

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

2 février 2011

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

AMENDEMENTS

N° 4 DE MME GALANT ET CONSORTS

Art. 3

**Entre le premier et le deuxième alinéa, insérer l'alinéa suivant:**

*“Tout appel urgent aux numéros 100, 101 et 112 pour l'aide médicale urgente et les services de sécurité civile et la police intégrée traité par les centres 112 doit pouvoir être traité au moins dans les trois langues nationales et en anglais, conformément aux conditions, critères de qualité et modalités fixés par le Roi. Le Roi fixe également les exigences en matière de connaissances linguistiques.”*

JUSTIFICATION

Une réponse à chaque appel doit pouvoir être apportée au minimum dans les trois langues nationales (à savoir, le français, le néerlandais ou l'allemand) et l'anglais.

Force est de constater que sous le choc, il est parfois difficile de s'exprimer dans sa propre langue. Que dire alors si la réponse que l'on reçoit est formulée dans une autre langue

Documents précédents:

Doc 53 **1015/ (2010/2011):**

001: Projet de loi.

002: Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

2 februari 2011

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

AMENDEMENTEN

Nr. 4 VAN MEVROUW GALANT c.s.

Art. 3

**Tussen het eerste en het tweede lid het volgende lid invoegen:**

*«Elke noodoproep naar de nummers 100, 101 en 112 om dringende medische hulp te verkrijgen alsook naar de diensten van de civiele veiligheid en de geïntegreerde politie, die door de 112-centra wordt behandeld, moet kunnen worden verwerkt in ten minste de drie landstalen en het Engels, overeenkomstig de door de Koning bepaalde voorwaarden, kwaliteitscriteria en nadere uitvoeringsregels. De Koning bepaalt ook de eisen inzake taalkennis.»*

VERANTWOORDING

Elke oproep moet kunnen worden beantwoord in ten minste de drie landstalen (dat wil zeggen het Nederlands, het Frans of het Duits) en het Engels.

Het is duidelijk dat als men in shock is, het soms moeilijk is zich zelfs in zijn eigen taal uit te drukken. Wat moet dat niet zijn als het antwoord wordt gegeven in een andere taal dan de

Voorgaande documenten:

Doc 53 **1015/ (2010/2011):**

001: Wetsontwerp.

002: Amendementen.

que la sienne. Il est donc primordial que toute personne qui appelle un centre 112 puisse s'exprimer dans sa propre langue et être comprise parfaitement par son interlocuteur.

Par ailleurs, les centres d'appel doivent régulièrement faire face à des canulars ou à de "faux appels d'urgence" qui ne nécessitent pas une intervention urgente pour sauver des vies (ex. chat dans un arbre, disparition d'un animal de compagnie...). Ces appels sont autant d'entraves à une réaction urgente, efficace et appropriée des services de secours. D'où l'importance encore une fois de bien comprendre son interlocuteur pour évaluer au mieux la situation et prendre les bonnes décisions.

Enfin, notre pays se situe au carrefour de l'Europe. L'anglais est donc primordial.

L'exemple de la France, pourtant pays unilingue, devrait nous inspirer puisque dans 30 départements, il est répondu dans 28 langues grâce à un service de traducteurs d'urgence à distance. Dans les quelques secondes qui suivent un incident, la personne qui appelle est en contact avec une tierce personne à qui elle peut faire part de son problème dans sa langue.

Cela n'implique évidemment pas que chaque personne qui reçoit un appel d'urgence dans un centre d'appel doit être systématiquement quadrilingue. Le Roi fixera les conditions, critères de qualité et modalités. Le recours à des interprètes à distance constitue une des pistes à envisager.

Par ailleurs, la Commission Permanente de Contrôle Linguistique (CPCL) sollicité par la ministre à la demande du président de la commission de l'Intérieur du Sénat, a rendu, le 19 mars 2010, un avis dans le cadre de la discussion de la proposition de loi n° 4-410 relative aux appels d'urgence. La CPCL a estimé qu'une disposition qui prévoit, pour les appels d'urgence, un règlement spécifique quant à l'emploi des langues n'enfreint en rien les lois sur l'emploi des langues en matières administratives, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966. Pour rappel, dans l'état actuel de la législation la langue doit être celle de la région dans laquelle le centre d'urgence est situé, mais la loi permet toutefois de prévoir une réglementation spécifique, en matière de langues, pour certains services. C'est précisément l'objectif de cet amendement, pour éviter des drames et sauver des vies!

## N° 5 DE MME GALANT ET CONSORTS

Art. 3/1 (*nouveau*)

### Insérer un article 3/1, rédigé comme suit:

*"Art. 3/1. Les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que celles souffrant de tout autre handicap de nature à empêcher, par un appel vocal, le recours à un numéro d'urgence, peuvent envoyer un message électronique d'urgence aux centres 112.*

eigen taal! Het is dus van groot belang dat iedereen die een centrum 112 oproept, zijn eigen taal kan gebruiken en door de gesprekspartner heel goed wordt begrepen.

Daarenboven krijgen de oproepcentra geregeld te maken met oproepen van grappenmakers of met "valse noodoproepen", die geen levensreddende dringende interventie vergen (zoals een kat in een boom, de verdwijning van een gezelschapsdier enzovoort). Dat soort oproepen belemmeren alleen maar een urgente, doeltreffende en adequate reactie van de hulpdiensten. Vandaar nogmaals het belang om de gesprekspartner goed te begrijpen, teneinde de toestand zo goed mogelijk te kunnen inschatten en de juiste beslissingen te kunnen nemen.

Tot slot ligt België midden in Europa; Engels is dus heel belangrijk.

Frankrijk, nochtans een eentalig land, kan in dit verband als voorbeeld dienen: in 30 departementen worden de noodoproepen in 28 talen beantwoord, dank zij een televertaaldienst voor noodgevallen. In een paar seconden na een incident wordt de oproeper in contact gebracht met een derde persoon, aan wie hij zijn probleem in de eigen taal kan uitleggen.

Een en ander betekent uiteraard niet dat iedereen die in een oproepcentrum een noodoproep beantwoordt, stelselmatig viertalig moet zijn. De Koning moet terzake de voorwaarden, de kwaliteitseisen en nadere uitvoeringsregels bepalen. Het gebruik op afstand van tolken is een te overwegen denkspoor.

Voorts heeft de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT), op vraag van de minister na een verzoek van de voorzitter van de Senaatscommissie voor de Binnenlandse Zaken, op 19 maart 2010 een advies uitgebracht in het kader van de bespreking van wetsvoorstel Nr. 4-410 betreffende de noodoproepen. De VCT stelde dat een bepaling die in verband met noodoproepen in een specifieke regeling voorziet, aangaande het gebruik der talen geenszins afbreuk doet aan de toepassing van de bij het koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken. Ter herinnering: in de huidige stand van de wetgeving moet de taal die zijn van de streek waar het noodcentrum is gevestigd; de wet staat niettemin toe dat qua taalgebruik voor bepaalde diensten wordt voorzien in specifieke regelgeving. Dat is precies het doel van dit amendement, om drama's te voorkomen en levens te redden!

## Nr. 5 VAN MEVROUW GALANT c.s.

Art. 3/1 (*nieuw*)

### Een artikel 3/1 invoegen, luidende:

*"Art. 3/1. Doven of slechthorenden, alsook mensen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk met een spraaktoestel een noodnummer kunnen oproepen, kunnen aan de 112-centra een elektronisch noodbericht sturen.*

*Le Roi fixe les modalités d'exécution du présent article pour ces personnes sur proposition du ministre de l'Intérieur et du ministre de la Santé publique".*

## JUSTIFICATION

Actuellement il n'existe aucun système d'accès rapide à un centre d'appel unifié pour les 400 000 personnes sourdes ou malentendantes du pays. Elles peuvent seulement utiliser le système "urgence FAX". Ce système présentait une avancée considérable, mais paraît aujourd'hui dépassé à l'heure des GSM, téléphones satellitaires et autres "3G".

Certaines zones de police ont déjà pris l'initiative de mettre à disposition des personnes sourdes et malentendantes un numéro d'appel de GSM auquel ces dernières peuvent envoyer un SMS d'urgence. Cependant, elles doivent en faire préalablement la demande et doivent être enregistrées dans le système local. Or, il faut que l'accès vers l'aide médicale urgente via le téléphone ne soit pas limité au territoire des zones mettant à disposition le numéro d'urgence, mais au contraire soit étendu à tout le territoire.

Par conséquent, les auteurs du présent amendement souhaitent faciliter l'accès aux services de secours pour les personnes malentendantes, sourdes ou présentant tout autre handicap de nature à empêcher par un appel vocal le recours à un numéro d'urgence. Cet amendement leur offre la possibilité d'envoyer un message électronique d'urgence prévu à cet effet (*short message service, chatroom* ou autres) aux centres 112 visés à l'article 2, 7°. Cet amendement ne donne pas de liste exhaustive des moyens techniques à utiliser, mais énonce un terme qui peut englober différents systèmes. L'on parle de "message électronique". Cela permet de répondre aux évolutions des technologies qui pourraient être utilisées dans ce cadre et évite de devoir modifier la loi à chaque fois qu'un nouvel outil voit le jour.

Les personnes concernées par cette mesure pourront ainsi recourir aux services de secours à tout moment et à partir de n'importe quel endroit.

## N° 6 DE MME GALANT ET CONSORTS

## Art. 15

**À l'alinéa 1<sup>er</sup>, remplacer les mots "3, 4" par les mots "3, 3/1, 4".**

## JUSTIFICATION

Ces mesures ont un impact budgétaire certain. Les auteurs de ces différents amendements ont donc choisi de laisser au Roi la liberté de fixer lui-même la date d'entrée en vigueur. Ceci permet au gouvernement de se donner suffisamment

*Op voorstel van de minister van Binnenlandse Zaken en de minister van Volksgezondheid bepaalt de Koning volgens welke nadere regels dit artikel ten behoeve van die personen ten uitvoer wordt gelegd."*

## VERANTWOORDING

Momenteel bestaat er voor de 400 000 doven en slechthorenden in dit land geen enkel systeem dat snel toegang geeft tot een eenvormig oproepcentrum. Zij kunnen enkel het "noodfaxsysteem" gebruiken. Dat systeem was al een hele stap vooruit, maar lijkt vandaag verouderd in het tijdperk van de gsm, satelliettelefoon en andere "3G".

Bepaalde politiezones hebben het initiatief genomen om een gsm-nummer ter beschikking te stellen waarnaar doven en slechthorenden een nood-sms kunnen versturen. Zij moeten wel vooraf een aanvraag indienen en opgenomen zijn in het lokale systeem. De toegang tot dringende medische hulp via de telefoon mag wel niet beperkt worden tot het gebied van de zones waar het noodnummer ter beschikking is, maar moet worden uitgebreid tot het hele grondgebied.

Bijgevolg wensen de indieners van dit amendement de slechthorenden, de doven of de mensen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk via een spraaktoestel een noodnummer kunnen oproepen, makkelijker toegang te bieden tot de nooddiensten. Concreet biedt dit amendement hen daartoe de mogelijkheid een elektronisch noodbericht te sturen (*short message service, chatroom* en dergelijke) naar de in artikel 2, 7°, bedoelde 112-centra. Dit amendement bevat geen exhaustieve lijst van de aan te wenden technische middelen, maar er wordt wel een begrip gebruikt dat op verschillende systemen kan slaan, te weten "elektronisch bericht". Aldus kan worden ingespeeld op de evoluties van de technologieën die in deze aangelegenheid zouden kunnen worden gebruikt, zonder telkens de wet te moeten wijzigen wanneer een nieuw communicatiemiddel wordt geïntroduceerd.

De personen op wie die maatregel betrekking heeft, kunnen aldus beschikken over een snelle hulpdienst die altijd en overal bereikbaar is.

## Nr. 6 VAN MEVROUW GALANT c.s.

## Art. 15

**In het eerste lid, de cijfers "3, 4" vervangen door de cijfers "3, 3/1, 4".**

## VERANTWOORDING

Deze maatregelen zullen hoe dan ook een budgettaire weerslag hebben. Daarom geven de indieners van deze reeks amendementen er de voorkeur aan de Koning zelf te machtigen de datum van inwerkingtreding te bepalen. Aldus

de temps et de moyens pour mettre en œuvre de manière optimale ces nouveaux dispositifs.

Jacqueline GALANT (MR)  
Eric THIÉBAUT (PS)  
Myriam DELACROIX-ROLIN (cdH)  
Leen DIERICK (CD&V)

**N° 7 DE MME DIERICK ET CONSORTS**  
(sous-amendement à l'amendement n° 5)

Art. 3/1 (*nouveau*)

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

*“Les coûts d’investissement, d’exploitation et d’entretien découlant des adaptations nécessaires au développement d’interfaces centrales dans les centrales de gestion des services d’urgence qui sont utilisées dans le cadre du respect de l’obligation définie à l’alinéa 1<sup>er</sup> sont supportés par les opérateurs, ainsi que le prévoit la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.”.*

JUSTIFICATION

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les opérateurs fournissent les moyens nécessaires aux adaptations techniques que nécessitent, par exemple, la mise en oeuvre du système LBS, mais également les appels de personnes sourdes et malentendantes. Nous voulons reprendre le principe prévu par cette loi dans la loi sur l'agence.

La loi précitée prévoit en effet la création d'un fonds afin de régler le financement. Le présent amendement renvoie donc à ce fonds et ne demande aucun nouveau système de financement.

**N° 8 DE MME DIERICK ET CONSORTS**  
(sous-amendement à l'amendement n° 4)

**Dans l'alinéa proposé, remplacer chaque fois les mots “Le Roi” par les mots “Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.”.**

JUSTIFICATION

Notre première préoccupation concerne les victimes ou les personnes qui ont besoin d'une intervention des services de secours. Il importe que ces personnes soient aidées dans leur propre langue par les opérateurs des centrales d'alarme.

krijgt de regering voldoende tijd en kan zij voldoende middelen bijeenbrengen om deze nieuwe bepalingen in optimale omstandigheden ten uitvoer te leggen.

**Nr. 7 VAN MEVROUW DIERICK c.s.**  
(subamendement op amendement nr. 5)

Art. 3/1 (*nieuw*)

**Het voorgestelde artikel aanvullen met het volgende lid:**

*“De investerings-, exploitatie en onderhoudskosten die voortvloeien uit de aanpassingen nodig voor de uitbouw van de centrale interfaces in de beheercentrales van de nooddiensten die worden aangewend bij het nakomen van het eerste lid, worden door de operatoren gedragen zoals bepaald in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.”.*

VERANTWOORDING

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de operatoren de nodige middelen aanreiken voor de technische aanpassingen die nodig zijn om bijvoorbeeld het LBS-systeem in werking te stellen, maar ook voor de oproepen door doven en slechthorenden. We willen het principe uit die wet overnemen in de wet op het agentschap.

De voormelde wet bepaalt immers de oprichting van een fonds om de financiering te regelen. Dit amendement verwijst dus naar dit fonds en vraagt geen nieuw financieringssysteem.

**Nr. 8 VAN MEVROUW DIERICK c.s.**  
(subamendement op amendement nr. 4)

**In het voorgestelde lid, de woorden “De Koning” telkens vervangen door de woorden “de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.”.**

VERANTWOORDING

Onze eerst bekommernis gaat uit naar de slachtoffers of de personen die nood hebben aan een interventie van de hulpdiensten. Het is belangrijk dat deze mensen worden geholpen in hun eigen taal door de operatoren van de alarmcentrales.

La proposition d'offrir désormais ce service dans les trois langues nationales et en anglais est défendable.

D'autres principes sont toutefois également importants. Ainsi estimons-nous que les centres 112 ne peuvent déroger à la législation relative à l'emploi des langues. Idéalement, il faudrait créer une superstructure — une plateforme — multilingue vers laquelle un appel dans une autre langue pourrait être dirigé. Le personnel de cette plateforme doit avoir un statut linguistique spécifique. Quant au personnel des centres 112, il est toujours soumis à la législation linguistique prévue par les lois coordonnées du 18 juillet 1966 sur l'emploi des langues en matière administrative. L'amendement n° 4, en ce qu'il évoque un arrêté royal, déroge précisément à ces lois sur l'emploi des langues. Afin de ménager les sensibilités et les préoccupations des différents groupes linguistiques de ce pays, nous proposons dès lors de fixer cette procédure par la voie d'un arrêté délibéré en Conseil des ministres.

#### N° 9 DE MME PONTHER

##### Art. 3

**Entre les alinéas 2 et 3, insérer un nouvel alinéa rédigé comme suit:**

*“Tous les appels aux centres 112 doivent à tout moment pouvoir être traités en français, en néerlandais et en allemand.”*

##### JUSTIFICATION

Compte tenu des problèmes linguistiques qui se sont posés dans certaines centres 100, nous estimons important que chacun puisse s'adresser au centre 112 dans l'une des trois langues nationales, de sorte que tous les appels puissent être traités rapidement et correctement.

Het voorstel om deze dienstverlening voortaan aan te bieden in de drie landstalen en in het Engels, is verdedigbaar.

Andere principes zijn nochtans ook belangrijk. Zo vinden we dat de 112-centra niet mogen afwijken van de taalwetgeving. Idealiter zou er een bovenstructuur — een platform — moeten komen dat meertalig is en naar waar de anderstalige oproep kan worden doorgeschakeld. Het personeel van dit platform moet een specifiek taalstatuut krijgen. Het personeel van de 112-centra blijft onderworpen aan de taalregeling uit de gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik in talen en bestuurszaken. Amendement nr. 4 wijkt juist wel af van deze taalwetten vanwege het koninklijk besluit waarover er sprake is. Om rekening te houden met de gevoeligheden en de bekommernissen van de verschillende taalgroepen in dit land, stellen we dan ook voor om dit laten vastleggen bij een besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad.

Leen DIERICK (CD&V)  
Jacqueline GALANT (MR)  
Eric THIÉBAUT (PS)  
Myriam DELACROIX-ROLIN (cdH)

#### Nr. 9 VAN MEVROUW PONTHER

##### Art. 3

**Tussen het tweede en het derde lid, het volgende lid invoegen:**

*“Alle oproepen naar de 112-centra moeten ten allen tijde kunnen worden beantwoord in het Nederlands, Frans en Duits.”*

##### VERANTWOORDING

De taalproblemen bij sommige 100-centrales indachtig, is het van belang dat iedereen terecht kan bij de 112-centrale in één van de drie landstalen, zodat alle oproepen snel en correct worden afgehandeld.

Annick PONTHER (VB)