



Votre lettre du

Vos références

Nos références
28.236/II/PD
28.249/II/PD

Annexes



Monsieur le Ministre,

En sa séance du 29 mai 1997, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné deux plaintes déposées contre l'Office national des Pensions en raison des faits suivants:

- la correspondance avec un Belge germanophone résidant à l'étranger se déroule en néerlandais et non dans la langue du particulier, c.-à-d. l'allemand; dans le passé, cette correspondance aurait bien été établie en langue allemande; (il s'agit de madame Frank, née Marianne Dreun, Buchenweg 30, D-55128 Mainz, n° O.N.P. 341/3505.08200);
- au numéro de téléphone 02/529.32.75 du service des renseignements, aucun renseignement n'a pu être obtenu en allemand.

Aux demandes de renseignements de la C.P.C.L., vous avez répondu ce qui suit (lettre reçue le 11 mars 1997, traduction):

"A cet égard je puis vous signaler que le service 'Correspondance' a reçu les instructions nécessaires afin que la correspondance puisse s'établir dans la langue du particulier, à savoir l'allemand.

Quant aux renseignements téléphoniques, un agent maîtrisant l'allemand de manière suffisante a été chargé de répondre aux appels téléphoniques dans la langue en cause."

Par lettre du 27 mars 1997, vous avez communiqué à la C.P.C.L., la réponse de l'administrateur-général de l'Office national des Pensions. Elle dit ce qui suit (traduction):

"Suite à la lettre du 10 décembre 1996 de la Commission permanente de Contrôle linguistique, je vous signale qu'aucun dossier établi au nom de madame Marianne Frank, résidante à Mainz, Allemagne, n'a pu être retrouvé auprès de mon service.

J'ajoute qu'aucun agent du service des données de carrière, de langue française, de l'Office national, ne se souvient d'un appel réclamant de manière explicite un entretien en langue allemande. D'ailleurs, aucun agent du service précité ne connaît l'allemand.

Les appels en langue allemande sont transmis à l'Inspecteur en chef-directeur des services d'attribution de langue néerlandaise, extension 2715.

Enfin, j'attire votre attention sur le fait que l'Office national des Pensions, dans ses correspondances avec des personnes résidant à l'étranger, ne fait usage que du néerlandais ou du français."

*

* * *

Quant à la plainte de madame Frank, sont disponibles les informations supplémentaires: n° O.N.P. 341/3505/08200.

Conformément à l'article 41, § 1er, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966, les services centraux et d'exécution utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Conformément à la jurisprudence constante de la C.P.C.L., les Belges résidant à l'étranger sont également considérés comme des particuliers belges.

L'Office national des Pensions est donc tenu d'utiliser l'allemand dans ses contacts avec des particuliers germanophones. Le service doit, dès lors, être organisé de façon telle qu'il puisse satisfaire à cette exigence.

La C.P.C.L. estime dès lors que les deux plaintes sont recevables et fondées. Elle vous invite à lui communiquer la suite qui sera réservée au présent avis.

Copie de cet avis est notifiée à monsieur Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, ainsi qu'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.