

BELGISCHE SENAAT

ZITTING 2009-2010

4 MEI 2010

**Wetsvoorstel betreffende de
noodoproepen**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE VOOR
DE BINNENLANDSE ZAKEN EN VOOR DE
ADMINISTRATIEVE AANGELEGENHEDEN
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **SOMERS**

I. INLEIDING

Dit wetsvoorstel werd op 22 november 2007 ingediend door mevrouw Defraigne en werd op 29 november naar de commissie verwezen.

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2009-2010

4 MAI 2010

**Proposition de loi relative
aux appels d'urgence**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'INTÉRIEUR ET
DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES
PAR
MME **SOMERS**

I. INTRODUCTION

La présente proposition de loi a été déposée le 22 novembre 2007 par Mme Defraigne et envoyée à la commission le 29 novembre.

Samenstelling van de commissie / Composition de la commission :

Voorzitter / Président : Philippe Moureaux.

Leden / Membres :

CD&V Dirk Claes, Jan Durnez, Nahima Lanjri, Tony Van Parys.

MR Berni Collas, Richard Fournaux, Philippe Monfils.

Open VLD Nele Lijnen, Ann Somers.
Vlaams Belang Yves Buysse, Nele Jansegers.
PS Caroline Désir, Philippe Moureaux.
SP.A Fatma Pehlivan, Guy Swennen.

CDH Vanessa Matz.
Écolo José Daras.

Plaatsvervangers / Suppléants :

Wouter Beke, Sabine de Bethune, Els Schelfhout, Hugo Vandenberghe, Pol Van Den Driessche.

Marie-Hélène Crombé-Berton, Christine Defraigne, Alain Destexhe, Caroline Persoons.

Jean-Jacques De Gucht, Bart Tommelein, Patrik Vankrunkelsven, Jurgen Ceder, Hugo Coveliers, Joris Van Hauthem.

Christophe Collignon, Philippe Mahoux, Franco Seminara.

Marleen Temmerman, Johan Vande Lanotte, Myriam Vanlerberghe.

Francis Delpérée, Céline Fremault.

Marcel Cheron, Zakia Khattabi.

Zie :

Stukken van de Senaat :**4-410 - 2007/2008 :**

Nr. 1 : Wetsvoorstel van mevrouw Defraigne.

4-410 - 2009/2010 :

Nr. 2 : Amendementen.

Voir :

Documents du Sénat :**4-410 - 2007/2008 :**

N° 1 : Proposition de loi de Mme Defraigne.

4-410 - 2009/2010 :

N° 2 : Amendements.

Het wetsvoorstel werd door de commissie onderzocht op 5 en 19 januari, 2 februari en 20 april 2010.

Tijdens haar vergadering van 2 februari 2002 heeft de commissie gevraagd dat het advies van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht zou worden ingewonnen over dit voorstel en dat de minister van Binnenlandse Zaken een schatting zou maken van de budgettaire impact ervan. De Vaste Commissie voor Taaltoezicht heeft haar advies aan de minister bezorgd op 23 maart 2010 (zie bijlage 1).

Tijdens haar vergadering van 20 april heeft de commissie dit advies onderzocht.

II. INLEIDENDE UITEENZETTING VAN MEVROUW DEFRAIGNE, INDIENER VAN HET WETSVORSTEL

Dit wetsvoorstel voorziet de oprichting van een meertalig antwoordsysteem voor dringende geneeskundige hulpverlening. Iedereen zal zich het drama herinneren dat zich op 17 november 2009 heeft voorgedaan, waarbij een Franstalige automobilist de 101 opriep en geconfronteerd werd met een Nederlandstalige operator die geen Frans sprak. Kostbare seconden gingen verloren en het slachtoffer van 19 jaar is aan de gevolgen van het ongeval overleden. Het doel van het wetsvoorstel is dat probleem te verhelpen en ervoor te zorgen dat noodoproepen ontvangen en verwerkt kunnen worden in elke nationale taal en in het Engels. De doelstelling is levens te redden wanneer de tijd dringt.

De dringende geneeskundige hulpverlening wordt in België geregeld bij de wet van 8 juli 1964. België heeft toen het eerste eengemaakte oproepsysteem ter wereld tot stand gebracht. 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.

Elle a été examinée par la commission les 5 et 19 janvier, 2 février et 20 avril 2010.

Au cours de sa réunion du 2 février 2002, la commission a demandé l'avis de la Commission permanente de contrôle linguistique à propos de la proposition à l'examen. La commission a également demandé au ministre de l'Intérieur d'évaluer son impact budgétaire. La Commission permanente de contrôle linguistique a remis son avis au ministre le 23 mars 2010 (voir annexe 1).

La commission a examiné ledit avis au cours de sa réunion du 20 avril.

II. EXPOSÉ INTRODUCTIF PAR MME DEFRAIGNE, AUTEUR DE LA PROPOSITION DE LOI

La proposition de loi prévoit la mise en place d'un système de réponse multilingue en matière d'aide médicale urgente. Chacun se souviendra du drame survenu le 17 novembre 2009 au cours duquel un automobiliste francophone a prévenu le 101 et s'est vu confronté à une opératrice néerlandophone qui ne parlait pas le français. De précieuses secondes ont été perdues et la victime de 19 ans est décédée des suites de l'accident. Le but de la proposition de loi est de remédier à ce problème et de faire en sorte que les appels d'urgence puissent être reçus et traités dans chacune des langues nationales et en anglais. L'objectif est de sauver des vies dans un cadre contraignant.

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 sur 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.

In 2002 is de Europese beschikking van 1991 gecodificeerd 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 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 op 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 televertaaldienst 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.

We kunnen er niet omheen dat het in noodgevallen, wanneer men uit zijn lood geslagen is, soms al moeilijk is zich uit te drukken in de eigen taal. 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. 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 zittingsperiode 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 overall moet kunnen worden bereikt in de drie landstalen en in verscheidene vreemde talen.

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 met déjà en œuvre 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.

Force est de constater que sous le choc, il est 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. 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. Sénat n° 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 ».

III. ALGEMENE BESPREKING

De heer Moureaux vreest dat het wetsvoorstel, hoewel het interessant is, moeilijk ten uitvoer kan worden gelegd wanneer men uitsluitend van een wet gebruikt maakt. Is het niet raadzaam een artikel toe te voegen dat bepaalt dat de wet ten uitvoer zal worden gelegd bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad? Op die manier krijgt de regering enige armslag om het project uit te voeren.

Mevrouw Jansegers vraagt zich af of de Grondwet toelaat dat aan ambtenaren wordt opgelegd om Engels te spreken? Zij stelt voor om het wetsvoorstel aan de Raad van State voor te leggen.

Mevrouw Lijnen wenst de mening van de minister van Binnenlandse zaken te kennen over de praktische haalbaarheid van het voorstel.

De heer Collas steunt de doelstelling van het wetsontwerp. In het geval van België is het een goede zaak om de drie landstalen plus het Engels op te leggen. In noodgevallen drukt men zich immers gemakkelijker uit in de moedertaal.

Als we de vergelijking maken met het buitenland, blijkt dat de oproepcentra in Londen noodoproepen in 170 talen beantwoorden.

IV. OPMERKINGEN VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN, MEVROUW ANNEMIE TURTELBOOM

Elk voorstel dat de kwaliteit van de hulp aan burgers verbetert, moet worden gesteund. Het gebruik van gsm's om hulpdiensten op te roepen heeft er toe geleid dat steeds meer oproepers in contact komen met 100 of 101-centra in een ander taalgebied. Bovendien is het nummer 112 een Europees nummer, en moeten oproepen dus in andere talen kunnen worden behandeld. Hierover zijn beraadslagingen aan de gang bij Binnenlandse Zaken.

Gelet op het voorgaande, kan men de volgende opmerkingen maken :

a) de verenigbaarheid met de taalwetgeving moet worden nagegaan;

b) de kosten om permanent elk oproepcentrum te bemannen met eentalige ambtenaren van verschillende taalrollen mogen niet worden onderschat;

c) er moeten oplossingen worden ontwikkeld om de meertaligheid van ambtenaren te bevorderen;

d) het voorstel betreft de wet van 8 juli 1964, met andere woorden alleen de 100-centra. Het gaat dus aan een deel van zijn doelstelling voorbij, aangezien het geen betrekking heeft op oproepen op 101-nummers;

III. DISCUSSION GÉNÉRALE

M. Moureaux craint que la proposition de loi, bien qu'intéressante, ne soit difficile à mettre en œuvre si l'on passe uniquement par une loi. Ne serait-il pas indiqué d'ajouter un article qui indique que la loi sera mise en œuvre par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres? De la sorte, le gouvernement aurait une certaine latitude pour la mise en œuvre du projet.

Mme Jansegers se demande si la Constitution autorise que l'on impose à des fonctionnaires de parler anglais. Elle suggère de soumettre la proposition de loi au Conseil d'État.

Mme Lijnen souhaite connaître l'avis du ministre de l'Intérieur sur la faisabilité de la proposition à l'examen.

M. Collas soutient l'objectif poursuivi par la proposition de loi. Dans le cas de la Belgique, il est opportun d'imposer les trois langues nationales et l'anglais. En cas de détresse, on s'exprime en effet plus facilement dans sa langue maternelle.

Pour faire un comparatif avec l'étranger, il semblerait qu'à Londres, les centres d'appel répondent dans 170 langues aux appels d'urgence.

IV. OBSERVATIONS DU MINISTRE DE L'INTÉRIEUR, MME ANNEMIE TURTELBOOM

Toute proposition visant à améliorer la qualité de l'aide aux citoyens doit être soutenue. L'usage du GSM pour alerter les secours a pour effet que de plus en plus d'appelants sont en contact avec des centres 100 ou 101 situés dans une autre région linguistique. En outre, la vocation européenne du numéro 112 implique de pouvoir traiter des appels dans d'autres langues. Une réflexion en ce sens est en cours au département de l'Intérieur.

Compte tenu de cette réflexion, les observations suivantes peuvent être faites :

a) la compatibilité de celle-ci avec la législation sur l'emploi des langues doit être examinée;

b) il ne faut pas sous-estimer le coût budgétaire d'avoir en permanence dans chaque centre d'appel des agents unilingues de plusieurs rôles linguistiques;

c) il faut développer les solutions favorisant le multilinguisme des agents;

d) la proposition concerne la loi du 8 juillet 1964, c'est-à-dire uniquement les centres 100. Elle manque donc une partie de son objectif car elle ne vise pas les appels au numéro 101;

e) men is de organisatie van de noodoproepnummers aan het wijzigen, ingevolge de Europese beschikking om een enig oproepnummer 112 in te stellen; het heeft dus weinig zin om deze wet te wijzigen terwijl het hele stelsel binnenkort wordt herzien (zie beslissing van de Ministerraad van 17 juli 2009 om in eerste lezing een voorontwerp van wet en een ontwerp van koninklijk besluit goed te keuren over het agentschap 112 en de 112-centra, alsook een ontwerp van koninklijk besluit over de dispatching van de diensten van de civiele veiligheid).

In Brussel zijn beambten van de 100-diensten reeds verplicht om tweetalig te zijn. Het gevolg is dat er te weinig personeel is.

In plaats van een verplichting in te voeren zou men beter de meertaligheid stimuleren. Zo bestaan er bij de politie premies voor dispatchers en calltakers die kunnen aantonen dat zij de andere landstaal machtig zijn.

Een dossier om premies toe te kennen aan calltakers die de kennis van een andere taal dan de landstaal kunnen aantonen, is in voorbereiding.

V. VERVOLG VAN DE ALGEMENE BESPREKING

De heer Moureaux stelt vast dat het hele ontwerp niet van de ene dag op de andere kan worden uitgevoerd. Daarom moet worden bepaald dat de regering belast wordt met de tenuitvoerlegging om over de nodige tijd te beschikken. Ondertussen zal ook de hervorming van de brandweerdiensten verder gevorderd zijn, en zal men beter kunnen nagaan welke middelen ter beschikking kunnen worden gesteld.

Wat de toepassing van de taalwetgeving betreft, lijkt het aangehaalde argument hem nogal zwak. In deze aangelegenheid is hoogdringendheid het belangrijkste. Het is de bedoeling om drama's te voorkomen en levens te redden. Het wetsvoorstel wil een reëel probleem aanpakken. Hij zou het erg vinden als men om administratieve redenen een dergelijk dossier, waar het gaat om het redden van mensenlevens, zou blokkeren.

Op juridisch vlak gaat het volgens hem om gewone vertalingen van oproepen. Een systeem van gecentraliseerde vertalingen zou dit kunnen verhelen.

Mevrouw Defraigne is verrast door de uitspraken van de minister. De verenigbaarheid met de taalwetgeving lijkt haar een overbodige kwestie. De kwestie van de tweetaligheid van de ambtenaar is hier ook niet aan de orde. Waar het om gaat, is in verschillende talen noodoproepen te kunnen beant-

e) l'organisation des appels de secours urgents est en cours de modification, suite à la décision européenne de disposer d'un numéro d'appel d'urgence unique le 112 : il n'est donc pas opportun de modifier cette loi alors que le système va très prochainement être entièrement revu (cf. décision du Conseil des ministres du 17 juillet 2009 d'approuver en première lecture un avant-projet de loi et un projet d'arrêté royal sur l'agence 112 et les centres 112 et un projet d'arrêté royal sur le dispatching des services de la sécurité civile).

L'obligation d'être bilingues pour les préposés 100 existe à Bruxelles. Elle a pour conséquence un manque de personnel.

Plutôt qu'une obligation, il conviendrait de développer les stimulants au plurilinguisme. Ainsi, à la police, des primes existent pour les dispatchers et les calltakers qui démontrent la connaissance de l'autre langue nationale.

Un dossier pour pouvoir octroyer des primes pour les calltakers qui peuvent démontrer la connaissance d'une autre langue que la langue nationale est en projet.

V. SUITE DE LA DISCUSSION GÉNÉRALE

M. Moureaux constate que l'ensemble du projet n'est pas faisable du jour au lendemain. C'est pourquoi il doit être prévu que le gouvernement serait chargé de sa mise en œuvre afin de disposer du temps nécessaire. Le dossier réforme des services d'incendie aura également évolué et permettra d'apprécier les moyens qui peuvent être mis à disposition.

Quant à l'application des lois sur l'emploi des langues, l'argument lui semble de faible portée. Nous sommes dans une matière où le facteur principal est l'urgence. Le but est d'éviter des drames et sauver des vies. La proposition de loi vise à répondre à un problème réel. Il estime que sur un sujet aussi grave, où il s'agit de sauver la vie des gens, il serait lamentable d'être bloqué pour des raisons administratives.

Sur le plan juridique, il s'agirait, à son sens, de simples traductions des appels. Un système de traduction centralisé peut répondre à ce problème.

Mme Defraigne se dit surprise par les remarques de la ministre. La question sur la compatibilité avec la loi sur l'emploi des langues lui semble superfétatoire. Il n'y a pas matière non plus à se poser la question du bilinguisme du fonctionnaire. Le cœur du problème est ailleurs : il s'agit de répondre à des appels de détresse

woorden. Zoals de heer Moureaux heel terecht heeft geopperd, kan dit door middel van een vertaling die in enkele minuten kan worden gedaan.

Bovendien gaat het om een Europese aangelegenheid. In Londen antwoorden de nooddiensten in 170 talen, in Frankrijk in ongeveer 30 talen.

Het wetsvoorstel voorziet slechts in vier talen en betreft alle noodoproepen. Het betreft alle betrokken eengemaakte oproepen. Met een goed computersysteem en een doeltreffende dispatching kan men de kosten drukken.

Bovendien komt het wetsvoorstel voort uit een vraag van slachtofferverenigingen en van de civiele bescherming, die het als een noodzaak beschouwen. Het is nuttig voor alle burgers van ons land.

Het inbouwen van een termijn voor de organisatie van de dispatching lijkt spreekster een redelijke oplossing.

Verschillende leden vragen een budgettaire raming voor dit voorstel.

De heer Daras verklaart dat het resultaat van de kostenraming zijn stemgedrag niet zal veranderen, omdat het om een veiligheidskwestie gaat.

Mevrouw Stevens steunt het wetsvoorstel evenals de amendementen nr. 3 tot 5 van mevrouw Defraigne die beogen de hulpdiensten toegankelijk te maken voor mensen met gehoorproblemen. Als gehoorgestoorde is ze al vaak geconfronteerd geweest met het probleem om de hulpdiensten te bereiken. Zij is het eens met de opmerking van de heer Daras: de kostprijs mag niet bepalend zijn voor de beslissing die de commissie zal nemen. Zij verwijst in dit verband naar de niet-discriminatiewetgeving die in 2003 door het parlement werd gestemd en het VN-verdrag over de rechten van een personen met een handicap dat door België is geratificeerd. Een concreet gevolg is de doven of slechthorenden de mogelijkheid te geven om de hulpdiensten te bereiken.

Zij wijst er op dat in België twee federaties van doven en slechthorenden bestaan. In de verantwoording bij de amendementen wordt echter alleen de Franstalige federatie vermeld. Ook de Vlaamse federatie is al heel lang vragende partij om een oplossing te vinden voor deze problematiek.

In de toelichting bij het amendement nr. 6 van de dames Khattabi en Piryns staat dat de meeste doven ongeletterd zijn. Zij wil dit rechtzetten. De meeste doven zijn « functioneel analfabeet » wat betekent dat doven wel kunnen lezen en schrijven maar niet altijd goed de inhoud begrijpen van wat de woorden die ze lezen.

de façon multilingue. Comme l'a très justement soulevé M. Moureaux, il s'agirait d'une traduction qui pourrait être faite en quelques minutes.

La préoccupation est, en outre, européenne. À Londres, les services d'urgences répondent en 170 langues et en France, dans environ 30 langues.

La proposition de loi ne vise, quant à elle, que quatre langues et vise l'ensemble des appels d'urgence. Ce concept recouvre l'ensemble des appels unifiés concernés. Moyennant une bonne organisation informatique et d'un dispatching efficace, on peut réduire les coûts.

La proposition de loi n'est en outre que la traduction d'une demande émanant d'associations de victimes et de la protection civile qui la voient comme une réelle nécessité. Il s'agit d'une œuvre utile pour l'ensemble des citoyens de notre pays.

En octroyant un délai pour organiser le dispatching, la formule paraît raisonnable à l'intervenante.

Plusieurs membres demandent une évaluation budgétaire de cette proposition.

M. Daras estime que, comme il s'agit d'un problème de sécurité, il ne changera pas son vote par rapport au texte à l'examen et ce, quelque soit le résultat de cette évaluation du coût budgétaire.

Mme Stevens soutient la proposition de loi de Mme Defraigne ainsi que ses amendements n^{os} 3 à 5 qui visent à rendre les services de secours accessibles aux personnes souffrant de problèmes d'audition. En tant que malentendante, l'intervenante a déjà souvent eu des difficultés à joindre les services de secours. Elle partage l'opinion de M. Daras, selon lequel le coût ne doit pas avoir une influence déterminante sur la décision que prendra la commission. À cet égard, elle renvoie à la législation anti-discrimination votée par le parlement en 2003 et à la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées qui a été ratifiée par la Belgique. Permettre aux sourds et malentendants de joindre les services de secours constituerait une application concrète des ces textes.

Elle souligne qu'il existe deux fédérations des sourds et malentendants en Belgique. Dans la justification des amendements, il est pourtant fait mention uniquement de la fédération francophone. Cela fait très longtemps que la fédération flamande demande, elle aussi, de trouver une solution à cette problématique.

Dans la justification de l'amendement n^o 6 de Mmes Khattabi et Piryns, on peut lire que la majorité des personnes sourdes sont illettrées. Elle veut rectifier cette affirmation. La plupart des sourds sont « analphabètes fonctionnels », ce qui signifie qu'ils peuvent lire et écrire, mais qu'ils ne comprennent pas toujours bien le sens des mots qu'ils lisent.

Ten slotte wijst mevrouw Stevens er op dat voor sms-oproepen niet kan worden gegarandeerd dat zij onmiddellijk aankomen bij de bestemming. Omwille van die technische reden wil men de invoer van de sms-noodoproep uitstellen tot men er zeker van is dat dit technisch wel mogelijk is. In de chaotische toestand van een ongeval zullen veel mensen tegelijk een nood-sms verzenden. Het huidige systeem laat echter niet toe om een onderscheid te maken tussen gewone sms-berichten en noodoproepen. Zij vraagt of met dit aspect is rekening gehouden.

De heer Monfils merkt op dat het niet aan het parlement toekomt om technische regels te bepalen die doven of slechthorenden in staat stellen om met de hulpdiensten te communiceren. De techniek verandert voortdurend. De Fédération Francophone des sourds de Belgique heeft het in een verslag over vaste en mobiele telefoons, internet, sms, webcams, enz.

Het komt de minister toe om dergelijke technische oplossingen voor doven en slechthorenden uit te werken.

Mevrouw Matz merkt op dat het voorstel van de heer Moureaux om de Koning te belasten met de uitvoering van dit voorstel pertinent is in het licht van deze opmerkingen.

Op vraag van verschillende leden beslist de commissie aan de minister van Binnenlandse zaken te vragen het advies in te winnen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht en haar diensten te vragen de budgettaire impact van het wetsvoorstel te onderzoeken.

Het voorstel van mevrouw Pehlivan om eveneens de Raad van State te consulteren wordt niet gevolgd door de commissie.

VI. ADVIES VAN DE VASTE COMMISSIE VOOR TAALTOEZICHT EN BUDGETTAIRE IMPACT

De minister van Binnenlandse Zaken, mevrouw Turtelboom, herinnert er aan dat zij zich kan vinden in de doelstelling van het voorstel maar dat er ook nog een aantal punten waren die verbetering of verduidelijking behoeften.

Ten eerste was er het feit dat het oorspronkelijke voorstel enkel betrekking had op de 100-oproepen (de dringende geneeskundige hulpverlening) en niet op de 101-oproepen, wat uiteraard een belangrijke hiaat is.

Daarnaast rees ook de vraag naar de verzoenbaarheid van dit wetsvoorstel met de taalwet. Hierover bestond immers geen absolute zekerheid, en, om

Enfin, pour ce qui est des SMS, Mme Stevens indique que l'on ne peut pas garantir qu'ils parviennent immédiatement au destinataire. Tant qu'on n'est pas certain que cela soit possible techniquement, on préfère reporter l'introduction de l'appel d'urgence par SMS. Dans la situation chaotique qui fait suite à un accident, beaucoup de personnes enverront en même temps un SMS d'urgence. Le système actuel ne permet toutefois pas de faire la différence entre des SMS ordinaires et des SMS d'urgence. Elle demande si cet aspect a été pris en compte.

M. Monfils fait remarquer qu'il n'appartient pas au parlement de déterminer les éléments techniques permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec les services de secours. La technique change tout le temps. La Fédération francophone des sourds de Belgique mentionne dans un rapport « téléphones fixes, mobiles, internet, SMS, webcam,.. ».

Il appartient au ministre compétent de prendre les dispositions techniques pour permettre aux personnes sourdes ou malentendantes de contacter les services de secours.

Mme Matz fait observer que la suggestion de M. Moureaux de confier au Roi la mise en œuvre de la proposition prend tout son sens par rapport à ces remarques.

À la demande de plusieurs membres, la commission décide de demander à la ministre de l'Intérieur de recueillir l'avis de la Commission permanente de contrôle linguistique et de charger ses services d'examiner l'impact budgétaire de la proposition de loi.

La proposition de Mme Pehlivan prévoyant de consulter aussi le Conseil d'État n'est pas suivie par la commission.

VI. AVIS DE LA COMMISSION PERMANENTE DE CONTRÔLE LINGUISTIQUE ET IMPACT BUDGÉTAIRE

La ministre de l'Intérieur, Mme Turtelboom, rappelle qu'elle peut souscrire à l'objectif de la proposition, mais qu'il reste encore plusieurs points à améliorer ou à préciser.

Tout d'abord, il y a le fait que la proposition initiale concernait uniquement les appels 100 (l'aide médicale urgente) et pas les appels 101, ce qui constitue évidemment une différence de taille.

Ensuite, il y a la question de la compatibilité de cette proposition de loi avec les lois linguistiques. Il n'y a en effet pas de certitude absolue sur ce point.

problemen te vermijden, was het aangewezen hierover uitsluitel te verkrijgen.

Ten slotte is er ook het budgettaire aspect. Er is een belangrijke budgettaire kost verbonden aan het voorstel en het is een daad van goed bestuur dat men eerst berekent wat een maatregel zal kosten alvorens men deze invoert.

Op basis van deze en andere bedenkingen zijn op het wetsvoorstel amendementen ingediend. Met de amendementen 7 tot en met 9 werd tegemoet gekomen aan een aantal van haar opmerkingen en werd ook een oplossing voorgesteld voor de problematiek van de noodoproepen voor doven en slechthorenden, hetgeen zij enkel kan toejuichen

De Senaatscommissie heeft haar, op basis van het voorstel en de amendementen, gevraagd om, wat betreft de overeenstemming met de taalwet en de budgettaire impact :

— het advies de te vragen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht;

— haar diensten de opdracht te geven een budgettaire raming te maken.

Het advies van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht heeft zij ontvangen en overgemaakt aan de Commissie (zie bijlage 1). Zij heeft nu ook meer zicht op het budgettaire plaatje.

Het advies van de VCT luidt als volgt :

— onder de huidige wetgeving moet een oproep behandeld worden in de taal van het taalgebied waar het oproepcentrum 100 gevestigd is;

— de wet op het gebruik der talen schept echter wel de mogelijkheid om voor bepaalde diensten een specifieke reglementering in het leven te roepen.

Dit voorstel kan dus voor de noodoproepen voorzien in een specifieke reglementering wat het gebruik der talen betreft.

Het budget dat naar schatting nodig zou zijn om dit voorstel uit te voeren blijft een schatting, zolang er niet besloten is hoe de oplossing voor het beantwoorden van de noodoproepen in één van de drie landstalen of in het Engels wordt vastgelegd.

Het voorstel dient in elk geval geleidelijk te worden ingevoerd, aangezien het onmogelijk is van alle calltakers te eisen dat zij meertalig zijn zodra het voorstel gestemd is.

De eerste fase omvat de uitbesteding van de vertaling en het nemen van maatregelen die de meertaligheid van de calltakers moeten stimuleren.

Pour éviter les problèmes, il faut donc que toute la clarté soit faite sur ce point.

Enfin, il y a aussi l'aspect budgétaire. La proposition a un coût budgétaire élevé. La bonne gouvernance impose de calculer le coût d'une mesure avant de l'instaurer.

Sur la base de ce qui précède et d'autres remarques, des amendements ont été déposés à la proposition de loi. Les amendements n^{os} 7 et 9 ont donné suite à un certain nombre d'observations formulées par la ministre et ont aussi apporté une solution au problème des appels d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes, ce dont elle ne peut que se réjouir.

Sur la base de la proposition et des amendements, la commission du Sénat a demandé à la ministre, en ce qui concerne l'impact budgétaire et la compatibilité avec les lois linguistiques :

— de recueillir l'avis de la Commission permanente de contrôle linguistique;

— de charger ses services de réaliser une estimation budgétaire.

La ministre a reçu l'avis de la Commission permanente de contrôle linguistique et l'a transmis à la commission (voir l'annexe 1). Elle a aussi reçu des éléments d'information sur le coût budgétaire de la mesure.

L'avis de la CPCL est le suivant :

— dans l'état actuel de la législation, l'appel doit être traité dans la langue de la région dans laquelle le centre 100 est situé;

— la loi sur l'emploi des langues permet toutefois de prévoir une réglementation en matière de langues spécifique pour certains services.

En conséquence, la présente proposition peut prévoir pour les appels d'urgence un règlement spécifique quant à l'emploi des langues.

Pour ce qui concerne l'estimation budgétaire liée à l'exécution de cette proposition, celle-ci reste approximative et ce, tant que la solution permettant de répondre aux appels d'urgence dans l'une des trois langues nationales ou en anglais n'aura pas été déterminée.

En tout état de cause, la mise en œuvre de la proposition doit être progressive car il est impossible d'exiger de tous les calltakers qu'ils soient multilingues dès que le texte aura été voté.

Une première phase sera l'externalisation de la traduction et des mesures favorisant le multilinguisme des calltakers.

De gevolgen voor de begroting van

- het inschakelen van een extern vertaalbureau,
- de verhoging van de premies voor de calltakers,
- de specifieke opleiding en certificatie van deze laatsten,

worden geschat op iets meer dan 2,5 miljoen euro.

Het gaat om een nieuwe kostenpost die steeds zal terugkeren en waarvoor het departement op dit moment niet over de nodige middelen beschikt. In de begroting van het departement zullen dus extra middelen moeten worden ingeschreven, zelfs wanneer de tenuitvoerlegging trapsgewijze geschiedt.

Om deze redenen en ook om valse hoop te voorkomen, zou het beter zijn als het budget reeds beschikbaar was op het moment dat het voorstel wordt aangenomen. De nagestreefde doelen zijn echter begrijpelijk. Het gaat om legitieme doelen en het aannemen van deze wet geeft in die context een positief signaal.

VII. ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikel 1

Dit artikel geeft geen aanleiding tot bespreking.

Artikel 2

Amendement nr. 1

Dit amendement, ingediend door de heer Collas en mevrouw Defraigne (St. Senaat, nr. 4-410/2), wil de tekst van het artikel verbeteren na een opmerking van de dienst Wetsevaluatie. Het wetsvoorstel wil ervoor zorgen dat een oproep ten minste in de drie landstalen en in het Engels kan worden verwerkt. In het artikel staat echter dat de oproep «ten minste in een van de drie landstalen» moet kunnen worden verwerkt, wat niet strookt met deze doelstelling.

Amendementen nrs. 3 tot 5

Aangezien het voorstel geen rekening houdt met de toegankelijkheid van de hulpdiensten voor de mensen met gehoorproblemen, dient mevrouw Defraigne de amendementen nrs. 3 tot 5 in (St. Senaat, nr. 4-410/2), die ertoe strekken een systeem in te voeren waardoor de doven en slechthorenden snel toegang kunnen krijgen.

Amendement nr. 6

De Dames Khattabi en Piryns dienen een amendement nr. 6 in, als subamendement op amendement nr. 2

L'impact budgétaire de

- l'appel à un bureau externe de traduction,
- l'augmentation des primes pour les calltakers,
- la formation et la certification spécifique de ceux-ci,

a été estimé à un peu plus de 2,5 millions d'euros.

Il s'agit d'une dépense récurrente et nouvelle, pour laquelle son département ne dispose pas, actuellement, des crédits nécessaires à sa mise en œuvre. Des crédits supplémentaires devront être octroyés dans le budget du département et ce, même dans une approche phasée de la mise en œuvre.

Pour ces raisons, et pour éviter de faux espoirs, il eût été plus souhaitable de disposer du budget nécessaire au moment de l'adoption de la présente proposition. Toutefois, les objectifs poursuivis sont compréhensibles. Il s'agit d'objectifs légitimes pour lesquels l'adoption de cette loi représente un signal positif.

VII. DISCUSSION DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article ne donne pas lieu à discussion.

Article 2

Amendement n° 1

Cet amendement, de M. Collas et Mme Defraigne (doc. Sénat, n° 4-410/2), vise à corriger le texte de cet article, à la suite d'une remarque du service d'Évaluation de la Législation. La proposition vise à assurer qu'un appel peut être traité au moins dans les trois langues nationales et l'anglais. Le texte de l'article stipule toutefois que l'appel doit être traité «au moins dans une des trois langues nationales», ce qui ne correspond pas à cette idée.

Amendements n°s 3 à 5

Comme la proposition ne tient pas compte de l'accessibilité des services de secours aux personnes atteintes de troubles de l'audition, Mme Defraigne dépose les amendements n°s 3 à 5 (doc. Sénat, n° 4-410/2) visant la mise en place d'un système d'accès rapide pour les personnes sourdes et malentendantes.

Amendement n° 6

Mmes Khattabi et Piryns déposent l'amendement n° 6 qui sous-amende l'amendement n° 2 (doc. Sénat,

(St. Senaat nr. 4-410/2), dat eveneens beoogt om de oproepcentra toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden. In dit subamendement wordt meer precies bepaald dat de noodoproepen ook moeten kunnen worden behandeld door een videoconferentiecentrum.

Amendement nr. 7

Door mevrouw Defraigne c.s. wordt een amendement nr. 7 ingediend dat de volledige tekst van artikel 2 vervangt (St. Senaat nr. 4-410/2).

Mevrouw Matz, mede-indiener van het amendement, zet uiteen dat door dit amendement het toepassingsgebied van het oorspronkelijke wetsvoorstel wordt verruimd. Daar waar het oorspronkelijke wetsvoorstel alleen betrekking had op het eengemaakt oproepingscentrum in het raam van de dringende medische hulpverlening willen de indieners van het amendement het toepassingsgebied uitbreiden tot de 100- en 101-centrales.

Amendement nr. 10

Mevrouw Defraigne c.s. dienen een amendement in, als subamendement op amendement nr. 7 (St. Senaat nr. 4-410/2), dat preciseert dat de voorwaarden inzake taalkennis met precisie door de Koning moeten bepaald worden.

Mevrouw Jansegers vraagt of dit subamendement niet in strijd is met artikel 30 van de Grondwet dat bepaalt dat het gebruik van talen in België enkel kan geregeld worden door de wet. Zij meent dat de Grondwet verbiedt dat het gebruik van de talen wordt toevertrouwd aan de Koning.

De heer Moureaux vindt dat het amendement geenszins verband houdt met het gebruik der talen als bedoeld in artikel 30 van de Grondwet, maar dat het veeleer als bedoeling heeft de minister in staat te stellen het niveau van de taalkennis vast te leggen, om het systeem goed te doen werken.

De minister antwoordt dat het amendement alleen het vastleggen van de nadere voorwaarden beoogt. Er zijn andere voorbeelden van koninklijke besluiten die voorwaarden van taalkennis vastleggen, zoals het koninklijk besluit tot vaststelling van de voorwaarden omtrent de taalkennis die vereist is om deel te nemen aan de examens van Selor. Dit mag uiteraard geen probleem vormen.

Art. 2/1 (nieuw)

Amendement nr. 8

Door mevrouw Defraigne c.s. wordt een amendement nr. 8 ingediend dat een nieuw artikel 2/1 invoegt (St. Senaat nr. 4-410/2).

n° 4-410/2) et qui vise également à rendre les centres d'appels accessibles aux personnes sourdes et mal-entendantes. Ce sous-amendement précise que les appels d'urgence doivent aussi pouvoir être traités par un centre de vidéoconférence.

Amendement n° 7

Mme Defraigne et consorts déposent l'amendement n° 7 visant à remplacer intégralement le texte de l'article 2 (doc. Sénat, n° 4-410/2).

Mme Matz, coauteur de l'amendement, explique que cet amendement permet d'élargir le champ d'application de la proposition de loi initiale. Celle-ci ne concernait en effet que les appels au système d'appel unifié dans le cadre de la loi relative à l'aide médicale urgente mais les auteurs de l'amendement souhaitent élargir le champ d'application aux centres 100 et 101.

Amendement n° 10

Mme Defraigne et consorts déposent l'amendement n° 10 qui sous-amende l'amendement n° 7 (doc. Sénat, n° 4-410/2) et qui dispose que le Roi devra fixer avec précision le niveau de connaissances linguistiques.

Mme Jansegers demande si ce sous-amendement ne viole pas l'article 30 de la Constitution, qui prévoit que l'emploi des langues usitées en Belgique ne peut être réglé que par la loi. Selon elle, la Constitution interdit de confier l'emploi des langues au Roi.

M. Moureaux estime que l'amendement ne vise nullement l'emploi des langues tel que visé à l'article 30 de la Constitution, mais tend à permettre au ministre de fixer le niveau de connaissances linguistiques afin de faire fonctionner le système.

La ministre répond que cet amendement ne vise qu'à régler des modalités. Il y a d'autres exemples d'arrêtés royaux qui fixent les modalités de connaissance linguistique, tel que l'arrêté royal fixant les modalités de connaissances linguistiques exigées pour les examens du Selor. Il est clair que cela ne peut pas constituer un problème.

Article 2/1 (nouveau)

Amendement n° 8

Mme Defraigne et consorts déposent l'amendement n° 8 visant à insérer un article 2/1 nouveau (doc. Sénat, n° 4-410/2).

Mevrouw Matz, mede-indiener van het amendement, zet uiteen dat door dit amendement een regeling wordt getroffen voor doven en slechthorenden. Op die manier wordt verzekerd dat zij ook gebruik kunnen maken van de noodoproepen.

Mevrouw Stevens wijst er op dat een systeem van elektronische noodoproepen voor doven of slechthorenden zoals het wordt voorgesteld in dit amendement enkel communicatie mogelijk maakt in één richting. Zij stelt voor dat men, rekening houdend met de moderne technologie, interactieve communicatie mogelijk maakt bijvoorbeeld via mobiele teksttelefonie. Op korte termijn zal ook videofonie mogelijk zijn via gsm. Zij dringt er op aan dat hiermee zou worden rekening gehouden in de tekst om te vermijden dat de wet in de toekomst opnieuw moet worden aangepast.

De heer Moureaux vindt die opmerking zinvol. Hij antwoordt dat men de wet niet moet veranderen zodra de communicatie interactief kan worden. Het aannemen van amendement nr. 8 biedt echter de mogelijkheid verder te gaan dan een eenvoudige sms, zoals we die vandaag kennen. Die aanpassing aan de nieuwe technologie kan door de uitvoerende macht gebeuren.

De commissie stemt in met die interpretatie.

De heer Daras wijst erop dat mevrouw Defraigne overigens in die mogelijkheid heeft voorzien in de verantwoording van haar amendement: « door hun de mogelijkheid te bieden gebruik te maken van een elektronisch noodbericht dat daar specifiek voor dient (« *short message service* », chatroom of andere). » Het is dus duidelijk dat het amendement niet enkel de sms'en beoogt.

Mevrouw Piryns sluit zich aan bij deze zienswijze.

Artikel 2/1 (nieuw)

Amendement nr. 2

De heer Moureaux heeft opgemerkt dat het voorzichtiger is dat de inwerkingtreding van de wet aan de Koning wordt toevertrouwd. De uitwerking van het voorgestelde systeem zal heel wat begeleidende maatregelen vergen.

Om die reden dienen de heer Collas en mevrouw Defraigne een amendement in (St. Senaat nr. 4-410/2), dat strekt om een nieuw artikel 2/1 in te voegen. In dat artikel wordt bepaald dat de inwerkingtreding van de wet geregeld wordt bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

Mme Matz, coauteur de l'amendement, explique que l'objectif de celui-ci est de prévoir une réglementation pour les personnes sourdes et malentendantes, ce qui leur permet d'utiliser elles aussi les appels d'urgence.

Mme Stevens souligne que le système d'appels d'urgence par voie électronique proposé par cet amendement pour les personnes sourdes et malentendantes n'autorise que des communications unidirectionnelles. Compte tenu des technologies modernes, elle propose que l'on introduise des possibilités de communications interactives telles que la téléphonie mobile textuelle. À court terme, la vidéophonie sera également accessible par la téléphonie mobile. Elle insiste pour que le texte tienne compte de cette possibilité afin d'éviter de devoir réadapter la loi dans le futur.

M. Moureaux est sensible à la remarque. Il répond qu'il ne faut pas changer la loi au moment où la communication pourrait être interactive. L'adoption de l'amendement n° 8 ouvre toutefois la possibilité d'aller au-delà du simple SMS, tel que nous le connaissons aujourd'hui. Cette adaptation à la nouvelle technologie peut être mis en œuvre par le pouvoir exécutif.

La commission marque son accord sur cette interprétation.

M. Daras fait observer que dans la justification de son amendement, Mme Defraigne a d'ailleurs prévu cette possibilité: « en leur offrant la possibilité de recourir à un message électronique d'urgence spécialement prévu à cet effet (« *short message service* », chatroom ou autres). » Il est donc clair que l'amendement ne vise pas uniquement les SMS.

Mme Piryns se rallie à ce point de vue.

Article 2/1 (nouveau)

Amendement n° 2

M. Moureaux a remarqué qu'il est plus prudent de confier l'entrée en vigueur de la loi au Roi. La mise en œuvre du système proposé nécessitera de nombreuses mesures d'accompagnement.

Pour cette raison, M. Collas et Mme Defraigne déposent un amendement (doc. Sénat, n° 4-410/2) visant à insérer un nouvel article 2/1. Dans cet article, il est précisé que l'entrée en vigueur de la loi se ferait par un arrêté royal délibéré en Conseil de ministres.

Amendement nr. 9

Mevrouw Defraigne c.s. dient amendement nr. 9 in (St. Senaat nr. 4-410/2), dat eveneens strekt om te vermelden dat de inwerkingtreding zal worden bepaald bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

Amendement nr. 11

Mevrouw Defraigne c.s. dient amendement nr. 11 in, een subamendement op amendement nr. 9 (St. Senaat nr. 4-410/2), om de Koning toe te staan vooruitgang te boeken telkens er toepassingsbesluiten worden genomen.

VIII. STEMMINGEN

De amendementen 1 tot en met 5 worden ingetrokken door de indieners. Daardoor vervalt ook amendement nr. 6, dat een subamendement is op amendement nr. 2.

Artikel 1

Dit artikel wordt eenparig aangenomen door de 11 aanwezige leden.

Artikel 2

Amendement nr. 10, subamendement op amendement nr. 7 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1 stem. Het aldus gesubamendeerde amendement nr. 7 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1 stem.

Artikel 2/1 (nieuw)

Amendement nr. 8 wordt eenparig aangenomen door de 11 aanwezige leden.

Artikel 2/1 (nieuw)

Subamendement nr. 11 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 1 onthouding.

Het aldus gesubamendeerde amendement nr. 9 wordt met eenzelfde stemming aangenomen.

Het geheel van van het wetsvoorstel wordt aangenomen met stemmen bij 1 onthouding.

Dit verslag werd eenparig goedgekeurd door de 9 aanwezige leden.

De rapporteur,

Ann SOMERS.

De voorzitter,

Philippe MOUREAUX.

Amendement n° 9

Mme Defraigne et consorts déposent un amendement n° 9 (doc. Sénat, n° 4-410/2) qui vise également à préciser que l'entrée en vigueur sera déterminé par arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

Amendement n° 11

Mme Defraigne et consorts déposent un amendement n° 11, sous-amendement à l'amendement n° 9 (doc. Sénat, n° 4-410/2), afin de permettre au Roi d'avancer au fur et à mesure que les arrêtés d'application sont pris.

VIII. VOTES

Les amendements n°s 1 à 5 sont retirés par leurs auteurs. Par conséquent, l'amendement n° 6, qui sous-amendait l'amendement n° 2, devient sans objet.

Article 1^{er}

Cet article est adopté à l'unanimité des 11 membres présents.

Article 2

L'amendement n° 10, sous-amendement à l'amendement n° 7, est adopté par 10 voix contre 1. L'amendement n° 7, ainsi sous-amendé, est adopté par 10 voix contre 1.

Article 2/1 (nouveau)

L'amendement n° 8 est adopté à l'unanimité des 11 membres présents.

Article 2/1 (nouveau)

Le sous-amendement n° 11 est adopté par 10 voix et 1 abstention.

L'amendement n° 9, ainsi sous-amendé, est adopté par un vote identique.

L'ensemble de la proposition de loi a été adopté par 10 voix et 1 abstention.

Le présent rapport a été approuvé à l'unanimité des 9 membres présents.

La rapporteuse,

Ann SOMERS.

Le président,

Philippe MOUREAUX.

BIJLAGE 1

Vaste Commissie voor Taal toezicht

Aan mevrouw Annemie Turtelboom

Minister van Binnenlandse Zaken

Betreft: wetsvoorstel betreffende de noodoproepen.

Mevrouw de minister,

In zitting van 19 maart 2010 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan uw adviesaanvraag — ingediend op verzoek van de voorzitter van de Senaatscommissie van Binnenlandse Zaken —, over een wetsvoorstel betreffende de noodoproepen — ingediend door mevrouw de Senator C. Defraigne —, en de amendementen daarop.

Het wetsvoorstel heeft volgende strekking:

a) Iedere oproep

— naar het eengemaakt oproepcentrum als bedoeld in artikel 2 van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende medische hulpverlening of

— naar het communicatie- en informatiecentrum als bedoeld in artikel 1, 6^o, van het koninklijk besluit van 26 juni 2002 betreffende de organisatie van de gecentraliseerde dispatchingcentra en van het nationaal invalspunt

moet ten minste kunnen worden verwerkt in de drie landstalen en in het Engels, overeenkomstig de door de Koning bepaalde voorwaarden, kwaliteitscriteria en wijze.

b) Doven of slechthorenden, alsook personen met enige andere handicap die hen verhindert hun stem te gebruiken om een noodoproep te doen, kunnen de centra bedoeld in punt a) een elektronisch noodbericht zenden.

Op voorstel van de minister van Binnenlandse Zaken en van de minister van Volksgezondheid, stelt de Koning voor de betrokkenen de uitvoeringsbepalingen van dit artikel vast.

c) De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van de wet door een in Ministerraad overlegd besluit.

1. De VCT herinnert eraan dat haar opdracht erin bestaat en er zich ook toe beperkt te waken over de toepassing van de bij koninklijk besluit van 18 juli 1966 gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT) (artikel 60, § 1, SWT). In uitvoering van die opdracht bracht zij betreffende de voorliggende aangelegenheid reeds de adviezen 40 065 van 21 november 2008 en 38 013 van 20 februari 2009 (zie bijlagen) uit.

Het eerste advies 40 065 stelde dat het standaard onthaalbericht voor de inkomende oproepen bij de provinciale noodoproepcentra, om in overeenstemming te zijn met de SWT, uitsluitend in het Nederlands diende te worden gesteld voor de Communicatie- en Informatiecentra (CIC's) van Antwerpen, West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Limburg en Vlaams-Brabant, uitsluitend in het Frans voor de CIC's van Waals-Brabant, Namen, Luxemburg, Henegouwen en Luik en in het Nederlands en in het Frans voor het CIC van Brussel.

ANNEXE 1

Commission permanente de Contrôle linguistique

À Madame Annemie Turtelboom

Ministre de l'Intérieur

Objet: proposition de loi relative aux appels d'urgence.

Madame le ministre,

En sa séance du 19 mars 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à votre demande d'avis — introduite à la demande du Président de la Commission de l'Intérieur du Sénat —, concernant une proposition de loi relative aux appels d'urgence — introduite par le sénateur C. Defraigne —, ainsi qu'aux amendements apportés à cette proposition.

La portée de la proposition de loi est la suivante.

a) Tout appel

— au système d'appel unifié tel que visé à l'article 2 de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente ou

— au centre d'information et de communication tel que visé à l'article 1^{er}, 6^o, de l'arrêté royal du 26 juin 2002 concernant l'organisation des centres de dispatching centralisés et du point de contact national

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.

b) Les personnes sourdes ou malentendantes ainsi que celles soufflantes de tout autre handicap de nature à empêcher par un appel vocal le recours à un appel d'urgence, peuvent envoyer un message électronique d'urgence aux centres visés au point a).

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

c) L'entrée en vigueur de cette loi est fixée par le Roi par un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

1. La CPCL rappelle que sa mission consiste et se borne à veiller au respect de l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 — LLC (article 60, § 1^{er}, des LLC). En exécution de cette mission, elle a déjà émis, en la matière sous examen, les avis 40 065 du 21 novembre 2008 et 38 013 du 20 février 2009 (*cf.* annexes).

Selon le premier avis, 40 065, le message d'accueil standard relatif aux appels adressés aux centres d'urgences provinciaux, pour être conforme aux LLC, devait être formulé exclusivement en néerlandais dans les centres d'Information et de Communication (CIC) d'Anvers, de la Flandre occidentale, de la Flandre orientale, du Limbourg et du Brabant flamand; exclusivement en français dans les CIC du Brabant wallon, de Namur, du Luxembourg, du Hainaut et de Liège; et en français et en néerlandais dans le CIC de Bruxelles.

Het tweede advies 38 013 bevestigde dat de boodschap op het antwoordapparaat van het CIC van Vlaams-Brabant in overeenstemming met de SWT uitsluitend in het Nederlands diende te zijn gesteld.

De VCT stelt vast dat het wetsvoorstel betreffende de beantwoording van de noodoproepen door het opleggen van een veralgemeende viertaligheid aan de CIC's afwijkt van de SWT en derhalve van de adviezen van de VCT terzake.

2. Artikel 1, § 1, 1^o, van de SWT bepaalt dat deze gecoördineerde wetten toepasselijk zijn op de gecentraliseerde en gedecentraliseerde openbare diensten van de Staat, van de provinciën en van de gemeenten, voor zover zij inzake taalgebruik niet beheerst worden door een andere wet. Diensten die inzake taalgebruik beheerst worden door een andere, specifieke wet, vallen dan ook niet meer onder de controle van de VCT.

De VCT stelt vast dat het voorliggend wetsvoorstel een dergelijke specifieke regeling voor de noodoproepen beoogt en derhalve onttrekt aan de toepassing van de SWT. Over de opportuniteit om, zoals het wetsvoorstel beoogt, af te wijken van de SWT kan de VCT zich, gezien haar opdracht zich ertoe beperkt te waken over de toepassing van de SWT, niet uitspreken. Indien de wetgever het opportuun acht voor de noodoproepen een specifieke regeling inzake taalgebruik te ontwerpen, dan kan de VCT daar uiteraard alleen akte van nemen.

Met de meeste hoogachting,

De voorzitter,

A. Van CAUWELAERT-DE WYELS

Le second avis, 38 013, a confirmé que, conformément aux LLC, le message sur le répondeur du CIC du Brabant flamand, devait être formulé exclusivement en néerlandais.

La CPCL constate que la proposition de loi concernant le traitement des appels d'urgence par l'imposition d'un quadrilinguisme aux CIC, déroge aux LLC et, partant, aux avis de la CPCL, émis en la matière.

2. L'article 1^{er}, § 1^{er}, 1^o, des LLC, dispose que lesdites lois coordonnées sont applicables aux services publics centralisés et décentralisés de l'État, des provinces et des communes, dans la mesure où ils ne sont pas régis, au point de vue de l'emploi des langues, par une autre loi. Des services qui, en matière linguistique, sont régis par une autre loi, spécifique, échappent dès lors au contrôle de la CPCL.

La CPCL constate que la proposition de loi sous examen vise l'instauration d'un tel règlement spécifique pour les appels d'urgence et les soustrait dès lors à l'application des LLC. Quant à savoir s'il est opportun, ainsi que l'entend la proposition de loi, de déroger aux LLC, la CPCL, eu égard à sa mission qui se limite au contrôle de l'application des LLC, n'est pas à même de se prononcer. Si le législateur estime qu'il est opportun de prévoir, pour les appels d'urgence, un règlement spécifique quant à l'emploi des langues, la CPCL ne peut, d'évidence, qu'en prendre acte.

Veillez agréer, Madame le ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

A. VAN CAUWELAERT — DE WYELS