



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

Bruxelles, le 19 mars 2009

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 20 février 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le *Communicatie en Informatiecentrum* (CIC) de la police fédérale à Louvain, en raison du trilinguisme des messages délivrés par le répondeur automatique prévu pour les zones de police locales du Brabant flamand qui ne disposent pas d'une permanence de 24 heures.

De la réponse donnée par votre honorable prédécesseur à la question parlementaire 9218 du 21 décembre 2005, question posée par monsieur Laeremans, il ressort notamment ce qui suit.

L'appelant entend un message enregistré à l'avance sur le répondeur téléphonique, qui lui demande soit de former le numéro 101, soit d'attendre que les bureaux soient ouverts si l'appel n'est pas urgent.

Le texte est aujourd'hui prononcé en trois langues et le sera bientôt dans une quatrième, l'allemand. L'appelant flamand entend toujours d'abord la version néerlandaise. Le texte est répété dans les autres langues étant donné la présence de communes à facilités en Brabant flamand et le fait qu'au moins 20% des appels au CIC de Louvain ne sont pas effectués en néerlandais.

Le CIC doit dès lors fonctionner dans les deux langues. Étant donné que l'appel peut concerner une situation d'urgence, il est également important que le message soit compris par des personnes dans d'autres langues que le français ou le néerlandais.

Le multilinguisme résulte dès lors du souci d'apporter une aide efficace aux personnes dans le besoin. Les zones locales ne sont toutefois pas tenues d'avoir recours à ce service. Si elles le souhaitent, elles peuvent utiliser leurs propres appareils. Cette méthode a été approuvée par le comité d'accompagnement du CIC de Louvain, présidé par le gouverneur de la province."

*

* *

Lors de l'examen de la plainte, le ministre a été invité à communiquer son point de vue. Il a répondu ce qui suit.

"Pour l'heure, le CIC Brabant flamand utilise encore toujours la bande trilingue (dans l'ordre: néerlandais-français-anglais) à laquelle sera bientôt ajouté l'allemand (dans l'ordre: néerlandais-français-allemand-anglais): l'appelant néerlandophone raccroche après avoir entendu le message néerlandais, le francophone après avoir entendu le message français, etc.

Ce système a été mis au point par négociation au sein du CIC placé sous la présidence de monsieur le gouverneur du Brabant flamand, après explications données aux chefs de corps et bourgmestres des deux arrondissements de la province, et accord des intéressés.

Les zones locales ne sont pas obligées d'adopter le système et peuvent utiliser leurs propres appareils et les messages de leur cru.

Le CIC Brabant flamand est une centrale d'urgence destinée aux appels urgents.

Les interlocuteurs dont certains connaissent également le français, l'anglais et/ou l'allemand, répondent toujours aux appels téléphoniques en néerlandais, pour passer, si nécessaire, à la langue de l'appelant.

Depuis la mise en œuvre du CIC Brabant flamand (il y a neuf mois), cette manière d'agir n'a fait l'objet d'aucune plainte.

Des chiffres du CIC Brabant flamand se rapportant au mois de mars 2006, il ressort que plus de 20% des appels reçus au CIC ne se font pas en néerlandais: la plupart des appels en d'autres langues sont formulées en français – parfois jusqu'à 30%. Les appels en anglais représentent environ 1%, ceux en allemand, moins de 0,5 %.

Ces proportions linguistiques valent également pour les appels urgents venant de toute la province et recueillies par le répondeur du CIC Brabant flamand.

La scission des appels que vous proposez et qui aurait pour effet de répondre en français à un habitant d'une commune périphérique ou de la commune de la frontière linguistique de Biévène, et exclusivement en néerlandais dans les autres cas, est techniquement réalisable à condition, pour l'appelant, d'opérer au préalable un choix linguistique, dans l'ordre néerlandais-français-allemand-anglais: après avoir appuyé sur la touche ad hoc, l'appelant entendrait le message uniquement dans sa langue.

Toutefois, dans des cas d'urgence et des situations de panique, ce système pourrait engendrer une perte de temps. En outre, l'appelant doit disposer d'un appareil à touches, faute de quoi il n'entendra pas de message du tout...

Je maintiens ma décision selon laquelle le système actuel à répondeur plurilingue constitue la meilleure solution pour le traitement des appels d'urgence par le CIC Brabant flamand."

*

* *

La CPCL constate que le CIC à Louvain est structuré sur une base provinciale. Il s'agit d'un service régional au sens de l'article 34, §1^{er}, a, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), c'est-à-dire, d'un service régional de la région de langue néerlandaise dont l'activité s'étend à des communes soumises à un régime spécial ou à des régimes différents et dont le siège est établi dans la même région (Louvain).

Le message sur le répondeur est un avis au public au sens des LLC. Conformément à l'article 34, §1^{er}, b, 3^e alinéa, des LLC, il doit, dans le cas sous examen, être formulé uniquement en néerlandais.

Sous référence à la demande d'avis introduite par votre honorable prédécesseur au sujet de la langue d'un message standard pour les appels reçus par le service 100, la CPCL a également considéré, dans son avis 40.065/I/PN du 21 novembre 2008, qu'en égard au Brabant flamand, le message standard devait être établi uniquement en néerlandais.

D'un entretien avec madame [...], directeur du CIC à Louvain, il ressort que, pour l'heure, le message sur le répondeur est unilingue néerlandais, conformément à l'avis 40.065/I/PN précité de la CPCL.

La CPCL estime à l'unanimité moins une voix contre d'un membre de la Section française, que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]