

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

1<sup>er</sup> février 2011

**PROJET DE LOI**  
créant les centres 112  
et l'agence 112

AMENDEMENTS

---

N° 1 DE M. WEYTS ET CONSORTS

Art. 3

**Compléter cet article par l'alinéa suivant:**

*“Pour l'application des lois coordonnées du 19 juillet 1966 sur l'emploi des langues en matière administrative, l'activité d'un centre 112 s'étend à toutes les communes d'où des appels urgents peuvent atteindre le centre 112 concerné.”.*

JUSTIFICATION

Les centres 112 sont organisés, en principe, au niveau provincial. Dans la réalité, un centre 112 provincial peut cependant parfois recevoir des appels provenant de la zone frontalière de provinces voisines. La technologie existante ne permet pas de garantir, à l'heure actuelle, que tous les appels urgents soient traités dans les limites de la province. Le centre 112 doit dès lors toujours être capable de répondre à des appels urgents provenant des communes d'une autre

Document précédent:

Doc 53 **1015/ (2010/2011):**  
001: Projet de loi.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

1 februari 2011

**WETSONTWERP**  
houdende oprichting van de 112-centra  
en het agentschap 112

AMENDEMENTEN

---

Nr. 1 VAN DE HEER WEYTS c.s.

Art. 3

**Dit artikel aanvullen met het volgende lid:**

*“Voor de toepassing van de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het Gebruik van de Talen in Bestuurszaken bestrijkt de werkring van een 112-centrum alle gemeenten van waaruit noodoproepen het betrokken 112-centrum kunnen bereiken.”.*

VERANTWOORDING

De 112-centra worden in principe georganiseerd op provinciaal niveau. De facto ontvangt een provinciaal 112-centrum echter soms ook oproepen uit de grenszone van aangrenzende provincies. Met de bestaande technologie kan voorts nog niet worden gegarandeerd dat alle noodoproepen binnen de omschrijving van de provincie zullen worden behandeld. Het 112-centrum moet dan ook steeds in staat zijn om noodoproepen te beantwoorden die worden gerouteerd

Voorgaand document:

Doc 53 **1015/ (2010/2011):**  
001: Wetsontwerp.

région linguistique voisine. En réalité, l'activité d'un centre 112 est donc plus large que la province concernée et la région linguistique dont il fait partie.

C'est pourquoi la *ratio legis* de la loi sur l'emploi des langues en matière administrative est appliquée.

Cela signifie que le personnel du centre 112 établi dans Bruxelles-Capitale est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale (article 35, § 1<sup>er</sup>, des lois coordonnées sur l'emploi des langues).

Les autres centres 112 qui sont établis en dehors de Bruxelles-Capitale et dont l'activité s'étend à des communes de différentes régions linguistiques ou à des communes soumises à un régime linguistique spécial, sont organisés de façon telle que chaque appel urgent puisse être traité dans les langues reconnues dans les communes auxquelles s'étend leur activité (article 38, § 3, des lois coordonnées sur l'emploi des langues: "Les services visés aux articles 34, § 1<sup>er</sup>, ou 36, § 1<sup>er</sup>, sont organisés de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par la présente loi, dans les communes de la circonscription").

On dénombre régulièrement, de part et d'autre de la frontière linguistique, des situations où le traitement d'un appel urgent encourt un retard crucial en raison de problèmes de communication entre des personnes dont les langues maternelles sont différentes, ce qui conduit quelquefois à une issue dramatique.

S'ils sont connus, les exemples relevés dans la périphérie flamande de Bruxelles ne sont certainement pas uniques en leur genre. C'est ainsi qu'il y a cinq ans, une habitante de Riemst est décédée après que de précieuses minutes furent perdues en raison de la barrière de la langue. Un nouvel incident a encore été signalé récemment dans la région.

Par ailleurs, le 19 janvier 2011, il a été fait mention, en commission de l'Intérieur, d'un incident lors duquel un habitant de la commune de Saint-Sauveur (Frasnes-les-Anvaing), située sur la frontière linguistique, est entré en contact avec un agent néerlandophone ne maîtrisant pas suffisamment la langue française.

En début d'année, le témoin d'une attaque à Wervicq a prévenu les services de secours, mais a abouti au centre de secours de Tournai; de précieuses minutes ont dès lors une fois encore été perdues lors de l'intervention du service de police compétent de la zone de police Arro leper.

Les problèmes sont souvent dus au routage des appels téléphoniques (mobiles). Pour l'instant, de prétendus obstacles techniques empêchent le routage correct d'un appel émis d'une région linguistique vers un *calltaker* situé dans cette même région linguistique. Une amélioration du maillage des mâts de GSM n'exclut cependant pas que les appels urgents émis à proximité immédiate des limites provinciales soient quelquefois déviés vers un autre centre 112 (provincial). À proximité de la frontière linguistique, le risque existera donc toujours que les appels urgents aboutissent dans un centre 112 de l'autre langue.

uit de gemeenten uit een ander aanpalend taalgebied. De werkkring van een 112-centrum is in werkelijkheid dan ook ruimer dan de betrokken provincie en het eigen taalgebied.

Daarom wordt de *ratio legis* toegepast van de wet op het taalgebruik in bestuurszaken.

Dit betekent dat voor het personeel van het 112-centrum dat is gevestigd in Brussel-Hoofdstad dezelfde regeling van toepassing is als voor de in Brussel-Hoofdstad gevestigde plaatselijke diensten (artikel 35, § 1, SWT).

De andere 112-centra die zijn gevestigd buiten Brussel-Hoofdstad en waarvan de werkkring gemeenten uit verschillende taalgebieden bestrijkt of gemeenten met een speciale taalregeling, worden zo georganiseerd dat iedere noodoproep kan worden behandeld in de talen die voor de gemeenten uit de werkkring worden erkend (artikel 38, § 3, SWT "De diensten bedoeld in artikelen 34, § 1, of 36, § 1, worden zo georganiseerd, dat het publiek, zonder enige moeite, te woord kan worden gestaan in de talen die deze wet voor de gemeenten uit het ambtsgebied erkent").

Aan beide zijden van de taalgrens duiken er regelmatig incidenten op waarbij de behandeling van een noodoproep cruciale vertraging oploopt door communicatieproblemen tussen mensen die een andere moedertaal spreken, soms met een dramatische afloop tot gevolg.

De voorbeelden uit de Vlaamse rand rond Brussel zijn gekend maar zeker niet enig in hun soort. Zo stierf vijf jaar geleden een vrouw uit Riemst nadat kostbare minuten verloren waren gegaan vanwege de taalbarrière. Ook recent werd in dezelfde regio een nieuw incident gesignaleerd.

Daarnaast werd in de commissie Binnenlandse Zaken van 19 januari 2011 een incident gemeld waarbij een inwoner van de taalgrensgemeente Saint-Sauveur (Frasnes-lez-Anvaing) te woord werd gestaan door een Nederlandstalige calltaker die het Frans onvoldoende beheerste.

De getuige van een overval in Wervik begin dit jaar verwittigde de hulpdiensten maar kwam terecht in de hulpcentrale van Doornik; ook daardoor gingen kostbare minuten verloren bij de tussenkomst van de bevoegde politiedienst van de politiezone Arro leper.

Vaak ligt de routing van (mobiele) telefoonoproepen aan de basis van problemen. Vooralsnog staan vermeende technische obstakels in de weg dat een oproep uit een taalgebied correct wordt gerouteerd naar een *calltaker* binnen datzelfde taalgebied. Echter, ook een verdere verfijning van het netwerk van gsm-masten sluit niet uit dat noodoproepen in de onmiddellijke omgeving van provinciegrenzen soms naar een ander (provinciaal) 112-centrum zullen worden afgeleid. In de omgeving van de taalgrens zal dan ook het risico blijven bestaan dat de noodoproepen terecht komen in een anderstalig 112-centrum.

Aussi s'impose-t-il de trouver une solution plus structurelle. Afin que les personnes en situation d'urgence puissent bénéficier d'un service rapide et de qualité, nous souhaitons garantir qu'un appel urgent puisse être immédiatement traité dans la langue des communes relevant de la sphère d'action réelle des différents centres 112.

L'activité de certains centres 112 provinciaux dépasse *de facto* les limites de leur province. Ces centres sont en effet parfois amenés à traiter des appels émanant des provinces limitrophes. Pour éviter qu'à l'avenir, des drames humains se produisent à cause d'une communication déficiente, il nous paraît essentiel que les centres 112 soient organisés de manière à ce qu'ils puissent répondre aux appels non seulement dans leur propre langue, mais également dans celle(s) des communes situées dans les provinces limitrophes, d'où des appels peuvent être dirigés vers le centre 112 en question.

Poursuivant un objectif similaire, le Sénat a adopté en mai 2010, à une large majorité, une proposition de loi de Mme Defraigne qui prévoyait le quadrilinguisme obligatoire des centres d'appels d'urgence. Les présents amendements se limitent à appliquer la *ratio legis* de la législation linguistique aux centres 112. En effet, la loi sur l'emploi des langues en matière administrative (LLC) prévoit que les services dont l'activité s'étend à des communes de plusieurs régions linguistiques doivent être organisés de manière à ce que chaque citoyen des régions linguistiques concernées puisse être secouru dans sa propre langue.

## N° 2 DE M. WEYTS ET CONSORTS

### Art. 9

#### Remplacer l'alinéa 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, par ce qui suit:

*"2° sans préjudice des compétences des organes créés par le Roi, évaluer si le traitement des appels urgents est conforme aux dispositions de la présente loi, notamment en ce qui concerne l'emploi des langues et aux protocoles et instructions, en particulier les objectifs de rapidité et de qualité et le respect des données confidentielles et du secret professionnel. Dans ce but, l'agence mettra en œuvre un système de gestion de la qualité qui inclut l'évaluation de la conformité et la prise de mesures;"*

### JUSTIFICATION

À l'instar d'autres organes compétents, l'agence 112, qui exerce une mission de supervision, d'évaluation et de conseil, doit, elle aussi, veiller à ce que les appels urgents soient traités dans les langues du territoire auquel s'étend l'activité des centres 112.

Een meer structurele oplossing is daarom nodig. In het belang van een snelle en kwalitatieve dienstverlening voor mensen in noodsituaties, willen de indieners dan ook garanderen dat een noodoproep onmiddellijk kan worden behandeld in de taal van de gemeenten die tot de werkelijke werkkring van de verschillende 112-centra behoren.

*De facto* reikt de werkkring van sommige provinciale 112-centra verder dan de eigen provinciegrenzen. Ook uit de aangrenzende provincies krijgt men soms oproepen te verwerken. Om te vermijden dat er zich in de toekomst menselijke drama's zouden voordoen vanwege een gebrekkige communicatie, lijkt het de indieners essentieel dat de 112-centra zo georganiseerd worden dat oproepen niet alleen kunnen beantwoord worden in de eigen taal maar ook in de taal of talen van de gemeenten in aanpalende provincies van waaruit oproepen kunnen gerouteerd worden naar het betrokken 112-centrum.

Met een gelijkaardig doel voor ogen, keurde de Senaat in mei 2010 met grote meerderheid een wetsvoorstel goed van mevrouw Defraigne dat voorzag in een verplichte viertaligheid van de noodoproepencentra. Deze amendementen beperken zich tot de toepassing van de *ratio legis* van de taalwetgeving op de 112-centra. Immers, de wet op het gebruik der talen in bestuurszaken (SWT) stelt dat diensten waarvan de werkkring gemeenten uit verschillende taalgebieden omvat, zo georganiseerd moeten zijn dat elke burger uit die betrokken taalgebieden in de eigen taal kan worden geholpen.

## Nr. 2 VAN DE HEER WEYTS c.s.

### Art. 9

#### Het eerste lid, punt 2<sup>o</sup>, vervangen als volgt:

*"2° onverminderd de bevoegdheden van de organen opgericht door de Koning, evalueren of de behandeling van de noodoproepen geschiedt conform de bepalingen van deze wet, inzonderheid wat betreft het taalgebruik, en de protocollen en instructies, in het bijzonder de doelstellingen inzake snelheid en kwaliteit en de inachtneming van de vertrouwelijke gegevens en het beroepsgeheim. Hiervoor zet het agentschap een systeem van kwaliteitsbeheer op dat de evaluatie van de conformiteit en het nemen van maatregelen omvat;"*

### VERANTWOORDING

Naast andere bevoegde organen moet ook het 112-agentchap, dat een superviserende, evaluerende en adviserende taak heeft, er op toezien dat de noodoproepen worden behandeld in de talen van de werkkring.

## N° 3 DE M. WEYTS ET CONSORTS

## Art. 9

**Dans l'alinéa 1<sup>er</sup>, insérer un 3°/1 rédigé comme suit:**

*“3°/1 faire des propositions au ministre de l'Intérieur et au ministre de la Santé publique concernant la délimitation territoriale de l'activité des centres 112.”*

## JUSTIFICATION

L'agence 112 fait également des propositions aux ministres compétents concernant les communes auxquelles doit s'étendre l'activité d'un centre 112. À cet égard, il est tenu compte de la possibilité qu'il y ait des appels urgents provenant des provinces voisines.

## Nr. 3 VAN DE HEER WEYTS c.s.

## Art. 9

**In het eerste lid, een punt 3°/1 invoegen, luidende:**

*“3°/1 voorstellen doen aan de minister van Binnenlandse Zaken en aan de minister van Volksgezondheid inzake de territoriale afbakening van de werkring van de 112-centra.”*

## VERANTWOORDING

Het 112-agentschap doet ook voorstellen aan de bevoegde ministers over de gemeenten die tot de werkring van een 112-centrum moeten worden gerekend. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheid van provinciegrensoverschrijdende noodoproepen.

Ben WEYTS (N-VA)  
Jan VAN ESBROECK (N-VA)  
Koenraad DEGROOTE (N-VA)