



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

Bruxelles, le 30 mai 2017

[...]

[...]

Monsieur,

Lors de la séance du 24 mai 2017, la Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL) siégeant en section réunies, a examiné votre demande d’avis reçue par mail du 28 mars 2017 concernant la possibilité d’allouer des primes linguistiques relatives à la connaissance des langues française, néerlandaise et allemande aux calltakers et opérateurs de l’ensemble des provinces indépendamment de leur champ d’activité.

Le SPF Intérieur est l'employeur de quelques 700 agents (*calltakers* neutres et opérateurs fédéraux), employés dans les centres d'appel d'urgence 100/112 et 101. La gestion générale de ces agents, tant au niveau technique qu'au niveau administratif, se situe à la Direction générale de la Sécurité civile – service 112 du SPF Intérieur.

Dans les Centres d'appel d'urgence 100/112 (CS 100/112) les opérateurs fédéraux répondent aux appels dans le cadre de l'aide médicale urgente et de l'aide d'incendie. Ces centres se trouvent à Bruges, à Gand, à Anvers, à Louvain, à Hasselt, à Mons, à Namur, à Liège, à Wavre et à Arlon. Le centre compétent pour la région de Bruxelles-Capitale ne tombe pas sous la responsabilité du SPF Intérieur.

Dans les Centres d'Information et de Communication (CIC) de la Police fédérale, le SPF Intérieur emploie les *calltakers* neutres responsables de répondre aux appels dans le cadre de l'aide policière. Ces centres se trouvent également dans chaque chef-lieu de province et à Bruxelles.

La loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l’agence 112 prescrit en son article 3 alinéa 1 et 2 : « Les centres 112 assurent en permanence le traitement des appels urgents aux numéros 100, 101 et 112 pour l'aide médicale urgente et les services de sécurité civile et la police intégrée.

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. »

* * *

L'article 1^{er} 1^o LLC prescrit que « les présentes lois coordonnées sont applicables: 1^o aux services publics centralisés et décentralisés de l'État, des provinces, des agglomérations, des fédérations de communes et des communes, dans la mesure où ils ne sont pas régis, au point de vue de l'emploi des langues, par une autre loi; »

La question est de savoir ce qu'implique au regard de cet article 1^{er} 1^o LLC, cet alinéa 2 de l'article 3 de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 précité.

Le projet de loi initial créant les centres 112 et l'agence 112 n'abordait pas la question de l'emploi des langues par ces centres et par l'agence 112.

Le résumé de ce projet précise que « Le Conseil européen a décidé le 29 juillet 1991 que dans chaque État membre, tous les services de secours, c.à.d. les services médicaux, les services d'incendie et la police, doivent être accessibles à un numéro d'urgence uniforme, identique pour l'ensemble de l'Europe, le numéro 112. »¹(...)

En outre l'exposé des motifs explique que « Le traitement des appels urgents constitue l'activité centrale des centres 112 et l'objet de la présente loi porte l'ambition suivante: constituer le cadre juridique adéquat permettant une augmentation sensible de la qualité du service rendu au citoyen placé dans une situation de faiblesse telle qu'elle nécessite une intervention d'urgence d'un service formé et équipé pour lui porter secours et le sauver. L'option prise en 1999 par le Conseil européen de créer un numéro unique simple à retenir que tous les citoyens européens peuvent appeler gratuitement partout en Europe pour obtenir un secours immédiat policier, médical ou pompier constitue une évolution marquante dans la création du concept de citoyenneté européenne, et dans la sécurité des citoyens européens, en particulier dans l'accessibilité des services de secours aux personnes en danger, où qu'elles soient dans un des pays membres de l'Union européenne. (...)

La conséquence directe de ce choix est la nécessité de scinder la prise de l'appel urgent — le calltaking — et son analyse, de l'envoi des moyens d'intervention adaptés aux nécessités, le dispatching. La prise de l'appel et son analyse doivent impérativement se faire dans un contexte totalement neutre par rapport aux disciplines concernées. Celui qui prend l'appel, le calltaker, a pour mission d'écouter l'appel et de l'analyser en fonction de consignes précises qui sont fixées en concertation entre les autorités compétentes, processus au terme duquel le calltaker dispose de suffisamment d'informations pour saisir la discipline concernée des informations précises sur la nature de l'incident et sa localisation afin de lui permettre d'envoyer les moyens les plus adéquats à la situation. C'est le moment où le calltaker passe le relais au dispatcher. »²

La question de l'emploi des langues ne fut donc abordée que par la voie des amendements.

Le premier amendement³ visait à faire appliquer les LLC au-delà du territoire de la province concernée : « La technologie existante ne permet pas de garantir, à l'heure actuelle, que tous les appels urgents soient traités dans les limites de la province. Le centre 112 doit dès lors toujours être capable de répondre à des appels urgents provenant des communes d'une autre région linguistique voisine. En réalité, l'activité d'un centre 112 est donc plus large que la province concernée et la région linguistique dont il fait partie. C'est pourquoi la *ratio legis* de la loi sur l'emploi des langues en matière administrative est appliquée. (...)

¹ *Doc. Parl.*, Ch., 2010-2011, n° 1015/1, 3

² *Doc. Parl.*, Ch., 2010-2011, n° 1015/1, 4.

³ *Doc. Parl.*, Ch., 2010-2011, n° 1015/2

L'activité de certains centres 112 provinciaux dépasse de facto les limites de leur province. Ces centres sont en effet parfois amenés à traiter des appels émanant des provinces limitrophes. Pour éviter qu'à l'avenir, des drames humains se produisent à cause d'une communication déficiente, il nous paraît essentiel que les centres 112 soient organisés de manière à ce qu'ils puissent répondre aux appels non seulement dans leur propre langue, mais également dans celle(s) des communes situées dans les provinces limitrophes, d'où des appels peuvent être dirigés vers le centre 112 en question. »
Cet amendement a été rejeté.

Le deuxième amendement concernant l'emploi des langues⁴ est l'actuel aliéna 2 de l'article 3 de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112. Il est justifié comme suit : « Une réponse à chaque appel doit pouvoir être apportée au minimum dans les trois langues nationales (à savoir, le français, le néerlandais ou l'allemand) et l'anglais. Force est de constater que sous le choc, il est parfois difficile de s'exprimer dans sa propre langue. Que dire alors si la réponse que l'on reçoit est formulée dans une autre langue que la sienne. Il est donc primordial que toute personne qui appelle un centre 112 puisse s'exprimer dans sa propre langue et être comprise parfaitement par son interlocuteur. (...) Enfin, notre pays se situe au carrefour de l'Europe. L'anglais est donc primordial. (...) Cela n'implique évidemment pas que chaque personne qui reçoit un appel d'urgence dans un centre d'appel doit être systématiquement quadrilingue. Le Roi fixera les conditions, critères de qualité et modalités. Le recours à des interprètes à distance constitue une des pistes à envisager.»

La CPCL a émis un avis n°42.024 du 19 mars 2010 concernant ce projet de loi. Lors de la discussion des articles et du vote, l'avis de CPCL a été rappelé par l'auteur de ce deuxième amendement⁵ : « Elle souligne en outre que la Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL) s'est prononcée sur la teneur de l'amendement (voir Doc. Sénat 4-410/3, p. 13-14). Dans son avis, la Commission souligne que le législateur peut prévoir un règlement spécifique pour des services spécifiques. C'est clairement le cas ici. »

* * *

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.

En ce qui concerne, la question spécifique de l'allocation de primes linguistiques, la CPCL n'est pas compétente. Cette compétence est dévolue au SPF P&O.

⁴ *Doc. Parl.*, Ch., 2010-2011, n° 1015/3

⁵ *Idem*

La CPCL était compétente avant l'entrée en vigueur l'article 3 de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 mais uniquement afin de déterminer dans quelles langues, il devait être répondu aux particuliers. Ce qui n'est plus le cas à l'heure actuelle.

Copie du présent avis est adressé à monsieur Jan Jambon, ministre de l'intérieur.

Veillez agréer, monsieur, l'assurance de mes sentiments distingués.

Le Président

E. VANDENBOSSCHE