



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

Bruxelles, le 12 octobre 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à la non connaissance du néerlandais d'un opérateur de la centrale d'urgence 112

Madame la Ministre,

En sa séance du 8 octobre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant, le 10 juillet 2021 à 12 h. 11, a téléphoné au numéro d'appel d'urgence 112 lorsqu'il qu'il était passager à bord d'un véhicule roulant sur le RO2 (route allant de Hal à Louvain) et que l'opérateur ne parlait pas le néerlandais.

Les lettres du 14 juin 2021 et du 2 août 2021 de la CPCL étant restées sans réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.

*
* *

Les appels 112 provenant de la province du Brabant flamand sont normalement traités par la centrale d'urgence située dans le chef-lieu de la province, la Ville de Louvain. Dans un avis antérieur, la CPCL a traité une situation dans laquelle un appel a été effectué qui provenait d'une autre province que celle dans laquelle se trouvait l'antenne de captation, de sorte que l'appelant a été transféré à la centrale compétente pour la province où se trouvait l'antenne (avis CPCL n° 52.088 du 25 septembre 2020).

La champ d'activité de la centrale d'urgence 112 de Louvain correspond à un service régional au sens de l'article 34, § 1, 1^{er} alinéa des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 34, § 1, alinéa 4 LLC, un tel service régional utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée par les LLC aux services locaux de la commune ou l'intéressé habite.

Dans le cas où l'appel a été traité par la centrale d'urgence du Brabant flamand, il fallait utiliser le néerlandais pour y répondre.

Dans sa jurisprudence constante, la CPCL estime que, lorsqu'un service public intervient en-dehors de sa circonscription et dans une autre région linguistique, il doit respecter l'emploi des langues de cette région (cf. Avis CPCL n°. 45.035 du 24 octobre 2014; 43.003 du 29 avril

2011; 52.104 du 3 juillet 2020). Cela signifie entre autre que, lorsqu'une antenne capte un appel venant d'une autre province que celle où se trouve cette antenne de sorte que l'appelant est transféré à la centrale qui est compétente territorialement pour la province où se trouve l'antenne, l'appel doit être traité dans la langue de la région où l'appel a eu lieu, *in casu* le néerlandais.

Dans le cas où l'appel aurait fait l'objet d'une réponse dans une autre centrale que celle du Brabant flamand, il aurait également dû être traité en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE