



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

Bruxelles, le 29 septembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'organisation du service d'appel 1733 au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Madame le Directrice générale,

En sa séance du 25 septembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative à l'organisation du service d'appel 1733 pour les demandes d'aide médicale non urgente au sein de la Région de Bruxelles-Capitale. Les appelants qui téléphonent au 1733 et qui demandent à être aidés en néerlandais seraient exclusivement assistés en français. Cette modification récente aurait comme conséquence que les appelants ne pourraient s'entretenir qu'avec des volontaires francophones au lieu du gestionnaire habituel du numéro 1733 au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Monsieur Rudi Vervoort, Ministre-Président de la Région de Bruxelles-Capitale a répondu ce qui suit : (traduction)

« (...) Du lundi au vendredi, entre 8 et 19 heures, le dispatching est assuré par les cercles de médecins généralistes (tant la fédération bicommunautaire FBHAV que les médecins de famille néerlandophones de Bruxelles affiliés à la Communauté Flamande BHAK).

Depuis le 17 mars 2020, la plate-forme d'appel 112 (co-organisée par les médecins de famille néerlandophones de Bruxelles) régule les appels du numéro 1733 et du numéro 1710 pendant la journée. Ces appels sont d'abord pris en charge par des bénévoles de la Croix Rouge puis transmis à un médecin généraliste ou au 112 ou encore à un autre acteur en fonction de la question.

Il peut arriver qu'un employé francophone renvoie un appel néerlandophone à un opérateur néerlandophone s'il ne maîtrise pas suffisamment la langue. Toutefois, cela ne change rien au fait que le service peut être assuré dans les deux langues. »

*
* *

L'article 3 de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 précise ce qui suit :

« 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. »

Sur ce même sujet, la CPCL a précisé ce qui suit dans son avis n° 49.095 du 24 mai 2017.

« Il apparaît donc clairement que la volonté du législateur est de soustraire des LLC, l'emploi des langues au sein des services 112 et de l'agence 112 par des mesures spécifiques et notamment en organisant le service de telle sorte qu'il puisse être répondu dans les trois langues nationales et en anglais.

Les arrêtés d'exécutions aménageant les conditions, les critères de qualité et les modalités n'ont toujours pas vu le jour. On ne peut cependant pas en déduire que les LLC soient toujours d'application. En effet, il est aujourd'hui légal que les *calltakers* et opérateurs fédéraux, employés dans les centres d'appel d'urgence 100/112 répondent en français, néerlandais, allemand et anglais quelle que soit l'origine géographique de l'appel. »

Un appel au numéro 1733 qui est transféré à une centrale 112 n'est toutefois pas un appel d'urgence tel que prévu à l'article 3 de la loi du 29 avril 2011. Les appels au numéro 1733 sont par définition des appels relatifs à une assistance médicale non urgente et relèvent donc toujours du champ d'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

La CPCL constate que, par analogie avec son avis n° 50.339 du 25 janvier 2019, les dispositions relatives aux services régionaux prévues à l'article 35, § 1 LLC sont d'application à la centrale 112 de Bruxelles dans les cas où il s'agit d'appels relatifs à des demandes d'assistance médicale non urgente qui ont été transférés par le numéro 1733.

Conformément à l'article 19 LLC, tout service local établi sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Si le particulier a fait connaître son choix du néerlandais lors de son appel au numéro 1733, il convient de lui répondre uniquement en néerlandais, même lorsque son appel est transféré.

La plainte reconnue comme étant recevable et fondée.

Veillez agréer, Madame le Directrice générale, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE