



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : avis n° 55.322 du 19 janvier 2024

Madame la Bourgmestre,

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte selon laquelle une habitante néerlandophone de la commune de Forest n'a pas pu être assistée en néerlandais au guichet de la commune lors d'un rendez-vous pour l'obtention d'un nouveau permis de conduire international.

Vous trouverez en annexe l'avis des sections réunies de la CPCL relatif à cette plainte.

En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966, et de l'article 11, alinéa 6, de l'arrêté royal fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci, je vous saurais gré de bien vouloir me communiquer les suites que vous aurez données au présent avis.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE



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

Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL)
Sections réunies

Avis n° 55.322 du 19 janvier 2024
Dossier : VCT/55.322/II/PN

Commune de Forest : service non rendu en néerlandais au guichet de la commune

1 Objet de la plainte

La plainte porte sur le fait qu'une habitante néerlandophone de la commune de Forest n'a pas pu être assistée en néerlandais au guichet de la commune lors d'un rendez-vous pour l'obtention d'un nouveau permis de conduire international.

2 Procédure

Conformément à l'article 11, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci (AR Fonctionnement CPCL), la CPCL a été saisie de cette plainte par requête signée, qui a été envoyée le 3 octobre 2023 au Président de la Commission par courrier électronique.

En application de l'article 61, §§ 3 et 4, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après : lois linguistiques en matière administrative), le Président de la Commission a demandé, par lettre du 11 octobre 2023, la position de la commune de Forest sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'examen de ce dossier.

La commune de Forest a communiqué sa position sur la plainte en question au Président de la Commission par lettre du 19 décembre 2023.

La plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du 19 janvier 2024, conformément aux articles 60, § 1^{er} et 61, §§ 1^{er}, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL.

L'avis a été rendu à l'unanimité conformément aux articles 7 et 8 AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis a été rédigé en français et en néerlandais. Les deux textes sont juridiquement valables.

3 Position de la commune de Forest (lettre du 19 décembre 2023)

« En toute franchise, nous sommes conscients des problèmes linguistiques au sein de notre administration.

Lorsque nous engageons de nouveaux collaborateurs, nous sommes malheureusement confrontés à une "pénurie" de candidats bilingues. La nécessité de renforcer nos effectifs nous oblige à recruter du personnel ayant une connaissance très limitée du néerlandais.

Nous les encourageons toutefois à suivre des cours à l'ERAP afin de leur permettre de mieux servir le public et de recevoir une prime de bilinguisme après avoir passé un examen au SELOR.

Je ne peux que donner raison à cette personne, mais je m'étonne qu'elle n'ait pas pu obtenir de l'aide en néerlandais au service des passeports, où travaille un collaborateur néerlandophone.

Je vous prie de transmettre nos excuses à la personne concernée et de l'informer que nous mettons tout en œuvre pour aider les citoyens, quelle que soit leur langue. »

4 Avis des sections réunies de la CPCL

4.1 Compétence de la CPCL

La commune de Forest est un service local établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Par conséquent, la CPCL est compétente pour émettre un avis relatif à la plainte introduite.

4.2 Recevabilité de la plainte

La CPCL constate qu'il ne se pose aucun problème quant aux conditions de recevabilité de la plainte.

La plainte contenait les données d'identification de l'expéditeur, un exposé des faits et les indications nécessaires permettant d'identifier le traitement, objet de la plainte, ainsi que l'exige l'article 11, alinéas 2, 3 et 4 AR Fonctionnement CPCL.

Dès lors, la plainte est reconnue comme étant recevable.

4.3 Bien-fondé de la plainte

Des contacts verbaux tenus à un guichet communal sont des rapports avec des particuliers au sens des lois linguistiques en matière administrative.

En vertu de l'article 19, alinéa 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, tout service local, qui est établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En l'espèce, l'intéressée n'a pu se faire aider qu'en français au guichet de la commune.

L'intéressée aurait dû pouvoir obtenir de l'aide aussi en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

5 Notification

Le présent avis est porté à la connaissance de la commune de Forest, conformément à l'article 61, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis est également porté à la connaissance du plaignant, conformément à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

6 Communication des suites données à l'avis

En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois linguistiques en matière administrative et de l'article 11, alinéa 6 AR Fonctionnement CPCL, la Commission demande à son président de lui communiquer les suites données à son avis. Cette communication est portée à la connaissance des membres de la Commission.

*
* *

AVIS

La plainte introduite selon laquelle une habitante néerlandophone de la commune de Forest n'a pas pu être assistée en néerlandais au guichet de la commune lors d'un rendez-vous pour l'obtention d'un nouveau permis de conduire international est reconnue comme étant recevable et fondée.

Le présent avis a été rendu à Bruxelles, le 19 janvier 2024, par la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, sous la direction du

Président,

E. VANDENBOSSCHE