



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

Bruxelles, le 29 septembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un appel du numéro d'urgence 112

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 25 septembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée relative aux faits suivants :

En date du 26 février 2020, la plaignante a appelé le numéro d'urgence 112 pour son bébé de 7 semaines. Le collaborateur qui avait répondu à l'appel, n'a pas pu aider la plaignante en néerlandais et a demandé (en français) à l'intéressée si elle voulait bien répéter son explication en français. Lorsque la plaignante a répondu par la négative, elle a été mise en contact avec un collaborateur néerlandophone. La plaignante se demande pourquoi elle n'a pas pu être aidée immédiatement en néerlandais.

Dans votre lettre du 13 mai 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« [...]

En effet, différentes hypothèses sont possibles, à savoir :

- la dame se trouvait dans la Région de Bruxelles-Capitale et a appelé de là-bas le réseau téléphonique d'urgence 112. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, les opérateurs sont censés être bilingues et il faut donc découvrir pourquoi l'opérateur n'a pu l'aider qu'en français. Comme vous le savez, en tant que Ministre de l'Intérieur, je ne suis pas compétent pour recruter le personnel du réseau téléphonique d'urgence 112 de Bruxelles. C'est la Région de Bruxelles-Capitale qui a cette compétence et qui l'exerce. Je peux seulement vous dire que, pour ce qui est du réseau téléphonique 101, qui relève bel et bien de ma responsabilité, on veille toujours à ce que les candidats disposent d'une attestation de bilinguisme ;
- la dame se trouvait en Wallonie et a contacté de là-bas le réseau téléphonique d'urgence 112. Dans ce cas, il est normal qu'elle ait eu au téléphone un opérateur francophone. Nous investissons chaque année dans des formations linguistiques pour les opérateurs 112 et des *calltakers* 101 mais il n'est pas évident pour tous les collaborateurs d'acquérir une bonne connaissance de l'autre langue. Dans ce cas-là, la procédure prévoit que l'opérateur transmet l'appel à un collègue qui maîtrise, lui, suffisamment le néerlandais. Lorsque, dans le central, il n'y a personne qui parle suffisamment le néerlandais, l'appel est transféré à un réseau qui se trouve sur le territoire flamand, qui aide alors l'appelant ;
- la dame se trouvait dans une province flamande qui borde la Wallonie. Il peut arriver que son appel aboutisse dans une province wallonne et non pas dans une province flamande. Heureusement, ce type de problème n'est pas très fréquent et est lié à la

position de l'antenne qui capte l'appel. Il n'existe aucune solution technique. Dans ce cas aussi, il est tout à fait normal que la dame ait eu un opérateur francophone au téléphone. »

La plaignante a ensuite communiqué à la CPCL qu'elle a appelé le réseau téléphonique d'urgence 112 à partir de Meldert (Brabant flamand).

En date du 10 juillet 2020, le Directeur 112 a communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Après avoir réécouté l'appel d'urgence, mes soupçons initiaux ont été confirmés selon lesquels cet appel a été reçu, dans un premier temps, par le réseau téléphonique d'urgence 112 du Hainaut.

Un appel d'urgence au 112, 100 ou 101 est toujours capté par l'antenne la plus proche, qui le transmet au réseau qui est situé sur le même territoire. Dans une région frontalière entre 2 provinces, il peut arriver que l'antenne qui capte l'appel se trouve sur le territoire de l'autre province et, dans ce cas-là, l'appelant est mis en contact avec le réseau qui est compétent pour ce territoire. Malheureusement, il n'existe aucune solution technique pour résoudre ce problème.

L'antenne qui a capté l'appel a mis la dame en contact avec le réseau de secours 112 du Hainaut et il est logique qu'elle ait ensuite eu au téléphone un opérateur francophone. Conformément à la procédure opérationnelle, l'appel est transféré au réseau qui est compétent pour ce territoire, qui aide alors l'appelant.

Le réseau de secours 112 du Hainaut a agi correctement et la dame a ensuite eu au téléphone un opérateur néerlandophone du réseau de secours 112 du Brabant flamand. »

*
* *

Le réseau de secours 112 du Hainaut est un service régional au sens de l'article 34, § 1, 1^{er} alinéa, a), des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Le champ d'activité du réseau de secours 112 du Hainaut, qui comprend les provinces du Hainaut et du Brabant flamand, s'étend en effet à des communes de la région de langue française soumises à un régime spécial ou à des régimes différents.

Conformément à l'article 34, § 1, alinéa 4 LLC, un tel service régional utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée par les LLC aux services locaux de la commune ou l'intéressé habite.

Cette dernière règle est seulement applicable pour autant que cette résidence fasse partie du champ d'activité du service régional. Cela signifie que le réseau de secours 112 du Hainaut n'est pas obligé d'utiliser le néerlandais dans ses rapports avec des particuliers dont la résidence est située dans la région de langue néerlandaise ou dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Dans le cadre du principe de la courtoisie, le réseau de secours 112 du Hainaut peut répondre à ces particuliers dans la langue de ceux-ci.

Dans sa jurisprudence constante, la CPCL estime que, lorsque les services publics interviennent hors de leur circonscription et dans une autre région linguistique, ils doivent

respecter l'emploi des langues de cette région (voir avis CPCL n° 45.035 du 24 octobre 2014 ; n° 43.003 du 29 avril 2011 ; n° 52.104 du 3 juillet 2020). Cette règle a entre autres pour conséquence que, lorsqu'une antenne capte un appel à partir d'une autre province que celle dans laquelle se trouve l'antenne, et que l'appelant est mis en contact avec le réseau qui est territorialement compétent pour la province dans laquelle se trouve l'antenne, tel que, en l'occurrence, le réseau de secours 112 du Hainaut, l'appel doit être traité dans la langue de la région dans laquelle l'appel a été effectué, en l'occurrence le néerlandais.

Le réseau de secours 112 du Hainaut a respecté cette obligation en mettant la plaignante en contact avec le réseau de secours 112 de Louvain, le réseau qui est territorialement compétent pour la province dans laquelle la plaignante se trouve de sorte que l'appel a été traité en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE