

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 mai 2006

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative à l'accessibilité pour les personnes
sourdes et malentendantes aux services de
secours et de police via la technologie «SMS»**

(déposée par Mmes Valérie Déom
et Zoé Genot et MM. André Frédéric,
Yvan Mayeur et Jean-Claude Maene)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 mei 2006

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de toegankelijkheid voor doven
en slechthorenden van de hulp- en
politiediensten via sms-technologie**

(ingediend door de dames Valérie Déom en
Zoé Genot en de heren André Frédéric,
Yvan Mayeur en Jean-Claude Maene)

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM :</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT :</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Plenum</i>
<i>COM :</i>	<i>Commissievergadering</i>
<i>MOT :</i>	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Selon un rapport de la Fédération francophone des Sourds de Belgique, huit p.c. de la population belge souffre de troubles de la fonction auditive. Parmi ces personnes, 40.000 sont sourdes et 400.000 malentendantes¹. Pour ces personnes souffrant d'un handicap auditif, l'accessibilité aux services de secours et d'urgence demeure un réel problème.

Depuis de longues années, les sourds et malentendants de notre pays réclament des mesures leur permettant un accès rapide et efficace aux différents services de secours de notre pays.

En effet, pour une personne souffrant d'un tel handicap, prévenir une tierce personne ou un service adéquat en cas de problème relève d'une véritable gageure. En cas de malaise, d'incendie ou encore d'accident ou de panne sur l'autoroute, pour ne citer que quelques exemples, comment prévenir les secours et leur donner les informations minimales nécessaires pour une intervention adéquate et rapide garantissant, dans certains cas, la survie de la personne.

Les avancées technologiques ont déjà permis une évolution vers plus d'accessibilité. Un système de fax d'urgence est en effet déjà d'application. Ce système permet à toute personne sourde, malentendante ou éprouvant des difficultés d'élocution de prévenir les services de secours du 100 par un fax préimprimé. Le formulaire complété doit être envoyé par fax au numéro de téléphone 100; La centrale 100 envoie alors par fax une réponse à l'appelant lui indiquant que le fax a bien été reçu et quels services sont en chemin. Toutefois la portée de ce système reste limitée: il implique de disposer d'un équipement informatique (ordinateur, connexion internet pour télécharger le fax préimprimé, etc.), d'un fax et d'être à son domicile en cas de problème.

Ce système est donc déjà une réponse qui n'est toutefois pas totalement satisfaisante surtout au regard de l'évolution technologique actuelle et, notamment, de l'usage quasi généralisé du téléphone portable, plus communément appelé GSM. Par définition

¹ «A la découverte de la surdité», ouvrage réalisé par le centre d'information et de documentation sur la surdité (C.I.D.S.); dernière mise à jour, avril 2004, consultable à l'adresse http://www.ffsb.be/doc/dossiers/dossier_surdite/A_la_decouverte_de_la_surdite.pdf

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Uit een rapport van de *Fédération francophone des Sourds de Belgique* blijkt dat acht percent van de Belgische bevolking gehoorstoornissen heeft. 40.000 van die mensen zijn doof, en 400.000 slechthorend¹. Voor wie een auditieve handicap heeft, is de toegankelijkheid tot de hulp- en nooddiensten nog steeds een reëel probleem.

Al jarenlang eisen de doven en slechthorenden in ons land maatregelen die moeten waarborgen dat zij snel en efficiënt toegang hebben tot de verschillende hulpdiensten in België.

Wanneer iemand met een soortgelijke handicap een probleem heeft, is het waarschuwen van een derde of de betrokken dienst een nagenoeg onmogelijke opgave. Wanneer hij onwel wordt, of een ongeval dan wel pech heeft op de autoweg, of wanneer brand uitbreekt (dit zijn maar een paar voorbeelden), rijst de vraag hoe hij de hulpdiensten kan waarschuwen en hen de vereiste minimale informatie verschaffen opdat zij snel het nodige kunnen doen om – in bepaalde gevallen – levensreddend op te treden.

De technologische vooruitgang heeft de toegankelijkheid van de diensten weliswaar reeds vergroot; zo is her en der reeds een noodfaxstelsel in gebruik. Daardoor kan elkeen die doof is, slecht hoort of spraakstoornissen heeft, de dienst 100 waarschuwen aan de hand van een voorgedrukt faxformulier. De betrokkene stuurt het ingevulde formulier per fax naar het nummer 100; vervolgens faxt de centrale van de dienst 100 hem een antwoord terug met de melding dat zijn fax in goede orde is ontvangen, alsook welke hulpverlening onderweg is. Het systeem heeft evenwel zijn beperkingen: zo moet de betrokkene beschikken over een informatica-uitrusting (computer, verbinding met het internet om de voorgedrukte fax te downloaden enzovoort) en een faxtoestel, en moet hij bovendien ook nog thuis zijn wanneer zich een probleem voordoet.

Hoewel die regeling reeds deels een oplossing aanreikt, voldoet ze niet helemaal, vooral niet in het licht van de huidige technologische vooruitgang, en meer bepaald van het nagenoeg veralgemeende gebruik van draagbare telefoontoestellen, beter bekend als gsm's.

¹ «A la découverte de la surdité», studie uitgevoerd door het Centre d'information et de documentation sur la surdité (C.I.D.S.); laatst bijgewerkt in april 2004, te raadplegen op http://www.ffsb.be/doc/dossiers/dossier_surdite/A_la_decouverte_de_la_surdite.pdf

transportable, le GSM offre en effet l'avantage d'être un objet de communication rapide, facile d'utilisation et pourvu de la fonction *short message service* (SMS). En Belgique, «Touring Secours» a dès 2002 compris l'apport de la technologie SMS pour sa clientèle sourde ou malentendante². L'opérateur belge a ainsi inclus dans son offre trois nouveaux services d'assistance rendus possibles par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, à savoir une demande d'assistance au moyen d'un fax, d'un SMS préenregistré ou d'un mail d'urgence. Par ailleurs, le SMS de secours a déjà fait ses preuves ailleurs dans le monde, notamment en Suisse et en Australie où la police peut être contactée par ce biais.

Le principe de fonctionnement du SMS de secours est simple: il permet d'envoyer à un numéro adapté des messages préenregistrés indiquant, par exemple, l'identité de la personne, le type de problème rencontré ou encore l'adresse d'où émane l'appel. Son utilisation pour améliorer l'accessibilité aux services de secours pour les personnes sourdes et malentendantes doit donc être encouragée.

Valérie DÉOM (PS)
Zoé GENOT (ECOLO)
André FRÉDÉRIC (PS)
Yvan MAYEUR (PS)
Jean-Claude MAENE (PS)

Gsm's zijn per definitie draagbaar, en bieden het voordeel dat ze snelle communicatie mogelijk maken, eenvoudig te gebruiken zijn en beschikken over de *short message service (sms)*-functie. In België heeft *Touring Wegehulp* in 2002 ingezien dat de sms-technologie kon worden ingezet ten behoeve van de doven en slechthorenden in zijn klantenbestand². Zo heeft de Belgische pechverhelpingsdienst drie nieuwe diensten in zijn aanbod opgenomen die gebruik maken van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën; doven en slechthorenden kunnen om bijstand vragen per fax, met een standaard sms of een elektronisch formulier. Voorts heeft de nood-sms-dienst reeds in andere landen bewezen wat hij waard is, meer bepaald in Zwitserland en Australië, waar de politie via die weg kan worden opgeroepen.

Een noodoproep per sms versturen, is kinderspel: een standaard sms-bericht wordt verstuurd naar een speciaal nummer, met vermelding van de identiteit van de persoon, het soort van probleem, of het adres waarvandaan de oproep wordt gedaan. Derhalve moet het gebruik van die techniek worden aangemoedigd om de hulpdiensten beter toegankelijk te maken voor doven en slechthorenden.

² www.touring.be/fr/nosProduits/nosgammes/depannageEnBelgique/SourdsEtMalentendants; «Une assistance dépannage adaptée à la situation des personnes sourdes et malentendantes»

² <http://www.touring.be/nl/onzeProducten/onsGamma/pechverhelpingInBelgie/DovenEnSlechthorenden>; «Bijstand aangepast aan de specifieke situatie van doven en slechthorenden»

PROPOSITION DE RESOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRESENTANTS,

A) Considérant la volonté du ministre de l'Intérieur de rendre les habitants de notre pays égaux au regard de l'accessibilité des services de secours et de police;

B) Considérant le besoin exprimé par les personnes sourdes et malentendantes ainsi que leurs associations de rendre plus accessibles les différents services de secours;

C) Considérant que les opérateurs de télécommunications présents sur le territoire belge ont, par le passé, démontré leur réelle volonté de s'associer à cette problématique d'accessibilité, notamment lors d'actions humanitaires ou dans la mise en place de numéros d'urgence tels le «110» pour l'association «*Child Focus*» ou le numéro 3024 mis en place par «*Touring Secours*»;

D) Considérant la nécessité d'améliorer et de simplifier l'accès aux services de secours pour les personnes sourdes et malentendantes;

E) Considérant les progrès technologiques dans les moyens de communication développés par la police fédérale (A.S.T.R.I.D.);

F) Considérant l'utilisation de plus en plus répandue du GSM, donnant accès à une large partie de la population à la technologie «SMS»;

G) Considérant que l'instauration d'un «SMS» d'urgence apparaît comme une solution efficace pour améliorer l'accessibilité aux services de secours des personnes sourdes et malentendantes et ne rencontre apparemment pas de réels obstacles technologiques et/ou techniques;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A) wijst op het streven van de minister van Binnenlandse Zaken om alle inwoners van ons land op gelijke voet te stellen wat de toegang tot de hulp- en politiediensten betreft;

B) merkt op dat de doven en slechthorenden, alsook hun verenigingen, hebben aangegeven dat de verschillende hulpdiensten toegankelijker moeten worden;

C) meent dat de op de Belgische markt aanwezige telecommunicatieoperatoren in het verleden hebben bewezen dat zij daadwerkelijk streven naar een oplossing voor het toegankelijkheidsvraagstuk, meer bepaald naar aanleiding van humanitaire acties, of door het noodnummer «110» open te stellen voor «*Child Focus*», dan wel door het nummer 3024 ter beschikking te stellen van «*Touring Wegenhulp*»;

D) is ervan overtuigd dat voor doven en slechthorenden de toegang tot de hulpdiensten gemakkelijker en eenvoudiger moet worden;

E) wijst erop dat de door de federale politie ontwikkelde communicatiemiddelen (ASTRID) technologische vooruitgang hebben geboekt;

F) is zich ervan bewust dat het gebruik van gsm-toestellen steeds meer verbreid is, waardoor een groot deel van de bevolking toegang heeft tot de sms-technologie;

G) merkt op dat het instellen van een sms-noodnummer een efficiënte oplossing blijkt om doven en slechthorenden een betere toegang tot de hulpdiensten te waarborgen, terwijl zulks kennelijk geen reële technologische en/of technische problemen oplevert;

H) Considérant l'adoption, le 1^{er} juin 2005, par la Commission européenne des contours du futur programme d'action pluriannuel de promotion au sein de l'Union européenne de la société de l'information dit programme «i-2010»³;

I) Considérant que l'un des axes principaux du programme «i-2010» est consacré au développement d'une société de l'information respectant la cohésion sociale et privilégiant la qualité de la vie par la diffusion des technologies ainsi que des services publics performants;

J) Considérant l'encouragement par la Commission européenne des États membres contenu dans le programme «i-2010», notamment quant à une société de l'information amenant une meilleure qualité de vie et une couverture de l'égalité des chances;

K) Considérant l'invitation lancée par la Commission européenne aux États membres quant à la promotion de l'e-accessibilité, moteur du programme «i-2010»⁴;

L) Considérant l'impératif social, éthique et politique, promulgué par la Commission européenne, que constitue la promotion de l'accessibilité au plus grand nombre des techniques de l'information et de la communication;

M) Considérant les problèmes d'accessibilité aux produits et services liés aux technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées ou âgées, relevés dans la communication de La Commission européenne, précitée;

H) wijst erop dat de Europese Commissie op 1 juni 2005 de krijtlijnen heeft aangenomen van het toekomstige meerjarenactieplan ter bevordering in de Europese Unie van de informatiemaatschappij, het zogenaamde «i2010»-programma³;

I) attendeert erop dat één van de belangrijkste richtsnoeren van het «i2010»-programma gericht is op de uitbouw van een informatiemaatschappij die de sociale samenhang in acht neemt en voorrang geeft aan de levenskwaliteit, door de technologieën te verbreiden en prestatiegerichte overheidsdiensten in te stellen;

J) verwelkomt het feit dat de Europese Commissie de lidstaten in het «i2010»-programma aanmoedigt te bouwen aan een informatiemaatschappij met een betere levenskwaliteit, die bovendien gelijke kansen biedt;

K) wijst op de oproep van de Europese Commissie tot de lidstaten om de e-toegankelijkheid⁴, het kerndoel van het «i2010»-programma, te bevorderen;

L) merkt op dat de bevordering van de toegankelijkheid van de informatie- en communicatietechnieken voor zoveel mogelijk mensen een sociale, ethische en politieke vereiste is, zoals gesteld door de Europese Commissie;

M) houdt rekening met de in de voormelde mededeling van de Europese Commissie opgenomen problemen die gehandicapte of bejaarde personen ondervinden om toegang te hebben tot de producten en diensten die verband houden met de informatie- en communicatietechnologieën;

³ Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité Economique et Social et au Comité des Régions: «i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi. i2010 est le nouveau cadre stratégique de la Commission européenne définissant les larges orientations politiques pour la société de l'information et les médias. Cette nouvelle politique intégrée vise notamment à encourager la connaissance et l'innovation afin de soutenir la croissance ainsi que la création d'emploi plus nombreux et de meilleure qualité. Elle s'inscrit dans le cadre de la stratégie de Lisbonne révisée.

⁴ Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité Economique et Social européen et au Comité des Régions: «L'e-accessibilité» (SEC(2005)1095), consultable à l'adresse http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/fr/com/2005/com2005_0425fr01.doc

³ Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: «i2010 – Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid». Het «i2010»-programma is het nieuwe beleidskader van de Europese Commissie, dat de brede beleidslijnen voor de door informatie en media beheerste maatschappij definieert. Dat nieuwe integratiebeleid strekt er meer bepaald toe kennis en vernieuwing te stimuleren met het oog op de ondersteuning van de groei, alsook het creëren van meer en betere banen. Het programma is ingebed in de herziene Lissabon-strategie.

⁴ Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europees Parlement, het Europees Economisch en Sociaal Comité en aan het Comité van de Regio's: «E-toegankelijkheid» (SEC (2005) 1095), te raadplegen op http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/nl/com/2005/com2005_0425nl01.pdf

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de promouvoir toutes initiatives facilitant l'accessibilité aux services de secours et de police à l'ensemble de la population et plus particulièrement aux personnes souffrant d'un handicap rendant plus complexe cette accessibilité;
2. d'accentuer la réflexion et le travail afin de rendre plus accessibles et plus efficaces les services de secours aux personnes sourdes et malentendantes;
3. d'intervenir auprès des différents opérateurs de télécommunications présents sur le territoire belge afin qu'ils réfléchissent à un système de SMS d'urgence permettant aux sourds et malentendants de disposer d'un moyen rapide pour prévenir les services de secours ou de police en cas de nécessité;
4. de créer un groupe de travail composé de représentants des associations de personnes sourdes et malentendantes et des différents opérateurs présents sur le territoire belge, afin d'examiner et de mettre en œuvre, selon les modalités d'application les plus adéquates, un système de SMS d'urgence;
5. de faire rapport au Parlement, dans les 6 mois, des diverses démarches entreprises et de communiquer un échéancier permettant le suivi des objectifs définis ci-dessus;

11 avril 2006

Valérie DÉOM (PS)
Zoé GENOT (ECOLO)
André FRÉDÉRIC (PS)
Yvan MAYEUR (PS)
Jean-Claude MAENE (PS)

EN VRAAGT DE REGERING:

1. alle initiatieven te steunen die de toegang tot de hulp- en politiediensten vergemakkelijken voor de gehele bevolking, en in het bijzonder voor de personen voor wie die diensten, door hun handicap, minder bereikbaar zijn;
2. meer vaart te zetten achter de reflectie en de werkzaamheden die moeten bewerkstelligen dat doven en slechthorenden beter en efficiënter toegang hebben tot de hulpdiensten;
3. er bij de verschillende op het Belgische grondgebied aanwezige telecommunicatieoperatoren op aan te dringen dat zij zich beraden over een nood-sms-systeem, waardoor doven en slechthorenden, zo nodig, de hulp- en politiediensten snel kunnen waarschuwen;
4. een werkgroep op te richten, samengesteld uit vertegenwoordigers van de verenigingen voor doven en slechthorenden en van de verschillende op het Belgische grondgebied aanwezige operatoren, die moet nagaan hoe een nood-sms-systeem het best kan worden ingesteld;
5. binnen zes maanden bij het Parlement verslag uit te brengen over wat reeds werd ondernomen, als ook een tijdschema voor te stellen, met het oog op de opvolging van de voormelde vooropgestelde doelen.

11 april 2006