



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

Bruxelles, le 30 mai 2022

[...]

[...]

Objet: exigences de connaissances linguistiques pour le recrutement d'opérateurs (« *calltakers* ») dans la centrale d'urgence 112.

Monsieur le Secrétaire d'Etat régional,

En sa séance du 27 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d'avis relative aux exigences de connaissances linguistiques pour le recrutement d'opérateurs (« *calltakers* ») dans la centrale d'urgence 112.

Dans une lettre du 12 janvier 2022, un fonctionnaire du service Affaires civiles a communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Après concertation avec la direction du SIAMU, je souhaite vous informer de la problématique du recrutement d'opérateurs ("*calltakers*") dans la centrale d'urgence 112 ("CU").

Sur la base de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 mars 2018 portant le statut administratif et pécuniaire des agents contractuels des services publics régionaux de Bruxelles des institutions d'utilité publique de la Région de Bruxelles-Capitale, le SIAMU n'est plus en mesure d'offrir les mêmes conditions dans le cadre d'un recrutement contractuel que par le passé, de sorte que la préférence est donnée au recrutement statutaire de la fonction publique bruxelloise ("Talent").

Cependant, un problème majeur de cette procédure est l'absence de possibilité de tester la connaissance de la deuxième langue nationale (français/néerlandais). Un opérateur de la CU de Bruxelles devrait avoir un minimum de bilinguisme pour les raisons suivantes :

- les appels urgents sont reçus dans les deux langues nationales ; à chaque appel, des vies humaines peuvent être en jeu ;

- un opérateur, légalement responsable de ses appels, peut travailler plus efficacement s'il connaît l'autre langue nationale ;
- chaque CU est légalement tenue de pouvoir répondre aux appels d'urgence dans les deux langues nationales.

Comme il est impossible aujourd'hui de prendre en compte le bilinguisme dans la procédure de recrutement, nous ne pouvons pas utiliser un profil de fonction qui corresponde étroitement aux compétences recherchées de l'opérateur, avec pour conséquence que la qualité du service dans la CU ne peut être garantie.

L'introduction du menu de sélection ("IVR") lorsque le numéro d'urgence 112 est composé permettra éventuellement à l'appelant de faire un choix de langue qui sera visible dans la CU, mais tous les appels entrants ne passent pas par le système IVR et les files d'attente doivent être évitées autant que possible.

La nécessité de disposer de fonctionnaires bilingues au sein de la CU est également soulignée par la Commission permanente de Contrôle linguistique dans les deux avis suivants :

- Avis CPCL n° 30.322

« Dans un souci de garantir la sécurité des citoyens faisant appel à la Centrale 100 et sans préjudice de l'application de l'article 43 des LLC, la CPCL suggère:

- qu'une demande de dérogation lui soit introduite pour permettre le recrutement d'agents bilingues devant le SPR;
- que dans l'intervalle tout soit mis en œuvre pour que le personnel affecté à cette centrale ait une connaissance de fait du français et du néerlandais, totalement appropriée à la fonction;
- que l'organisation du service puisse tendre, le cas échéant, à ce que le personnel de la Centrale 100 puisse également recevoir une formation au niveau de l'apprentissage d'une troisième langue (allemand ou anglais), compte tenu du caractère international de la région de Bruxelles-Capitale. »

- Avis CPCL n° 29.332

« Il n'en reste pas moins qu'il est souhaitable, pour des raisons de sécurité et d'efficacité, que chaque agent du service possède une connaissance du français et du néerlandais appropriée à la fonction (voir l'avis CPCL 30.322 du 4 décembre 1998). »

Sur la base des arguments ci-dessus, je me permets de vous demander d'approuver l'introduction de l'évaluation de la deuxième langue nationale dans la procédure de recrutement des nouveaux opérateurs dans la CU de la RBC. »

*
* *

L'article 1, § 1, 1° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC) prévoit que les LLC sont applicables aux services publics centralisés et décentralisés de l'Etat, 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.

L'article 3, alinéa deux de la loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 règle l'emploi des langues pour les appels urgents aux numéros 100, 101 et 112 :

« 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. »

Considérant que les arrêtés d'application précités ne sont pas adoptés, la loi n'est pas entrée en vigueur sur ce point.

Il en résulte que la CPCL n'est pas compétente pour se prononcer sur les exigences de connaissances linguistiques dans le chef des opérateurs (« calltakers ») de la centrale d'urgence 112.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat régional, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE