

Publié le : 2011-05-23

SERVICE
PUBLIC
FEDERAL
INTERIEUR

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.

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.

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 oeuvre 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. »;

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.