

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

1^{er} mars 2011

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques
en ce qui concerne l'accessibilité
des services d'urgence**

(déposée par MM. Jef Van den Bergh,
Ronny Balcaen et Peter Dedecker
et Mme Valérie Déom)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

1 maart 2011

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni
2005 betreffende de elektronische
communicatie wat de bereikbaarheid
van de nooddiensten betreft**

(ingediend door de heren Jef Van den Bergh,
Ronny Balcaen en Peter Dedecker
en mevrouw Valérie Déom)

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi vise à accroître l'accessibilité des services d'urgence pour les utilisateurs handicapés.

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel strekt ertoe de bereikbaarheid van de nooddiensten te vergroten voor gebruikers met een handicap.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
sp.a	:	socialistische partij anders	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales — Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
NDEP-ONAFH	:	Indépendant - Onafhankelijk	

<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties:</i>	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>		<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>	
<i>Commandes:</i>		<i>Bestellingen:</i>	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél.: 02/ 549 81 60		Tel.: 02/ 549 81 60	
Fax: 02/549 82 74		Fax: 02/549 82 74	
www.laChambre.be		www.deKamer.be	
e-mail: publications@laChambre.be		e-mail: publicaties@deKamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Lorsqu'une personne est impliquée dans un accident, qu'elle est victime d'une infraction ou qu'elle se trouve en situation de crise médicale ou en est le témoin, il est très important de pouvoir rapidement avertir les services d'urgence. Pour les quelque 400 000 personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole, ce n'est toutefois pas toujours possible. Un appel d'urgence par SMS constituerait pour eux une planche de salut. En 2007, cinq milliards de SMS ont été envoyés en Belgique, alors qu'il n'est pas possible d'envoyer un SMS aux services d'urgence. Quiconque parle avec des personnes qui ont vécu une situation de crise sait qu'il est possible que d'autres personnes ne parviennent pas non plus, dans de telles situations, à s'exprimer de manière audible et intelligible. De même, en cas de mauvaise réception dans les tunnels, caves ou cages d'ascenseur, il n'est souvent pas possible de téléphoner, mais bien encore d'envoyer un SMS.

Depuis longtemps déjà, les SMS et l'internet ne font plus exclusivement partie de la culture des jeunes, mais sont un phénomène social largement répandu. Les services de secours doivent, eux aussi suivre, cette évolution. Nous sommes conscients que dans les situations d'urgence, une conversation téléphonique est un moyen de communication plus adéquat et plus rapide qu'un SMS. Mais pour au moins 400 000 Belges, il n'est pas possible de téléphoner aux services d'urgence. Une liaison de téléphonie mobile nous permet d'envoyer des photos, des images télévisées et des sites internet. Une solution technique pour les personnes sourdes ne peut être un problème et est une question de priorité.

À Hong Kong, les services d'urgence sont déjà accessibles par SMS depuis 2004. Mais les services d'urgence sont également accessibles par SMS en Finlande, en Autriche¹, en Islande² et en Suède³. Environ 0,5 % des appels d'urgence sont lancés par SMS. En Australie, on cherche une solution permettant la localisation automatique de l'expéditeur. En Espagne (Murcie), on va encore plus loin et on peut envoyer des photos au numéro "112". Grâce à la technologie dont est doté l'appareil, comme la caméra, le micro et le haut-parleur, le dispatching peut entendre et voir ce qui se passe sur le lieu de l'incident. Dans notre pays aussi, la police est accessible pour les appels d'urgence par SMS,

¹ http://www.bundespolizei.gv.at/lpk/notrufe_gehoerlose.asp

² <http://www.obi.is/um-obi/frettir/nr/197> & http://www.kokom.no/kokomsoek/publikasjonar/Rapportar/SMS_in_EC_2009.pdf

³ <http://www.pts.se/sv/Funktionshinder/Utvecklingsprojekt/SMS-112/>

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Wanneer iemand bij een ongeval betrokken raakt, wanneer iemand het slachtoffer is van een misdrijf of wanneer iemand zich in een medische crisissituatie bevindt of daarvan getuige is, is het van groot belang om snel de nooddiensten te kunnen verwittigen. Voor de ruim 400 000 doven, slechthorenden en spraakgestoorden is dit echter nog niet altijd mogelijk. Voor hen zou een noodoproep per sms redding bieden. In België werden in 2007 vijf miljard sms'en verstuurd, maar een sms naar de nooddiensten is niet mogelijk. Wie spreekt met mensen die een crisissituatie hebben meegemaakt, weet dat ook andere mensen in dergelijke situaties mogelijks niet tot een hoorbaar en begrijpbaar relaas komen. Ook is het bij slechte ontvangst in tunnels, kelders of liftkokers vaak niet mogelijk te telefoneren maar wel nog te sms'en.

Sms en internet zijn al lang geen exclusieve onderdelen meer van de jongerencultuur maar een breed maatschappelijk gegeven. Ook hulpdiensten dienen mee te evolueren. Wij zijn er ons van bewust dat in noodsituaties een telefoongesprek een beter en sneller communicatiemiddel is dan een sms. Maar voor minstens 400 000 Belgen is telefoneren naar de nooddiensten geen optie. We slagen erin door een mobiele telefoonverbinding foto's, tv-beelden en internetsites door te sluisen. Een technische oplossing voor doven mag geen probleem vormen en is een kwestie van prioriteit.

In Hong Kong zijn de nooddiensten al sinds 2004 bereikbaar via SMS. Maar ook in Finland, Oostenrijk¹, IJsland² en Zweden³ zijn de nooddiensten bereikbaar via SMS. Ongeveer 0,5 % van de noodoproepen verloopt via SMS. In Australië wordt gewerkt aan een oplossing mét automatische lokalisatie van de verzender. In Spanje (Murcia) gaat men al een stap verder en kunnen foto's doorgestuurd worden naar het nummer "112". Door gebruik te maken van de in het toestel aanwezige technologie, zoals de camera, de microfoon en de luidspreker, kan men in de meldkamer meeluisteren en meekijken bij het incident. Ook in eigen land is de politie bereikbaar voor noodoproepen per sms, met name de

¹ http://www.bundespolizei.gv.at/lpk/notrufe_gehoerlose.asp

² <http://www.obi.is/um-obi/frettir/nr/197> & http://www.kokom.no/kokomsoek/publikasjonar/Rapportar/SMS_in_EC_2009.pdf

³ <http://www.pts.se/sv/Funktionshinder/Utvecklingsprojekt/SMS-112/>

notamment les zones de police VLAS (Courtrai/Kuurne/Lendeledede) et RIHO (Hooglede/Izegem/Roulers).

La nouvelle directive européenne 2009/136/CE accorde une attention particulière aux personnes handicapées. Le considérant 41 dispose que: "(41) Les États membres devraient prendre des mesures spécifiques afin de faire en sorte que les services d'urgence, dont le "112", soient également accessibles aux utilisateurs finals handicapés, en particulier les sourds, les malentendants, les personnes souffrant de troubles de l'élocution et les personnes à la fois sourdes et aveugles."

Par la présente proposition de loi, nous demandons aux opérateurs mobiles de conclure entre eux des accords et de les mettre en œuvre dans un délai raisonnable afin d'accroître l'accessibilité des services d'urgence pour les utilisateurs handicapés.

DISCUSSION DES ARTICLES

Art. 2

La formulation neutre sur le plan technologique permet aux opérateurs et aux services d'urgence d'offrir une solution adaptée, de manière à ce que chaque utilisateur final puisse communiquer, à l'aide du GSM qu'il possède déjà, avec les services d'urgence en cas de problèmes d'élocution ou d'audition.

politiezone's VLAS (Kortrijk/Kuurne/Lendeledede) en RIHO (Hooglede/Izegem/Roeselare).

De nieuwe Europese richtlijn 2009/136/EG besteedt bijzondere aandacht aan mindervalide mensen. Considerans 41 luidt: "(41) Member States should take specific measures to ensure that emergency services, including "112", are equally accessible to disabled end-users, in particular deaf, hearing-impaired, speech-impaired and deaf-blind users."

Met dit wetsvoorstel vragen we de mobiele operatoren binnen een redelijk tijdspad onderling afspraken te maken en te implementeren teneinde de bereikbaarheid van de nooddiensten te vergroten voor gebruikers met een handicap.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Art. 2

De technologisch neutrale verwoording laat de operatoren en nooddiensten toe een gepaste oplossing te bieden zodat iedere eindgebruiker met de gsm waarover hij reeds beschikt, kan communiceren met de nooddiensten in geval van spraak- of gehoorproblemen.

Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Ronny BALCAEN (Ecolo-Groen!)
Peter DEDECKER (N-VA)
Valérie DÉOM (PS)

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Dans l'article 107 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les modifications suivantes sont apportées:

1° il est inséré un § 2/1 rédigé comme suit:

“§ 2/1. Les services d'urgence offrant de l'aide à distance sont accessibles par l'intermédiaire de tout téléphone mobile, également lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de parler ou d'entendre.

Dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur du présent article, les opérateurs mobiles, en collaboration avec les services d'urgence offrant de l'aide à distance, soumettent une solution technique à l'Institut. Les opérateurs mobiles réalisent, au plus tard douze mois après l'entrée en vigueur du présent article, les adaptations au sein de leur propre réseau dans l'optique de la solution technique mentionnée.

Les opérateurs supportent le coût des adaptations au sein de leur propre réseau.

Les opérateurs supportent par ailleurs uniquement les coûts d'investissement, d'exploitation et d'entretien qui peuvent être directement attribués 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 dans le présent article.”;

2° dans le § 4, alinéa 1^{er}, les mots “à l'obligation prévue au paragraphe 2” sont remplacés par les mots “aux obligations prévues aux paragraphes 2 et 2/1” et les mots “de l'obligation définie au deuxième paragraphe” sont remplacés par les mots “des obligations définies aux paragraphes 2 et 2/1”;

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 107 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in het artikel wordt een paragraaf 2/1 ingevoegd, luidende:

“§ 2/1. De nooddiensten die op afstand hulp bieden zijn toegankelijk via elke mobiele telefoon ook wanneer de gebruiker niet in staat is te spreken of te horen.

Binnen een termijn van vier maanden na de inwerkingtreding van dit artikel stellen de mobiele operatoren in samenwerking met de nooddiensten die op afstand hulp bieden een technische oplossing voor aan het Instituut. De mobiele operatoren realiseren de aanpassingen binnen hun eigen netwerk voor vermelde technische oplossing ten laatste twaalf maanden na de inwerkingtreding van dit artikel.

De operatoren dragen de kosten voor aanpassingen binnen hun eigen netwerk.

De operatoren dragen daarnaast enkel de investerings-, exploitatie- en onderhoudskosten die rechtstreeks toegewezen kunnen worden aan de uitbouw van centrale interfaces in de beheerscentrales van de nooddiensten die aangewend worden bij het nakomen van de in dit artikel bepaalde verplichting.”;

2° in § 4, eerste lid worden de woorden “de tweede paragraaf” vervangen door de woorden “§§ 2 en 2/1” en wordt het woord “verplichting” vervangen door het woord “verplichtingen”;

3° dans le § 5, entre les alinéas 3 et 4, il est inséré un alinéa rédigé comme suit:

“Les coûts visés au paragraphe 2/1, alinéa 4, sont répartis entre les opérateurs mobiles concernés proportionnellement au nombre d'utilisateurs actifs auxquels des services ont été offerts par chacun de ces opérateurs en date du 1^{er} septembre de l'année précédente.”.

7 janvier 2011

3° in § 5 wordt tussen het derde en het vierde lid een lid ingevoegd, luidende:

“De kosten bedoeld in § 2/1, vierde lid worden verdeeld over de betrokken mobiele operatoren pro rata het aantal actieve gebruikers waarlangs door elk van deze operatoren op 1 september van het voorgaande jaar diensten werden aangeboden.”.

7 januari 2011

Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Ronny BALCAEN (Ecolo-Groen!)
Peter DEDECKER (N-VA)
Valérie DÉOM (PS)