

LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN

SERVICE PUBLIC FEDERAL INTERIEUR

F. 2011 — 1364

[C — 2011/00308]

29 AVRIL 2011

Loi créant les centres 112 et l'agence 112 (1)

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

Les Chambres ont adopté et Nous sanctionnons ce qui suit :

CHAPITRE 1^{er}. — *Disposition générale*

Article 1^{er}. La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

CHAPITRE 2. — *Définitions*

Art. 2. Au sens de la présente loi, il faut entendre par :

1° appels urgents : les appels vocaux et non vocaux, par transfert de texte ou de données informatiques, formés pour obtenir une intervention urgente d'un service de secours;

2° services de secours : la police intégrée au sens de la loi du 7 décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux, les services opérationnels de la sécurité civile au sens de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, l'aide médicale urgente au sens de la loi du 8 juillet 1964 concernant l'aide médicale urgente;

3° traitement des appels urgents : le calltaking et le dispatching;

4° calltaking : la prise d'appel aux services de secours qui comprend l'écoute des appels, le tri des appels, la collecte des informations géographiques et des informations relatives à la situation de l'appelant et des victimes éventuelles, la première analyse des besoins et la détermination initiale du niveau d'urgence;

5° dispatching : la désignation des services d'intervention, la transmission de l'intervention à ces services, le suivi en temps réel de l'exécution de l'intervention, et, si nécessaire, l'appui en communication et en information aux services de secours;

6° régulation médicale : l'ensemble des processus décisionnels, protocoles et règles de fonctionnement, édictés par le ministre de la Santé Publique ou par ses délégués, visant à optimiser la gestion des appels à caractère médical et des réponses qui y sont apportées;

7° centres 112 : la structure organisationnelle dans laquelle les services de secours des disciplines médicale, policière et de sécurité civile traitent les appels destinés aux services de secours;

8° agence 112 : l'agence 112 des appels aux services de secours.

CHAPITRE 3. — *Les centres 112*

Art. 3. Les centres 112 assurent en permanence le traitement des appels urgents aux numéros 100, 101 et 112 pour l'aide médicale urgente et les services de sécurité civile et la police intégrée.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST BINNENLANDSE ZAKEN

N. 2011 — 1364

[C — 2011/00308]

29 APRIL 2011

Wet houdende oprichting van de 112-centra en het agentschap 112 (1)

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

De Kamers hebben aangenomen en Wij bekrachtigen hetgeen volgt :

HOOFDSTUK 1. — *Algemene bepaling*

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 2. — *Definities*

Art. 2. In deze wet wordt verstaan onder :

1° noodoproepen : de gesproken en niet-gesproken oproepen, door overdracht van tekst of informaticagegevens, gevormd om de dringende interventie van een hulpdienst te bekomen;

2° hulpdiensten : de geïntegreerde politie in de zin van de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus, de operationele diensten van de civiele veiligheid in de zin van de wet van 15 mei 2007 betreffende de civiele veiligheid, de dringende geneeskundige hulpverlening in de zin van de wet van van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening;

3° behandeling van de noodoproepen : de calltaking en de dispatching van de oproepen;

4° calltaking : het aannemen van oproepen naar de hulpdiensten, hetgeen het beluisteren van de oproepen, het sorteren van de oproepen, het verzamelen van geografische informatie en informatie betreffende de situatie van de oproeper en eventuele slachtoffers, de eerste analyse van de noden en de initiële bepaling van de graad van dringendheid omvat;

5° dispatching : de aanduiding van de interventiediensten, het doorgeven van de interventie aan deze diensten, de opvolging in reële tijd van de uitvoering van de interventie, en, indien nodig, de ondersteuning op het vlak van communicatie en informatie van de hulpdiensten;

6° medische regulatie : het geheel van beslissingsprocedures, protocollen en werkingsregels, uitgevaardigd door de minister van Volksgezondheid of zijn afgevaardigden, die het optimaliseren van het beheer van de oproepen met medisch karakter en de antwoorden die daarop gegeven worden beogen;

7° 112-centra : de organisatiestructuur waarin de hulpdiensten van de medische discipline, de politie en de civiele veiligheid de oproepen, die bestemd zijn voor de hulpdiensten, behandelen;

8° agentschap 112 : het agentschap 112 van de oproepen tot de hulpdiensten.

HOOFDSTUK 3. — *De 112-centra*

Art. 3. De 112-centra verzekeren permanent de behandeling van de noodoproepen naar de nummers 100, 101 en 112 voor de dringende medische hulp en de diensten van de civiele veiligheid en de geïntegreerde politie.

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

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, le dispatching des interventions des services d'incendie d'une zone de secours peut être organisé au niveau de la zone de secours dans les conditions fixées par le Ministre de l'Intérieur et le dispatching des services de la police locale d'une zone de police peut être organisé au niveau de la zone de police dans les conditions fixées par le Ministre de l'Intérieur après avis de la commission permanente de la police locale.

Le Roi arrête l'organisation du dispatching des services opérationnels de la sécurité civile.

Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, faire assurer par les centres 112 le traitement d'autres appels que ceux visés à l'alinéa 1^{er} et qui concernent l'aide médicale et l'intervention des services de la sécurité civile et de la police intégrée.

Art. 4. Les personnes sourdes ou malentendantes, ainsi que celles souffrant de tout autre handicap de nature à empêcher, par un appel vocal, le recours à un numéro d'urgence, peuvent envoyer un message électronique d'urgence aux centres 112.

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

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

Art. 5. Les centres 112 assurent les missions du système d'appel unifié au sens de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente.

Les dispatchers des centres 112 qui traitent les appels pour l'aide médicale urgente et leurs supérieurs fonctionnels exercent les compétences et assurent les obligations que la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente et le Roi confèrent aux préposés du système d'appel unifié.

Art. 6. Sans préjudice des compétences du Ministre de l'Intérieur concernant la police intégrée, les arrêtés qui organisent les centres 112 sont promulgués par le Roi sur proposition du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique. La signature du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique est requise pour l'approbation de la note de politique générale dans le cadre du budget général des Dépenses.

Art. 7. Le traitement des appels urgents est exécuté conformément aux protocoles de régulation médicale arrêtés par le Ministre de la Santé publique ou son délégué pour ce qui concerne les appels concernant l'aide médicale urgente et aux instructions du Ministre de l'Intérieur ou son délégué pour ce qui concerne les appels concernant la police intégrée et la sécurité civile.

Les protocoles et instructions déterminent notamment les modes, les délais, les règles et les exigences (service level) à appliquer pour un traitement rapide et de qualité des appels urgents dans le respect du secret professionnel et du caractère confidentiel des données.

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

In afwijking van het eerste lid, kan de dispatching van de interventies van de brandweer van een hulpverleningszone georganiseerd worden op het niveau van de hulpverleningszone in de door de Minister van Binnenlandse Zaken vastgelegde omstandigheden, en kan de dispatching van de diensten van de lokale politie van een politiezone op het niveau van de politiezone georganiseerd worden, na advies van de vaste commissie van de lokale politie, in de door de Minister van Binnenlandse Zaken vastgelegde omstandigheden.

De Koning bepaalt de organisatie van de dispatching van de operationele diensten van de Civiele veiligheid.

De Koning kan, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de behandeling van andere oproepen dan deze bedoeld in het eerste lid en die betrekking hebben op de medische hulp en de interventie van de diensten van de civiele veiligheid en van de geïntegreerde politie laten verzekeren door de 112-centra.

Art. 4. Doven of slechthorenden, alsook mensen met een andere handicap waardoor zij onmogelijk met een spraaktoestel een noodnummer kunnen oproepen, kunnen aan de 112-centra een elektronisch noodbericht sturen.

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

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

Art. 5. De 112-centra verzekeren de opdrachten van het eenvormig oproepstelsel in de zin van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening.

De dispatchers van de 112-centra die de oproepen behandelen voor de dringende geneeskundige hulp en hun functionele meerderen oefenen de bevoegdheden uit en verzekeren de verplichtingen die de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening en die de Koning toekent aan de aangestelden van het eenvormig oproepstelsel.

Art. 6. Onverminderd de bevoegdheden van de Minister van Binnenlandse Zaken inzake de geïntegreerde politie, worden de besluiten tot organisatie van de 112-centra uitgevaardigd door de Koning, op voordracht van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid. De handtekening van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid is vereist voor de algemene beleidsnota in het kader van de Algemene Uitgavenbegroting.

Art. 7. De behandeling van de noodoproepen wordt uitgevoerd volgens de protocollen van medische regulatie die vastgelegd zijn door de Minister van Volksgezondheid of zijn afgevaardigde wat de oproepen inzake de dringende geneeskundige hulp betreft, en volgens de instructies van de Minister van Binnenlandse Zaken of zijn afgevaardigde wat de oproepen inzake de geïntegreerde politie en de civiele veiligheid betreft.

De protocollen en instructies bepalen met name de wijzen, de termijnen, de regels en de vereisten (servicegraad) die toegepast moeten worden voor een snelle en kwaliteitsvolle behandeling van de noodoproep met inachtneming van het beroepsgeheim en het vertrouwelijk karakter van de gegevens.

Lorsqu'un appel urgent concerne un incident qui appelle une intervention de plusieurs disciplines, le traitement est exécuté conformément aux protocoles et instructions arrêtés en commun par ces autorités après avis de l'agence 112.

Art. 8. Le Roi détermine, sur proposition conjointe du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique, les informations relatives à certains appels destinés à l'aide médicale urgente qui sont communiquées au dispatching policier.

CHAPITRE 4. — L'agence 112

Art. 9. Il est créé auprès du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique une agence 112 des appels aux services de secours.

Le Roi arrête, sur proposition conjointe du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique, l'organisation, la composition et le fonctionnement de l'agence 112.

Art. 10. L'agence 112 exerce sous l'autorité du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique les missions suivantes :

1° superviser les comités de direction des centres 112 dont le Roi fixe les missions;

2° sans préjudice des compétences des organes créés par le Roi, évaluer si le traitement des appels urgents est conforme aux protocoles et instructions, en particulier les objectifs de rapidité et de qualité et le respect des données confidentielles et du secret professionnel. Dans ce but l'agence mettra en œuvre un système de gestion de la qualité qui inclut l'évaluation de la conformité et la prise de mesures;

3° proposer au Ministre de l'Intérieur et au Ministre de la Santé publique la stratégie pour le traitement des appels urgents correspondant aux besoins du public et aux attentes des services de secours.

Le Roi peut, sur proposition conjointe du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de la Santé publique, confier à l'agence 112 d'autres missions relatives au traitement des appels urgents et au fonctionnement des centres 112.

CHAPITRE 5. — Disposition commune

Art. 11. § 1^{er}. Les dépenses relatives aux centres 112 et à l'agence 112 font l'objet d'une section du budget général des Dépenses.

§ 2. Le Ministre de l'Intérieur et le Ministre de la Santé publique sont autorisés à percevoir des redevances auprès des personnes physiques et morales qui facturent à des tiers des services connexes au traitement d'un appel par un centre 112.

Le Roi fixe le montant des redevances et les modalités de leur perception.

Ces redevances sont affectées à un fonds budgétaire organique.

CHAPITRE 6. — Dispositions modificatives et abrogatoires

Art. 12. A l'article 91 de la loi-programme du 9 juillet 2004 sont apportées les modifications suivantes :

1° le § 1^{er} est remplacé par ce qui suit :

« § 1^{er}. En application de l'article 45 des lois sur la comptabilité de l'Etat, coordonnées par l'arrêté royal du 17 juillet 1991, il est créé un fonds budgétaire de remploi des redevances provenant de personnes physiques et morales qui facturent à des tiers des services connexes au traitement d'un appel par un centre 112. »;

Wanneer een noodoproep betrekking heeft op een incident dat een interventie van meerdere disciplines vereist, wordt de behandeling uitgevoerd volgens de protocollen en instructies die gezamenlijk vastgelegd zijn door deze overheden na advies van het agentschap 112.

Art. 8. De Koning bepaalt, op gezamenlijk voorstel van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid, welke de informatie betreffende bepaalde oproepen die bestemd zijn voor de dringende medische hulp die meegedeeld worden aan de politie-dispatching.

HOOFDSTUK 4. — Het 112-agentschap

Art. 9. Door de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid wordt een agentschap 112 voor de oproepen tot de hulpdiensten opgericht.

De Koning bepaalt op gezamenlijk voorstel van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid de organisatie, de samenstelling en de werking van het agentschap 112.

Art. 10. Het agentschap 112 voert onder het gezag van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid de volgende opdrachten uit :

1° het superviseren van de directiecomités van de 112-centra, waarvan de Koning de opdrachten bepaalt;

2° onverminderd de bevoegdheden van de organen opgericht door de Koning, evalueren of de behandeling van de noodoproepen conform de protocollen en instructies is, in het bijzonder de doelstellingen inzake snelheid en kwaliteit en de inachtneming van de vertrouwelijke gegevens en het beroepsgeheim. Hiervoor zet het agentschap een systeem van kwaliteitsbeheer op dat de evaluatie van de conformiteit en het nemen van maatregelen omvat;

3° het voorstellen aan de Minister van Binnenlandse Zaken en aan de Minister van Volksgezondheid van de strategie voor de behandeling van de noodoproepen overeenkomstig de noden van het publiek en de verwachtingen van de hulpdiensten.

De Koning kan, op gezamenlijk voorstel van de Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid, aan het agentschap 112 andere opdrachten betreffende de behandeling van noodoproepen en de werking van de 112-centra toevertrouwen.

HOOFDSTUK 5. — Gemeenschappelijke bepaling

Art. 11. § 1. De uitgaven betreffende de 112-centra en het agentschap 112 vormen een afdeling van de Algemene Uitgavenbegroting.

§ 2. De Minister van Binnenlandse Zaken en de Minister van Volksgezondheid zijn gemachtigd ontvangsten te innen van natuurlijke en rechtspersonen die aan derden diensten factureren die samenhangen met de behandeling van een oproep door een 112-centrum.

De Koning legt het bedrag van de ontvangsten en de wijze van inning vast.

Die ontvangsten worden gereserveerd in een organiek budgettaire fonds.

HOOFDSTUK 6. — Wijzigings- en opheffingsbepalingen

Art. 12. In artikel 91 van de programmawet van 9 juli 2004 worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° § 1 wordt vervangen als volgt :

« § 1. Met toepassing van artikel 45 van de wetten op de Rijkscomptabiliteit, gecoördineerd bij koninklijk besluit van 17 juli 1991, wordt een begrotingsfonds opgericht voor wedergebruik van de ontvangsten afkomstig van natuurlijke en rechtspersonen die aan derden diensten factureren die samenhangen met de behandeling van een oproep door een 112-centrum. »;

2° le § 2 est remplacé par ce qui suit :

« § 2. Au tableau annexé à la loi organique du 27 décembre 1990 créant des fonds budgétaires, la rubrique 13 Intérieur est complétée comme suit :

« 13-10 Fonds spécial pour les centres intégrés d'appel d'urgence (centres 112).

Nature des recettes affectées

Produit découlant des redevances provenant de personnes physiques et morales qui facturent à des tiers des services connexes au traitement d'un appel par un centre 112

Nature des dépenses autorisées

Toutes les dépenses de personnel, de fonctionnement et d'investissement nécessaires au fonctionnement des centres intégrés d'appel d'urgence (centres 112) et de l'agence 112. »

Art. 13. Les articles 197 à 206 de la même loi sont abrogés.

Art. 14. A l'article 207 de la même loi sont apportées les modifications suivantes :

1° au § 2, les mots « l'agence des appels aux services de secours » sont remplacés par les mots « les centres 112 »;

2° au § 4, les mots « l'agence des appels aux services de secours » sont remplacés par les mots « les centres 112 ».

Art. 15. Les articles 2 et 3 de loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente, respectivement modifiés par la loi du 22 décembre 1977 et par la loi du 22 août 2002, sont abrogés.

CHAPITRE 7. — Entrée en vigueur

Art. 16. Le Roi arrête la date d'entrée en vigueur des articles 3, 4, 5, 6, 11, 12 et 15 de la présente loi.

Jusqu'à cette date, les autres dispositions de la présente loi s'appliquent aux centres d'information et de communication de la police intégrée et aux centres du système d'appel unifié.

Promulguons la présente loi, ordonnons qu'elle soit revêtue du sceau de l'Etat et publiée par le *Moniteur belge*.

Donné à Bruxelles, le 29 avril 2011.

ALBERT

Par le Roi :

La Ministre de la Santé publique,
Mme L. ONKELINX

La Ministre de l'Intérieur,
Mme A. TURTELBOOM

Scellé du sceau de l'Etat :
Le Ministre de la Justice,
S. DE CLERCK

Note

(1) *Documents de la Chambre des représentants :*

53-1015 - 2010/2011 :

N° 1 : Projet de loi.

N°s 2 et 3 : Amendements.

N° 4 : Rapport.

N° 5 : Texte adopté par la commission.

N° 6 : Texte adopté en séance plénière et transmis au Sénat.

Compte rendu intégral : 17 février 2011.

Documents du Sénat :

5-787 - 2010/2011 :

N° 1 : Projet non évoqué par le Sénat.

2° § 2 wordt vervangen als volgt :

« § 2. In de bij de organieke wet van 27 december 1990 houdende oprichting van begrotingsfondsen gevoegde tabel wordt de rubriek 13 Binnenlandse Zaken aangevuld als volgt :

« 13-10 Bijzonder Fonds voor de geïntegreerde centra van dringende oproepen (112-centra).

Aard van de toegewezen ontvangsten

Opbrengsten voortvloeiend uit de ontvangsten afkomstig van natuurlijke en rechtspersonen die aan derden diensten factureren die samenhangen met de behandeling van een oproep door een 112-centrum

Aard van de gemachtigde uitgaven

Alle personeels-, werkings- en investeringskosten die nodig zijn voor de werking van de geïntegreerde centra van dringende oproepen (112-centra) en het agentschap 112. »

Art. 13. De artikelen 197 tot 206 van dezelfde wet worden opgeheven.

Art. 14. In artikel 207 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht :

1° in § 2 worden de woorden « het agentschap voor de oproepen tot de hulpdiensten » vervangen door de woorden « de 112-centra »;

2° in § 4 worden de woorden « het agentschap voor de oproepen tot de hulpdiensten » vervangen door de woorden « de 112-centra ».

Art. 15. De artikelen 2 en 3 van de wet van 8 juli 1964 betreffende de dringende geneeskundige hulpverlening, respectievelijk gewijzigd bij de wet van 22 december 1977 en bij de wet van 22 augustus 2002, worden opgeheven.

HOOFDSTUK 7. — Inwerkingtreding

Art. 16. De Koning bepaalt de datum van inwerkingtreding van de artikelen 3, 4, 5, 6, 11, 12 en 15 van deze wet.

Tot deze datum zijn de overige bepalingen van deze wet van toepassing op de communicatie- en informatiecentra van de geïntegreerde politie en op de centra van het eenvormig oproepstelsel.

Kondigen deze wet af, bevelen dat zij met 's Lands zegel zal worden bekleed en door het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Gegeven te Brussel, 29 april 2011.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Volksgezondheid,
Mevr. L. ONKELINX

De Minister van Binnenlandse Zaken,
Mevr. A. TURTELBOOM

Met 's Lands zegel gezegeld :
De Minister van Justitie,
S. DE CLERCK

Nota

(1) *Stukken van de Kamer van volksvertegenwoordigers :*

53-1015 - 2010/2011 :

Nr. 1 : Wetsontwerp.

Nrs. 2 en 3 : Amendementen.

Nr. 4 : Verslag.

Nr. 5 : Tekst aangenomen door de commissie.

Nr. 6 : Tekst aangenomen in plenaire vergadering en overgezonden aan de Senaat.

Integraal Verslag : 17 februari 2011.

Stukken van de Senaat :

5-787 - 2010/2011 :

Nr. 1 : Ontwerp niet geëvoeerd door de Senaat.