



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

Bruxelles, le 8 novembre 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à la centrale d'urgence 101 de Bruxelles

Madame la Présidente,

En sa séance du 5 novembre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé, domicilié à Bruxelles, a appelé le numéro d'urgence 101 le 27 mars 2021 et que l'opérateur ne parlait que le français. L'appel a été transféré à un collègue néerlandophone.

Etant donné que la demande d'explications a été envoyée par erreur par le SPF Intérieur à la centrale 112 de Bruxelles et que, par conséquent, la CPCL n'a pas reçu de réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.

*
* *

La centrale d'urgence 101 de Bruxelles est un service régional au sens de l'article 35, § 1 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 19 LLC, un tel service régional emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Conformément à l'article 21, § 5 LLC, sans préjudice des dispositions qui précèdent, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

L'opérateur devait dès lors assister l'intéressé en néerlandais sans faire appel à un collègue.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma meilleure considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE