



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles,

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 21 novembre 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à votre demande d'avis relative à la langue du message standard divulgué lors d'appels entrants du service 101 (votre lettre du 7 mars 2008, réf. CGO/CGOO/2008/713 – CGO – 2008/1184).

Vous dites que, dans le cadre du projet de transfert des centres d'urgences provinciaux 100 et 101, au numéro d'appel unique 112, le service 100 a recommandé l'introduction d'un message d'accueil standard pour les appels entrants. A défaut de réponse à un appel dans les deux secondes, l'appelant entendrait l'avis standardisé suivant.

En français: "Centre d'urgence '101', restez en ligne, nous traitons votre appel dès que possible".

En néerlandais: "*Met de noodcentrale '101', blijf aan de lijn, wij behandelen zo dadelijk uw oproep*".

La CPCL a émis l'avis suivant, à l'unanimité des voix moins une voix contre et une abstention de membres de la section française.

*
* *

Le message en cause doit être considéré comme un avis ou une communication au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les Centres d'Information et de Communication (CIC) sont structurés sur une base provinciale. Il s'agit dès lors, au sens des LLC, de services régionaux.

Suivant leur composition, il s'agit:

- soit de services régionaux dont l'activité s'étend exclusivement à des communes sans régime spécial de la région de langue française ou de langue néerlandaise (article 33 des LLC); ce sont les CIC des provinces d'Anvers, de Brabant wallon, de Namur et de Luxembourg; ils

rédigent les avis et communications au public exclusivement dans la langue de leur région (article 33, §1^{er}, alinéa 2, des LLC);

- soit de services régionaux dont l'activité s'étend à des communes de la région de langue française ou de langue néerlandaise soumises à un régime spécial ou à des régimes différents (article 34, §1^{er}, a, des LLC); il s'agit des CIC des provinces de Flandre occidentale, de Flandre orientale, de Limbourg, de Brabant flamand, de Hainaut et de Liège; ils rédigent les avis et communications qu'ils adressent directement au public, dans la ou les langues imposées en la matière aux services locaux de la commune de leur siège (article 34, §1^{er}, b, alinéa 3, des LLC);
- soit de services régionaux dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de Bruxelles-Capitale (article 35, §1^{er}, a, des LLC); c'est le CIC de Bruxelles: il tombe sous le même régime que les services locaux de Bruxelles-Capitale (article 35, b, LLC).

Concrètement, cela signifie que le message standard du numéro d'appel 112 doit être établi:

- exclusivement en néerlandais: dans les 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;
- en français et en néerlandais: dans le CIC de Bruxelles.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]