



**Question écrite de la Députée Katrin JADIN
à Madame Annelies VERLINDEN, Ministre de l'Intérieur,
concernant le manque d'opérateurs dans les centres d'appel
- Bruxelles, le 2 février 2022 -**

Madame la Ministre,

Je viens d'apprendre que les centres d'appel 112/101 sont largement en sous-effectif, ce qui est une information inquiétante mais pas vraiment nouvelle. Par le passé, j'ai déjà dû constater qu'il y a trop peu d'opérateurs – ce qui a comme conséquence que ceux présents ont moins de liberté lorsqu'ils souhaitent prendre des jours de congé. En cas de maladie, la situation y devient rapidement critique.

Le centre d'appel de la Province de Liège a en outre la spécificité qu'il doit également relayer les messages des citoyens de la communauté germanophone et doit donc assurer le service par des personnes pouvant réceptionner des appels en langue allemande.

Madame la Ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Combien de calltakers sont actuellement en formation pour les centres d'appels en Province de Liège ? Combien de personnes doivent encore être recrutés afin que l'effectif soit complet ?
- Quid de l'emploi de la langue allemande à la centrale de Liège ? Les personnes capables de parler l'allemand y sont-ils représentés en suffisance ?

Je vous remercie, Madame la Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN

Réponse de la ministre :

Le cadre théorique du personnel opérationnel de la centrale d'urgence 112 de Liège est de 35. Le personnel qui est opérationnellement disponible actuellement est de 35,1 ETP. Le cadre est donc rempli. Un opérateur supplémentaire a pu néanmoins être recruté fin 2021 et va bientôt commencer sa formation de base.

Il y a un cadre supplémentaire et distinct pour la centrale d'urgence 112 de Liège pour le personnel germanophone. Ce cadre théorique est de 7 et actuellement il y a 7,9 opérateurs ETP qui sont opérationnellement disponibles. Ce cadre permet normalement d'avoir une personne germanophone en salle pendant chaque shift de travail.