

# BELGISCHE SENAAAT

---

ZITTING 2007-2008

---

22 NOVEMBER 2007

---

## Wetsvoorstel betreffende de noodoproepen

(Ingediend door mevrouw Christine Defraigne)

---

### TOELICHTING

---

Dit wetsvoorstel voorziet in het tot stand brengen van een meertalig antwoordsysteem voor dringende geneeskundige hulpverlening.

De dringende geneeskundige hulpverlening wordt in België geregeld door de wet van 8 juli 1964. België creëerde toen al het eerste eengemaakte oproepsysteem ter wereld. Voor dringende medische hulp is één enkel nummer in voege voor het hele grondgebied. Dat nummer was eerst 900 en werd in 1987 100.

Een beschikking van de Europese Raad (91/396/EEG) van 29 juli 1991 heeft gelijklopend hiermee een gratis gemeenschappelijk Europees oproepnummer voor hulpdiensten ingevoerd, dat in alle Europese landen bereikbaar is. Zo moet iemand die naar een ander land van de Europese Unie reist niet steeds een ander noodoproepnummer onthouden. Op die manier is het oproepnummer 112 op Europees niveau tot stand gekomen.

In België is het nummer 112 van kracht sinds begin 1993, na een beslissing van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken. Dit nummer werkt dus gelijktijdig met de nummers 100 en 101. Het nummer 112 stelt vooral de buitenlandse bezoekers of de Belgen die in het buitenland zijn in staat om één enkel nummer te gebruiken in de hele Europese Unie.

In 2002 is de Europese beschikking van 1991 in een wet gegoten in het kader van de richtlijn 2002/22/EG, ook « universele dienstrichtlijn » genoemd. Die richtlijn moest in de diverse nationale wetgevingen worden omgezet tegen 25 juli 2006. In België is dit gebeurd door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die in artikel 107 ver-

# SÉNAT DE BELGIQUE

---

SESSION DE 2007-2008

---

22 NOVEMBRE 2007

---

## Proposition de loi relative aux appels d'urgence

(Déposée par Mme Christine Defraigne)

---

### DÉVELOPPEMENTS

---

La présente proposition de loi prévoit la mise en place d'un système de réponse multilingue en matière d'aide médicale urgente.

L'aide médicale urgente, en Belgique, est organisée par la loi du 8 juillet 1964. La Belgique crée alors le premier système d'appel unifié au monde. Un numéro d'appel unique des secours médicaux urgents est valable pour tout le territoire. Ce numéro, à l'origine le 900, devient, en 1987, le 100.

Parallèlement, une décision du Conseil européen (91/396/EEC) du 29 juillet 1991 a instauré un numéro d'appel d'urgence unique européen et gratuit rendu accessible au travers des différents pays européens. Cela afin d'éviter que toute personne qui se rend dans un autre pays de l'Union européenne ne doive à chaque fois mémoriser les numéros d'appel d'urgence propres à ce pays. C'est ainsi qu'est né au niveau européen le numéro 112.

En Belgique, le 112 est entré en vigueur depuis le début de l'année 1993 suite à une décision du ministre de l'Intérieur de l'époque et fonctionne donc en parallèle aux numéros 100 et 101; le 112 devant surtout permettre au visiteur étranger ou au Belge à l'étranger d'utiliser un numéro unique dans toute l'Union européenne.

En 2002, la décision européenne de 1991 a été codifiée dans le cadre de la directive 2002/22/CE, dite « directive service universel ». Cette directive doit être transposée dans les différentes législations nationales pour le 25 juillet 2006. En Belgique, c'est déjà chose faite avec la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et qui se réfère, dans

wijst naar een koninklijk besluit waarin de lijst moet worden opgenomen van de openbare diensten of diensten van algemeen belang die als nooddiensten worden beschouwd voor de toepassing van deze wet. Er bestaat een koninklijk besluit van 9 oktober 2002 dat de Europese richtlijn reeds toepast, aangezien erin wordt bepaald dat de diensten 100 en 101 de oproepen naar het nummer 112 moeten beantwoorden. Aangezien dit koninklijk besluit beantwoordt aan de voorwaarden die in de wet van 13 juni 2005 worden opgesomd, blijft het besluit momenteel van toepassing.

De oproepen moeten beantwoord kunnen worden in één van de drie landstalen (Nederlands, Frans of Duits) en minstens ook in het Engels, aangezien ons land midden in Europa ligt. Frankrijk, dat nochtans een eentalig land is, kan hierbij als voorbeeld dienen: in 30 departementen worden de noodoproepen in 28 talen beantwoord, dank zij een televtaaldienst voor noodgevallen. In een paar seconden tijd wordt de oproeper in contact gebracht met een derde persoon aan wie hij zijn probleem in zijn eigen taal kan uitleggen. In noodgevallen is het soms zelfs moeilijk zich in zijn eigen taal uit te drukken.

Wat dan als de oproep wordt beantwoord in een taal die niet de eigen taal is? Het is uiterst belangrijk dat elkeen die zich in een noodsituatie bevindt zich in zijn eigen taal kan uitdrukken wanneer hij zich aanmeldt bij een nooddienst. De oproepcentra krijgen ook regelmatig te maken met « valse oproepen », waarbij geen dringende tussenkomst nodig is en er geen levens in gevaar zijn (bijvoorbeeld een kat die vastzit in een boom, een huisdier dat verdwenen is, ...). Deze oproepen hinderen het snelle, efficiënte en gepaste optreden van de hulpdiensten. Het is dan ook belangrijk dat men de oproeper goed begrijpt en dat grappenmakers snel worden ontmaskerd.

Dit wetsvoorstel, dat reeds in de vorige regeerperiode werd ingediend door de heer Luc Paque (stuk Senaat 3-2089/1), beantwoordt bovendien aan een aandachtspunt van de nota van informateur Didier Reynders. Daarin stond dat de 112 overal moet kunnen worden bereikt in de drie landstalen en in verscheidene vreemde talen.

We zijn het daarmee eens!

#### COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Om efficiënt te zijn, moet het gesprek tussen het centrum en de oproeper in de taal van de oproeper plaatsvinden. Om organisatorische redenen is het uiteraard niet mogelijk de oproepcentra ertoe te verplichten in alle bestaande talen te reageren. Daarom eisen we dat minstens een antwoord wordt gegeven in

son article 107, à un arrêté royal qui doit fixer la liste des services publics ou des services d'intérêt général à considérer comme des services d'urgence pour l'application de cette loi. Il existe un arrêté royal du 9 octobre 2002 qui applique déjà la directive européenne, car il prévoit que les services 100 et 101 doivent répondre aux appels dirigés vers le numéro 112. Comme cet arrêté royal répond aux conditions énumérées dans la loi du 13 juin 2005, celle-ci reste d'application pour le moment.

Une réponse à chaque appel doit pouvoir être apportée dans une des trois langues nationales (à savoir, le français, le néerlandais ou l'allemand), et l'anglais au minimum, puisque notre pays se situe au carrefour de l'Europe. 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, la personne qui appelle est en contact avec une tierce personne à qui elle peut faire part de son problème dans sa langue. Il est même parfois difficile de s'exprimer dans sa propre langue en cas d'urgence.

Que dire alors si la réponse que l'on reçoit est formulée dans une autre langue que la sienne! Il est donc primordial que toute personne qui se trouve dans une situation d'urgence puisse s'exprimer dans sa propre langue lorsqu'elle contacte un service de secours. Enfin, les centres d'appel doivent régulièrement faire face à de « faux appels » qui ne nécessitent pas une intervention urgente où des vies sont en danger (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 de bien comprendre son interlocuteur et déceler au plus vite les canulars.

Enfin, cette proposition de loi, qui avait déjà été déposée par M. Luc Paque sous la précédente législature (doc. 3-2089/1), répond en outre, à une préoccupation soulevée dans la note de l'informateur Didier Reynders. Elle énonce que « l'accès au 112 devrait pouvoir se faire partout dans les trois langues nationales et dans plusieurs langues étrangères ».

C'est aussi notre préoccupation!

#### COMMENTAIRES DES ARTICLES

Pour des questions d'efficacité, la conversation entre le centre et la personne qui appelle doit se faire dans la langue de ce dernier. Mais il n'est évidemment pas possible, en termes d'organisation, de rendre obligatoire une réaction du centre d'appel dans toutes les langues existantes. C'est pourquoi nous exigeons une

de drie officiële talen van België. Wanneer mensen een andere taal dan die drie spreken, is het Engels een minimum.

\*  
\* \*

## WETSVOORSTEL

---

### Artikel 1

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

### Art. 2

In de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening wordt een artikel *2bis* ingevoegd, luidende :

«Art. *2bis*. — Iedere oproep naar een eengemaakt oproepcentrum moet verwerkt kunnen worden in de taal van de oproeper, te weten ten minste in een van de drie landstalen en in de andere gevallen ten minste in het Engels, overeenkomstig de door de Koning bepaalde voorwaarden, kwaliteitscriteria en wijze.»

18 oktober 2007.

réponse qui doit pouvoir être donnée au moins dans les trois langues nationales belges et pour les autres cas, c'est-à-dire les personnes qui parlent une langue autre que celles là, l'anglais est un minimum.

Christine DEFRAIGNE.

\*  
\* \*

## PROPOSITION DE LOI

---

### Article 1<sup>er</sup>

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

### Art. 2

Dans la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente est inséré un article *2bis*, rédigé comme suit :

«Art. *2bis*. — Tout appel dans un centre d'appel unifié doit pouvoir être traité dans la langue de l'appelant, à savoir au moins dans une des trois langues nationales et dans les autres cas au minimum en anglais, conformément aux conditions, critères de qualité et modalités fixées par le Roi.»

18 octobre 2007.

Christine DEFRAIGNE.