



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

22.199/II/PF/JP

**OBJET** : Office national des allocations familiales pour  
travailleurs salariés. Emploi des langues en matière  
administrative.

Monsieur le Ministre,

En date du 23 octobre 1991, la Commission permanente de contrôle linguistique (C.P.C.L.) a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de Wezembeek-Oppeem contre l'administration des allocations familiales, rue de Trèves à Bruxelles, pour le fait que les personnes préposées à l'accueil prétendent lui parler néerlandais parce qu'il est domicilié en territoire flamand et qu'il est envoyé dans un bureau réservé aux néerlandophones où on répond en néerlandais aux questions posées en français.

Par votre lettre du 22 octobre 1990, vous m'avez fait part de ce qui suit :

"Il m'est impossible d'affirmer ou de confirmer les faits qui font l'objet de la présente plainte, dans la mesure où l'identité du plaignant n'est pas connue.

Le service qui accueille le public de l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés est aménagé de telle manière que tous les assurés sociaux puissent faire choix de l'une des langues nationales. Non seulement le service est-il composé d'agents sélectionnés pour leur

./.

connaissance d'une seconde langue mais encore est-il conçu de façon à ce que deux agents, un de chaque rôle soient en permanence à l'écoute des allocataires. De la sorte, quelle que soit la langue de la région dont il provient, un particulier peut faire usage de la langue de son choix.

En ce qui concerne la gestion des dossiers d'allocations familiales, les services sont organisés selon une répartition géographique linguistiquement liée à la région. Les dossiers des attributaires domiciliés en région de langue flamande sont traités par un bureau composé d'agents du rôle néerlandais. La situation inverse existe pour la région de langue française.

Cette répartition n'empêche pas que les allocataires sociaux soient traités dans la langue de leur choix.

Les assistants sociaux qui, dans le service d'accueil, font office d'intermédiaire entre le bureau de paiement proprement dit et tout visiteur, respectent dans tous les cas la langue du particulier. De l'enquête à laquelle je me suis livré, il résulte que des 4 assistants sociaux chargés de l'accueil dans les services centraux de l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés, 3 sont du rôle français. Le quatrième, du rôle néerlandais, a une excellente connaissance du français, langue qu'il utilise spontanément.

Pour la bonne règle cependant j'ai rappelé à l'O.N.A.F.T.S. le caractère de droit public des lois coordonnées relatives à l'emploi des langues en matière administrative."

L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés est un service central qui, en application de l'article 41, 1er, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966, doit utiliser dans ses rapports avec les particuliers celle des trois langues (français, néerlandais ou allemand) dont ces particuliers ont fait usage, et ce quelle que soit la langue du dossier utilisée en service intérieur.

Le plaignant, particulier francophone de Wezembeek-Oppem, doit être accueilli dans sa langue par le service précité.

De l'enquête effectuée, il n'apparaît pas que la plainte soit fondée en ce qui concerne l'organisation des services. Toutefois, les faits rapportés par le plaignant, pour autant qu'ils se soient passés ainsi, peuvent être dûs au fait qu'il a été reçu exceptionnellement par un agent unilingue néerlandophone, en l'absence d'un agent francophone.

La C.P.C.L. prend acte de ce que vous avez rappelé à l'O.N.A.F.T.S. le caractère d'ordre public des lois linguistiques coordonnées.

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

A thick black horizontal bar used to redact the signature of the President.