

[...]

34.099/I/PF
MD/FY

Monsieur le Ministre,

En séance du 20 juin 2002, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d'avis concernant la possibilité d'imposer des épreuves portant sur la connaissance du néerlandais comme conditions de recrutement des futurs préposés au Centre d'appel unifié de Wavre.

Vous nous transmettez les arguments avancés par la Ville de Wavre, à savoir que la situation géographique de Wavre implique que les opérateurs du Centre 100 seront immanquablement confrontés à la réception d'appels en néerlandais (interventions conjointes avec les services d'incendie de Louvain ou Overijse, accidents sur la E411, appels de touristes fréquentant le par d'attractions « Six Flags »).

Vous précisez que les appels au n° 100 passés par GSM dans les communes de la région linguistique flamande situées à la frontière de la province du Brabant wallon risquent d'aboutir au Centre d'appel unifié de Wavre et surtout vous nous informez du fait qu'il est prévu à moyen ou à long terme que le Centre de Wavre aura à traiter les appels téléphoniques émanant de la Commune d'Enghien, (commune à facilité) et de la Commune de Herne (commune située en région de langue néerlandaise).

*
* *

Première situation : le centre d'appel unifié de Wavre traite uniquement les appels provenant des communes francophones de la zone 010

Dans un tel service, les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), excluent que la connaissance d'une langue autre que celle de la région puisse être exigée comme condition de recrutement.

La CPCL admet toutefois, à titre d'exception et pour des raisons de sécurité évidentes, que l'engagement des futurs préposés au centre d'appel unifié de Wavre soit subordonné à la réussite auprès de SELOR d'une épreuve de néerlandais de niveau 3, adaptée aux réalités de la fonction.

Deuxième situation : le centre d'appel unifié de Wavre traite également les appels émanant des communes d'Enghien et de Herne

Dans la mesure où le Centre d'appel unifié de Wavre étend ses activités aux communes d'Enghien et de Herne, la CPCL estime que ce Centre peut, de par ses fonctions, être assimilé à un service au sens de l'article 36, § 1^{er}, des LLC.

Un tel service doit être organisé de façon à ce que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par les LLC, dans les communes de la circonscription (voir art. 38,§3, LLC) ; **l'autorité peut recruter du personnel connaissant la deuxième langue** (voir art. 38, §2, LLC).

En d'autres termes, dans le cas où le centre d'appel unifié de Wavre est appelé à traiter de façon habituelle les appels provenant des communes d'Enghien et de Herne, les dispositions de l'article 38, §2 précité, vous donnent la possibilité de subordonner l'engagement des opérateurs du centre d'appel unifié de Wavre, à la réussite auprès de Selor d'un examen linguistique organisé sur base de l'article 15, de l'arrêté royal du 8 mars 2001 fixant les conditions de délivrance des certificats de connaissances linguistiques prévus à l'article 53, des LLC, cet examen devant toutefois être adapté aux réalités de la fonction.

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

Le Président,

[...]