

12 Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de la Sécurité et de l'Intérieur, chargé de la Régie des Bâtiments, sur "le manque de personnel dans les centres d'appel" (n° 5998)

12.01 **Kattrin Jadin** (MR): Monsieur le ministre, j'ai récemment appris par la presse que le centre d'appel de Flandre orientale connaît des problèmes d'effectif. Un manque de personnel qualifié causerait souvent une réponse trop tardive aux appels de secours. Ce retard peut même mener, dans certains cas, à des décès. Pour cette raison, vous vous êtes rapidement concerté avec les syndicats concernés. Le problème de personnel qualifié dans les centres d'appels d'urgence n'est pas nouveau. Dans le passé, je vous ai déjà interrogé concernant la problématique du personnel bilingue au centre d'appel liégeois.

Monsieur le ministre, quels ont été les problèmes abordés lors de l'entrevue avec les syndicats ? Après ladite concertation, quelles pistes peuvent-elles être envisagées pour pallier ce problème lié au manque d'effectifs ?

12.02 **Jan Jambon**, ministre: Cette année encore, 31 opérateurs *call takers* supplémentaires pour les centres d'appel d'urgence 112 et 100 et le CICAT, les anciens CIC, vont être engagés. De la totalité de cet effectif, une place est attribuée au CICAT de Flandre orientale et deux places sont attribuées au centre d'appel d'urgence 112-100 de la même province. Le 1^{er} décembre, ces nouveaux membres du personnel vont débiter leur formation et seront, de ce fait, opérationnels endéans quelques mois.

12.03 **Kattrin Jadin** (MR): Qu'a-t-on fait pour le problème de bilinguisme à Liège ?

12.04 **Jan Jambon**, ministre: C'est une question difficile. Nous cherchons pour l'instant à résoudre le problème en utilisant un logiciel spécial. Nous avons le même problème dans le Brabant flamand et le Brabant wallon.

12.05 **Kattrin Jadin** (MR): Je reviens souvent avec les mêmes sujets mais c'est un problème très important. Le fait de pouvoir être écouté dans sa langue est très important. Il faut trouver une solution. Si j'ai pu apprendre le français et le néerlandais, d'autres doivent aussi pouvoir le faire.

12.06 **Jan Jambon**, ministre: Peut-être voulez-vous postuler ?

12.07 **Kattrin Jadin** (MR): Si j'arrête la politique, j'irai au centre d'appels d'urgence !

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.