

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2006-2007

28 FÉVRIER 2007

Proposition de loi modifiant la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente, en vue d'assurer une meilleure prise en charge des appels auprès des centres d'appel unifiés

(Déposée par M. Luc Paque)

DÉVELOPPEMENTS

La présente proposition de loi vise à organiser la formation des préposés des centres d'appel unifiés (préposés de l'aide médicale urgente), en vue d'assurer une prise en charge optimale des appels. Elle prévoit en outre, la mise en place d'un système de réponse multilingue.

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.

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.

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2006-2007

28 FEBRUARI 2007

Wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening, met het oog op een betere verwerking van de oproepen bij de eenvormige oproepcentra

(Ingediend door de heer Luc Paque)

TOELICHTING

Dit wetsvoorstel wil de opleiding regelen van de aangestelden van de eenvormige oproepcentra (aangestelden voor de dringende geneeskundige hulpverlening), om de « calltaking » zo vlot mogelijk te laten verlopen. Bovendien voorziet het wetsvoorstel in een meertalig antwoordsysteem.

De dringende geneeskundige hulpverlening in België wordt geregeld door de wet van 8 juli 1964. België creëerde toen al het eerste eenvormig oproepsysteem ter wereld. Voor dringende medische hulp is vanaf toen één enkel nummer in voege. 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 Europees oproepnummer 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.

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 voor de hele Europese Unie.

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 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.

La législation belge actuelle ne précise rien quant à la formation spécifique des préposés en charge de la réception des appels. Or, c'est bien cela qui pose problème sur le terrain. Une plus grande efficacité quant à la prise en charge des appels permettrait l'envoi des secours adaptés sur les lieux. Cela sera d'autant plus nécessaire lorsque les services 100 et 101 se fondront dans le numéro 112 et qu'une totale intégration des deux systèmes d'urgence aura eu lieu.

La question qui se pose est de savoir si nous devons réserver la prise en charge des appels d'aide médicale urgente à des préposés n'ayant bénéficié d'aucune formation spécifique. De plus en plus de professionnels de terrain préconisent le recours à des préposés formés et spécialisés disposant d'une formation adéquate afin d'optimiser la réponse aux appels d'aide.

C'est notamment ce qui est pratiqué dans certains centres où les préposés de la centrale 100 sont systématiquement invités à suivre les cours d'ambulanciers-secouristes organisés par la province. Cependant, il nous paraît indispensable de prévoir une formation spécifique pour la prise d'appel.

Répondant à une demande d'explications (n° 3-234 de M. Collas, *Annales* du 29 avril 2004, n° 3-54, pp. 44-47), le ministre des Affaires sociales et de la Santé publique expliquait les principes philosophiques retenus et insistait sur la formation de base de ce qu'il appelle les « *call takers* » qui abordera les aspects généraux de la prise en charge d'un appel téléphonique d'urgence et l'utilisation adéquate des techniques de communication appropriée, les aspects policiers, les aspects pompiers et les aspects de l'aide médicale urgente où il faudra au minimum bénéficier d'une formation d'ambulancier.

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. Deze richtlijn moest in de verschillende nationale wetgevingen worden omgezet voor 25 juli 2006. In België is dit gebeurd door middel van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die in artikel 107 verwijst 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 huidige Belgische wetgeving zegt niets over de specifieke opleiding van de mensen die zijn aangesteld voor het aannemen van de oproepen. In de praktijk is het echter dit aspect dat voor problemen zorgt. Meer doeltreffendheid bij het beantwoorden van de oproepen zou ervoor kunnen zorgen dat de aangepaste hulpdiensten worden gestuurd. Dit probleem zal nog dringender worden wanneer de diensten 100 en 101 in het oproepnummer 112 worden opgenomen en de twee noodoproepsystemen volledig gefuseerd zullen zijn.

Wat we moeten weten is of de mensen die zijn aangesteld voor het aannemen van de oproepen dit moeten doen zonder enige voorafgaande opleiding te hebben genoten. Steeds meer deskundigen raden aan om mensen in te schakelen die een opleiding hebben gehad en gespecialiseerd zijn, zodat zij de meest geschikte hulp ter plaatse kunnen sturen.

Dit gebeurt in bepaalde centra, waar de mensen die de oproepen naar het nummer 100 aannemen, systematisch worden verzocht om de lessen voor ambulancier-hulpverlener te volgen die door de provincie worden georganiseerd. Het lijkt ons echter noodzakelijk om te voorzien in een specifieke opleiding voor het aannemen van de oproepen.

De minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid heeft, op een vraag om uitleg (nr. 3-234 van de heer Collas, *Handelingen* van 29 april 2004, nr. 3-54, blz. 44-47) verduidelijkt op welke manier hierover is nagedacht. Hij is er een fervent voorstander van dat de « *calltakers* » een basisopleiding krijgen, die de algemene aspecten belicht van het aannemen van een telefonische noodoproep en het gepaste gebruik van de juiste communicatietechnieken, de aspecten die verband houden met de politie, de brandweer en de dringende medische hulpverlening, waarvoor men ten minste een opleiding als ambulancier moet hebben gekregen.

Cependant, à ce jour, rien n'est fixé dans un cadre légal.

L'auteur de la présente proposition propose donc d'ajouter un alinéa à l'article 1^{er} et d'apporter une modification à l'article 6^{ter}, §§ 1 et 2, de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente, obligeant les préposés à suivre une formation spécifique et nécessaire à la prise en charge des appels médicaux d'urgence.

L'auteur insiste pour que les préposés reçoivent cette formation nécessaire avant leur entrée en fonction.

Par ailleurs, une réponse à chaque appel doit pouvoir être apportée dans une des trois langues nationales (à savoir, le français, le néerlandais ou l'allemand), voire l'anglais 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. 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. On sait qu'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. Il convient dès lors d'organiser périodiquement (chaque année ou tous les deux ans) des exercices d'évaluation du traitement des appels aux centres d'appel unifiés par des organismes indépendants et selon une méthodologie rigoureuse et éprouvée permettant l'amélioration des performances des services rendus aux appelants. En outre, il est primordial que soient organisées des campagnes d'information auprès du public sur l'existence et l'utilisation appropriée du numéro d'urgence — et plus particulièrement le 112 — dans le but de réduire les appels qui ne portent pas sur des urgences immédiates.

Luc PAQUE.

*
* *

Tot op heden is hiervoor echter geen wettelijk kader vastgelegd.

De indiener van dit wetsvoorstel stelt dus voor om aan het eerste artikel een lid toe te voegen en artikel 6^{ter}, §§ 1 en 2 van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening te wijzigen, zodat de mensen die de oproepen aannemen verplicht worden een specifieke opleiding te volgen die gericht is op het aannemen van de medische noodoproepen.

De indiener benadrukt dat die mensen de opleiding moeten volgen vóór zij in dienst treden.

De oproepen moet bovendien beantwoord kunnen worden in één van de drie landstalen (Nederlands, Frans of Duits) en misschien 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 vertaaldienst 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. Men weet dat het in noodgevallen soms zelfs moeilijk is 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. Er moet dus ook geregeld (jaarlijks of tweejaarlijks) een evaluatieoefening worden gemaakt met betrekking tot de verwerking van de oproepen naar de eenvormige oproepcentra, door onafhankelijke instellingen en volgens een strikte en bewezen methode, waardoor een betere dienstverlening aan de oproepers kan worden geboden. Bovendien moeten er absoluut informatiecampagnes worden georganiseerd voor het publiek over het bestaan en het juiste gebruik van het noodnummer — en meer bepaald van het nummer 112 — met als doel de oproepen die verband houden met situaties waar geen onmiddellijk optreden vereist is, te verminderen.

*
* *

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 1^{er} de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente, remplacé par la loi du 22 février 1998, est inséré entre les alinéas 2 et 3 un nouvel alinéa, rédigé comme suit :

« Il faut entendre par préposé de l'aide médicale urgente, le personnel en place au sein des centres d'appel unifié de chaque province habilité à répondre aux appels d'urgence, préalablement formé sur les aspects généraux de la prise en charge d'un appel téléphonique d'urgence et l'utilisation adéquate des techniques de communication appropriées, les aspects policiers, les aspects pompiers et les aspects de l'aide médicale urgente. ».

Art. 3

Dans la même loi est inséré un article *2bis*, rédigé comme suit :

« Art. *2bis*. — Tout appel dans un centre d'appel unifié doit pouvoir être traité dans une des trois langues nationales ainsi qu'au minimum en langue anglaise, conformément aux conditions, critères de qualité et modalités fixées par le Roi ».

Art. 4

À l'article *6ter* de la même loi sont apportées les modifications suivantes :

A. au § 1^{er}, l'alinéa 1^{er}, est remplacé par l'alinéa suivant :

« Il est créé, par province, un centre de formation et de perfectionnement pour secouristes-ambulanciers et pour préposés de l'aide médicale urgente qui a pour mission de former les candidats secouristes-ambulanciers et les candidats préposés de l'aide médicale urgente aux connaissances théoriques et pratiques requises pour leur permettre d'apporter une aide efficace aux personnes visées à l'article 1^{er} de la présente loi. Ces centres assurent également une formation permanente aux secouristes-ambulanciers et aux préposés de l'aide médicale urgente. »;

WETSVOORSTEL

Artikel 1

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

Art. 2

In artikel 1 van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening, vervangen door de wet van 22 februari 1998, tussen het tweede en het derde lid een nieuw lid invoegen, luidende :

« Onder aangestelde voor dringende geneeskundige hulpverlening wordt verstaan het personeel dat in de eenvormige oproepcentra van iedere provincie de noodoproepen aanneemt en dat een opleiding heeft gekregen over het beantwoorden van telefonische noodoproepen en het passend gebruik van de juiste communicatietechnieken, de aspecten die verband houden met de politie, de brandweer en de dringende geneeskundige hulpverlening.

Art. 3

In dezelfde wet wordt een artikel *2bis* ingevoegd, luidende :

« Art. *2bis*. — Iedere oproep naar een eenvormig oproepcentrum moet verwerkt kunnen worden in één van de drie landstalen alsook ten minste in het Engels, overeenkomstig de door de Koning bepaalde voorwaarden, kwaliteitscriteria en wijze. »

Art. 4

In artikel *6ter* van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht :

A. Paragraaf 1, eerste lid, wordt vervangen door de volgende tekst :

« Per provincie wordt een opleidings- en vervolmingscentrum voor hulpverleners-ambulanciers en voor aangestelden voor dringende geneeskundige hulpverlening opgericht, dat tot taak heeft de kandidaat-hulpverleners-ambulanciers en de kandidaat-aangestelden voor dringende geneeskundige hulpverlening de theoretische en praktische kennis bij te brengen die vereist is om de personen bedoeld in artikel 1 van deze wet efficiënt te kunnen helpen. Deze centra zorgen ook voor de permanente vorming van de hulpverleners-ambulanciers en de aangestelden voor dringende geneeskundige hulpverlening. »;

B. au § 2, les mots «ou de préposé de l'aide médicale urgente» sont inséré chaque fois après les mots «secouriste-ambulancier».

8 février 2007.

Luc PAQUE.

B. in § 2, worden na de woorden «hulpverleners-ambulanciers» telkens de woorden «of de kandidaat-aangestelden voor dringende geneeskundige hulpverlening» ingevoegd.

8 februari 2007.