



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

Bruxelles, le 21 octobre 2013

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 4 octobre 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à votre demande d'avis du 28 août 2013 concernant l'attribution d'une prime linguistique pour la langue française pour les *calltakers* CIC (Centre d'Information et de Communication) et les opérateurs CS (Centre de Secours) 100/112 de la province d'Anvers, et l'attribution d'une prime linguistique pour la langue allemande pour les *calltakers* CIC et opérateurs CS 100/112 de la province de Limbourg, de Namur et de Luxembourg.

Votre demande d'avis est la suivante:

Dans les centres d'appel d'urgence 100/112 (Centres de Secours), les opérateurs fédéraux répondent aux appels dans le cadre de l'aide médicale urgente et de l'aide pompier. Dans les Centres d'Information et de Communication de la police fédérale, le SPF Intérieur emploie des *calltakers* neutres responsables de répondre aux appels dans le cadre de l'aide policière.

Le territoire pour lequel les centres d'appel d'urgence sont compétents est déterminé comme suit, tant pour les CS 100/112 que pour les CIC:

- 1) la province où les centres sont établis;
- 2) un périmètre autour de cette province: suite à l'usage des téléphones mobiles et selon la location de l'antenne GSM qui capte le signal téléphonique, les appels de provinces et/ou de pays voisin(e)s arrivent également au CIC ou CS 100/112 établi dans le chef-lieu de province qui se trouve le plus près de l'antenne GSM;
- 3) *back-up* pour une province voisine: ceci est d'une importance primordiale pour le traitement des appels d'urgence et la sécurité du citoyen, étant donné que l'état doit pouvoir garantir une accessibilité de 100% des centres d'appel d'urgence, et doit donc prévoir une redondance dans le cadre d'éventuels problèmes (techniques) dans un certain centre d'appel d'urgence vers un centre d'appel d'urgence d'une province voisine.

La répartition des périmètres et des *back-up* du CS 100/112 et du CIC des provinces visées dans votre demande d'avis – les provinces d'Anvers, de Limbourg, de Namur et de Luxembourg – est déterminée comme suit:

<u>Province</u>	<u>Périmètre comprend (parties de/du) la province / (le) pays voisin</u>	<u>Redondance pour</u>
Anvers	Flandre orientale, Brabant flamand, Limbourg, Pays-Bas	Limbourg

Limbourg	Anvers, Brabant flamand, Liège, Pays-Bas	Anvers
Namur	Hainaut, Brabant wallon, Liège, Luxembourg, France	Luxembourg
Luxembourg	Namur, Liège, France, Grand-duché de Luxembourg	Namur

Vous signalez que les centres d'appel d'urgence CS 100/112 et CIC sont des services régionaux au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) et que ses agents ont droit à une allocation pour bilinguisme en application de l'arrêté royal du 13 juin 2010 accordant des allocations pour bilinguisme aux membres du personnel de la fonction publique administrative fédérale, à savoir l'article 3. Dans les provinces de Flandre occidentale, de Flandre orientale, de Limbourg, de Brabant flamand, de Brabant wallon, de Liège et de Hainaut, cette allocation est déjà accordée. Vous estimez, d'une part, qu'également les agents des centres d'appel d'urgence de la province d'Anvers ont droit à une allocation pour bilinguisme pour la connaissance du français, étant donné que la circonscription des centres s'étend à la province de Limbourg (cf. tableau ci-dessus), où sont situées les communes de la frontière linguistique Fourons et Herstappe (arrondissement de Tongres), lesquelles sont dotées d'un régime spécial, et, d'autre part, que les agents des centres d'appel d'urgence des provinces de Limbourg, de Namur et de Luxembourg ont droit à une allocation pour bilinguisme pour la connaissance de la langue allemande, étant donné que la circonscription de ces centres s'étend à la province de Liège, où sont situées les communes de la région de langue allemande (arrondissement de Verviers).

Enfin, vous signalez qu'à défaut des arrêtés d'exécution, la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, laquelle prévoit un règlement spécifique en ce qui concerne l'emploi des langues, n'est pas encore entrée en vigueur. En conséquence, les centres d'appel d'urgence tombent toujours sous l'application des LLC.

*
* * *

Les LLC sont applicables aux services publics, dans la mesure où ils ne sont pas régis, au point de vue de l'emploi des langues, par une autre loi (article 1^{er}, §1^{er}, 1^o, LLC).

Pour le traitement d'appels d'urgence dans tous les centres 112, la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112, notamment l'article 3, §1^{er}, vise un règlement spécifique en matière d'emploi des langues: tout appel urgent doit pouvoir être traité au moins dans les trois langues nationales et en anglais. A défaut des arrêtés d'exécution, cette loi n'est pas encore entrée en vigueur, de sorte que les centres d'appel d'urgence tombent toujours sous l'application des LLC.

Une allocation pour bilinguisme est accordée aux membres du personnel affectés à un service central ou à un service d'exécution dont l'activité s'étend à tout le pays ou à un service local ou régional dont le ressort d'activité comprend une des communes visées aux articles 5 à 8 des LLC, et qui ont apporté devant Selor la preuve qu'ils connaissent la deuxième langue (article 3 de l'arrêté royal du 13 juin 2010 accordant les allocations pour bilinguisme aux membres du personnel de la fonction publique administrative fédérale).

Tous les centres d'appel d'urgence doivent être considérés comme des services régionaux au sens des LLC, c.-à-d., comme des services dont l'activité, la circonscription, s'étend à plus qu'une commune mais pas à tout le pays.

De votre lettre, il ressort que l'activité des centres d'appel d'urgence CS 100/112 et CIC de la province d'Anvers s'étend à la province de Limbourg, à laquelle appartiennent les communes de la frontière linguistique Fourons et Herstappe, mentionnées à l'article 8, 10°, des LLC, lesquelles, en vue de la protection de leurs minorités, sont dotées d'un régime spécial. Les centres d'appel d'urgence dans la province d'Anvers sont dès lors des services régionaux au sens de l'article 34, §1, a), des LLC: des services dont l'activité s'étend à des communes soumises à un régime linguistique spécial ou à des régimes différents de la région de langue néerlandaise et dont le siège est établi dans la même région. Pareils services régionaux utilisent, dans leurs rapports avec un particulier, la langue imposée en la matière aux services locaux de la commune où l'intéressé habite. Ces services régionaux visés à l'article 34, § 1^{er}, des LLC, sont organisés de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par cette loi, dans les communes de la circonscription (article 38, §3, LLC).

Partant, la CPCL est d'avis que les agents des centres d'appel d'urgence de la province d'Anvers qui apportent devant Selor la preuve qu'ils connaissent la langue française, peuvent bénéficier d'une allocation pour bilinguisme.

De votre lettre, il ressort en outre que l'activité des centres d'appel d'urgence CS 100/112 et CIC de la province de Limbourg, de Namur et de Luxembourg, s'étend à la province de Liège, à laquelle appartiennent les communes de la frontière linguistique mentionnées à l'article 8, 1°, des LLC, notamment les communes de la région de langue allemande, lesquelles sont dotées d'un régime spécial en vue de la protection de leurs minorités. Les centres d'appel d'urgence des provinces de Limbourg, de Namur et de Luxembourg sont des services régionaux au sens de l'article 36, §1^{er}, des LLC: des services dont l'activité s'étend à des communes de plusieurs régions linguistiques autres que Bruxelles-Capitale et dont le siège n'est pas établi dans une commune malmédienne ni dans une commune de la région allemande. Dans leurs rapports avec les particuliers, ces services sont soumis à l'article 34, §1, des LLC précité (cf. paragraphe précédent).

La CPCL est d'avis que les agents des centres d'appel d'urgence des provinces de Limbourg, de Namur et de Luxembourg qui apportent devant Selor la preuve qu'ils connaissent la langue allemande, peuvent bénéficier d'une allocation pour bilinguisme.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président f.f.,

[...]