

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

SESSION EXTRAORDINAIRE 2010

29 septembre 2010

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à créer un dispositif de veille et
d'urgence sociale via la création d'un numéro
d'appel téléphonique: le 115**

(déposée par M. Yvan Mayeur,
Mme Marie-Claire Lambert
et M. André Frédéric)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

BUITENGEWONE ZITTING 2010

29 september 2010

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de oprichting van een signaal- en
verwijslijn voor sociale noodgevallen door het
telefoonnummer 115 in te stellen**

(ingediend door de heer Yvan Mayeur,
mevrouw Marie-Claire Lambert
en de heer André Frédéric)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie	
PS	:	Parti Socialiste	
MR	:	Mouvement Réformateur	
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams	
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen	
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten	
sp.a	:	socialistische partij anders	
VB	:	Vlaams Belang	
cdH	:	centre démocrate Humaniste	
LDD	:	Lijst Dedecker	
PP	:	Parti Populaire	
Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	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)	CRIV:	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)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)
Publications officielles éditées par la Chambre des représentants		Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	
Commandes:		Bestellingen:	
Place de la Nation 2		Natieplein 2	
1008 Bruxelles		1008 Brussel	
Tél. : 02/ 549 81 60		Tel. : 02/ 549 81 60	
Fax : 02/549 82 74		Fax : 02/549 82 74	
www.laChambre.be		www.deKamer.be	
e-mail : publications@laChambre.be		e-mail : publicaties@deKamer.be	

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition reprend le texte de la proposition de résolution DOC 52 1776/001.

L'exclusion sociale recouvre de nombreuses réalités. Certes, illustrée plus particulièrement par les sans-abri en période hivernale, il ne faut toutefois pas oublier ceux qui, derrière les murs, vivent dans une terrible précarité.

Les initiatives développées tant par les pouvoirs publics que par les ONG, les ASBL,... caritatives et humanitaires sont différentes selon les localités. L'accessibilité de ces services pour toute personne en détresse ou en difficulté sociale fait l'objet d'une attention particulière. Et certains de ces acteurs ont développé un système d'appel téléphonique simplifié et gratuit via, par exemple, les numéros 0800.

Pour parer aux appels d'urgence médicale et d'ordre de sécurité, il existe dans notre pays des numéros d'appel unifiés: le 100, 101, 112.

Aussi, à l'instar de ce qui existe en France depuis maintenant plus de dix ans et qui a parfaitement fait ses preuves, les auteurs du présent texte proposent la création d'un numéro d'appel unique pour les urgences sociales, le 115.

Ce numéro d'appel gratuit aurait pour mission d'appréhender toutes les formes de précarité, en s'adaptant aux structures locales existantes, que ce soit en zone rurale ou en zone urbaine. Les répondants devront ainsi renseigner les appelants en leur indiquant notamment:

- les possibilités d'hébergement;
- l'accès aux soins et à l'hygiène;
- l'aide alimentaire;
- les services sociaux, les associations caritatives et humanitaires;
- les interventions des équipes mobiles et autres services d'urgence.

Ce numéro d'appel unique serait destiné à tous, en priorité aux personnes précarisées en situation d'urgence sociale, mais aussi aux citoyens qui souhaiteraient s'informer, aider, signaler un individu dans le besoin aux institutions et intervenants sociaux, en quête d'informations et de réponses rapides, précises et surtout pratiques.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit voorstel neemt de tekst van het voorstel van resolutie DOC 52 1776/001 over.

Sociale uitsluiting heeft vele gezichten. Hoewel we in dat verband in de eerste plaats denken aan de daklozen die in de winterperiode op straat leven, mogen we niet vergeten dat ook achter gesloten deuren schrijnende armoede heerst.

De initiatieven van de overheid, alsook van de ngo's, de liefdadigheids- en humanitaire vzw's enzovoort lopen uiteen naar gelang van de regio. Er wordt in het bijzonder op toegezien dat die diensten toegankelijk zijn voor elkeen die in nood of in moeilijkheden verkeert. Sommige van die actoren hebben een vereenvoudigd en kosteloos telefoonoproepsysteem uitgebouwd, waarbij bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van 0800-nummers.

Voor medische noodoproepen en oproepen naar de veiligheidsdiensten wordt in ons land gebruik gemaakt van vereenvoudigde telefoonnummers, met name 100, 101 en 112.

Aangezien men in Frankrijk al meer dan tien jaar goede ervaringen heeft met een uniform telefoonnummer voor socialenoodgevallen, stellen de indieners van dit voorstel van resolutie voor dat Franse voorbeeld te volgen.

Dat gratis telefoonnummer moet zich richten op alle vormen van armoede en zal worden ingebed in de bestaande plaatselijke structuren, zowel in landelijke als in stedelijke gebieden. Het ligt in de bedoeling dat de oproepers inlichtingen krijgen over

- de huisvestingsmogelijkheden;
- de toegang tot (gezondheids)zorg;
- voedselhulp;
- de sociale diensten, alsook de liefdadigheidsinstellingen en humanitaire organisaties;
- de hulpverlening door mobiele teams en andere nooddiensten.

Dat uniform telefoonnummer is bedoeld voor iedereen, bovenal voor personen die in bestaansonzekerheid leven en in sociale nood verkeren, maar ook voor de burgers die snel gedetailleerde en vooral praktische inlichtingen wensen, of die een behoeftige persoon willen helpen en zijn bestaan willen melden bij de sociale instellingen en actoren.

Ce numéro serait disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Il pourrait être composé au départ d'une cabine publique, d'un téléphone fixe ou d'un GSM et bien que ce numéro soit national, le répondant serait un travailleur social de la localité géographique d'où vient l'appel. Ainsi, les réponses apportées seraient appropriées aux différents dispositifs d'aide localement proposés.

Le ministre en charge de l'Intégration sociale devrait être chargé de coordonner et de soutenir le développement des réponses adéquates à ce service d'urgence. En lien avec les régions, les communautés, les villes et communes, le gouvernement fédéral devrait mettre en place un maillage complet de prise en charge des urgences sociales, en particulier durant les périodes critiques comme l'hiver.

Il a été constaté que, tant le public auquel ces aides sont destinées, que les citoyens qui souhaitent agir (même modestement, à leur niveau), rencontrent des difficultés face à la dispersion de l'information relative aux nombreux dispositifs d'aide sociale.

Les auteurs du présent texte souhaitent donc, via la mise en place d'un numéro d'appel unique pour l'ensemble du pays, apporter une réponse immédiate et localement appropriée selon le lieu d'appel aux urgences sociales exprimées par la population dans le besoin. En créant un tel numéro, les auteurs entendent renforcer la politique de lutte contre la pauvreté par une mesure concrète et pratique.

Yvan MAYEUR (PS)
Marie-Claire LAMBERT (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)

Dat nummer zal het hele jaar door de klok rond toegankelijk zijn. Het kan worden gevormd vanuit een openbare telefooncel, met een vast telefoontoestel of met een gsm; hoewel het om een nationaal nummer gaat, wordt de telefoonoproep beantwoord door een maatschappelijk werker van de geografische plaats van waar de oproep wordt gedaan. Op die manier zal de hulpverlening afgestemd zijn op de verschillende plaatselijk aangeboden hulpmiddelen.

De minister die belast is met de Maatschappelijke Integratie zal worden gelast de uitbouw van passende hulpverlening in die sociale noodgevallen te coördineren en te steunen. Samen met de gewesten, de gemeenschappen, de steden en de gemeenten zal de federale regering in een alomvattend netwerk moeten voorzien om die sociale noodgevallen op te vangen, in het bijzonder in kritieke periodes, zoals in de winter.

Vastgesteld wordt dat zowel de doelgroep voor wie die hulpverlening bedoeld is, als de burgers die iets willen ondernemen (ook al gaat het om een bescheiden bijdrage die strookt met hun draagkracht) moeilijk aan informatie komen over de talrijke maatschappelijke voorzieningen.

Daarom stellen de indieners van dit voorstel van resolutie voor een uniform telefoonnummer voor het hele land in te stellen, om behoeftige burgers die in sociale nood verkeren, snel te kunnen helpen, rekening houdend met de hulpmiddelen die voorhanden zijn in de regio van waar de oproep wordt gedaan. Door een soortgelijk nummer in te stellen, willen de indieners de strijd tegen de armoede met een concrete en praktische maatregel opvoeren.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine est un droit prévu par l'article 23 de la Constitution;

B. considérant que la problématique de la grande pauvreté recouvre des réalités bien différentes, qu'il s'agisse d'un sans domicile fixe, d'une personne expulsée de son logement, d'un mal-logé, d'une femme fuyant des violences conjugales ou familiales, etc.;

C. considérant que, dans les grandes villes, l'extrême pauvreté a augmenté ces dernières années de manière considérable;

D. considérant que l'aide aux sans-abri est une responsabilité qui incombe à la société tout entière et que, par conséquent, celle-ci ne peut demeurer insensible aux conditions de vie des sans-abri et qu'elle doit être à même de recevoir la demande de ces personnes;

E. considérant que ces personnes doivent pouvoir être conseillées, parce que leur détresse ou leur état ne leur permet plus d'agir, et être ensuite orientées vers des services de proximité comme l'hôpital, un centre de guidance, un service administratif, un centre d'accueil de jour ou de nuit ou d'hébergement, un centre public d'action sociale;

F. considérant que, nonobstant le fait qu'il soit indispensable d'avoir à long terme des politiques structurelles de lutte contre la pauvreté, la mise sur pied d'un dispositif de veille et d'urgence sociale s'inscrit dans la continuité des initiatives législatives déjà prises ou proposées dans différents domaines (logement, emploi,...), afin de prévenir l'exclusion;

G. considérant que, même si de nombreuses initiatives existent en fonction des nécessités et des conditions climatiques, les personnes se retrouvant dans une situation de détresse sociale ne sont pas suffisamment informées des possibilités d'hébergement, ni de la présence à proximité de services sociaux;

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. wijst erop dat het recht op een menswaardig leven verankerd is in artikel 23 van de Grondwet;

B. brengt onder de aandacht dat het vraagstuk van de extreme armoede vele gezichten heeft, waarbij het kan gaan om een dakloze, iemand die uit zijn woning is gezet, een persoon die slecht is gehuisvest, een vrouw die het echtelijk of huiselijk geweld is ontvlucht enzovoort;

C. stelt vast dat de extreme armoede in de grote steden de jongste jaren aanzienlijk is toegenomen;

D. vindt dat steun aan daklozen een zaak is van de hele samenleving en dat die samenleving bijgevolg niet ongevoelig kan blijven voor hun leefomstandigheden en in staat moet zijn aan de behoeften van die mensen tegemoet te komen;

E. meent dat de daklozen moeten kunnen rekenen op raadgevingen, omdat zij door hun wanhoop en hun toestand niet langer in staat zijn te handelen, en dat zij moeten worden doorverwezen naar buurtdiensten zoals een ziekenhuis, een begeleidingsdienst, een administratieve dienst, een dag- of nachtopvangcentrum dan wel een huisvestingscentrum, of nog een openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn;

F. erkent weliswaar dat het onontbeerlijk is op lange termijn te komen tot een structureel armoedebestrijdingsbeleid, maar vindt niettemin dat voor mensen die op straat terechtkomen er nood is aan een signaal- en verwijzingsdienst voor sociale noodgevallen, in het verlengde van de reeds goedgekeurde of voorgestelde wetgevingsinitiatieven ter voorkoming van uitsluiting in tal van aangelegenheden (huisvesting, werk,...);

G. geeft toe dat er weliswaar heel wat initiatieven bestaan die inspelen op specifieke noden of op klimatologische omstandigheden, maar vindt niettemin dat de mensen in een sociaal precaire situatie niet altijd voldoende worden geïnformeerd over de huisvestingsmogelijkheden of over de aanwezigheid van sociale buurtdiensten;

H. considérant qu'un moyen relativement aisé pour, d'une part, parvenir à répondre à la demande ou permettre aux personnes précarisées d'avoir rapidement une réponse concrète à leur demande et, d'autre part, avoir accès aux informations existantes, est de créer un numéro de téléphone national gratuit, le numéro 115;

I. considérant que ce numéro d'appel devra s'intégrer dans les missions de service public des opérateurs et venir s'ajouter à la liste des numéros d'appel des services d'urgence prévue par l'article 107 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de mettre sur pied, et de financer, un dispositif permanent de veille et d'urgence sociale, en créant un numéro d'appel d'urgence national et gratuit, le 115, conformément à l'habilitation conférée au Roi par l'article 107, § 1^{er}, relatif aux numéros d'appels des services d'urgence de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques;

2. d'en fixer les modalités et les procédures;

3. en concertation avec les entités fédérées et les CPAS, de créer un maillage complet des services sociaux compétents pour répondre à toute personne dont l'état d'extrême pauvreté nécessite une réponse urgente.

23 août 2010

Yvan MAYEUR (PS)
Marie-Claire LAMBERT (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)

H. acht de instelling van een gratis en nationaal telefoonnummer 115 een relatief eenvoudige manier om, enerzijds, onmiddellijk of op zijn minst snel te kunnen inspelen op de behoeften van de mensen in een precarie situatie en, anderzijds, de betrokkenen toegang te bieden tot de bestaande informatie;

I. vindt dat voormeld oproepnummer deel moet uitmaken van de openbare dienstverlening van de operatoren en moet worden toegevoegd aan de lijst van oproepnummers van de nooddiensten als opgenomen in artikel 107 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

VRAAGT DE REGERING:

1. een permanente signaal- en verwijzlijn voor sociale noodgevallen uit te bouwen en te financieren, via de instelling van een nationaal en gratis noodnummer 115, overeenkomstig de machtiging die aan de Koning wordt verleend bij artikel 107, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, waarin sprake is van de oproepnummers van de nooddiensten;

2. de nadere regels en de procedures met betrekking tot die signaal- en verwijzlijn vast te stellen;

3. in overleg met de deelentiteiten en de OCMW's een alomvattend netwerk van sociale diensten uit te bouwen die bevoegd zijn om elke burger te helpen van wie de extreme armoede dringend optreden vereist.

23 augustus 2010