



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 10 décembre 2009

[...]

[...]

Madame le Bourgmestre,

En sa séance du 27 novembre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée par une habitante néerlandophone de votre commune pour le motif suivant.

Le 14 septembre 2009, la plaignante avait envoyé, à vos services, deux fax établis en néerlandais et relatifs à la réservation d'emplacements de parking dans le cadre de son déménagement du 19 septembre 2009.

Suite à ces fax, elle a été contactée, le 15 septembre 2009, par une employée francophone de votre commune qui se trouvait dans l'impossibilité d'engager une conversation en néerlandais.

Le fax reçu consécutivement par la plaignante et comportant les instructions à suivre, était établi en français. Après avoir repris contact avec vos services, la plaignante a finalement reçu les instructions en néerlandais.

La plaignante a joint tous les fax à sa plainte.

*

* *

En réponse à la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu, le 28 octobre 2009, que l'employée intéressée remplaçait, occasionnellement, sa collègue absente et n'avait pas réussi l'examen portant sur la connaissance élémentaire de la seconde langue. Vous avez signalé, par ailleurs, que l'employée intéressée admettait ne pas avoir pu répondre à certaines questions en néerlandais. Vous avez ajouté qu'après le premier fax envoyé en français par vos services, l'erreur a été rapidement corrigée et la plaignante a reçu une réponse en néerlandais.

*

* *

L'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) dispose que tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particuliers, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Tant la réponse au fax que le contact téléphonique avec la plaignante, constituent un rapport avec un particulier (cf. avis 37.156 du 23 mars 2006).

La CPCL rappelle que le titulaire d'une fonction ou d'un emploi d'un service local de Bruxelles-Capitale qui est en contact avec le public, doit justifier oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial, qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer (article 21; §5, des LLC).

*
* *

La CPCL constate que vous ne niez pas les faits et que l'entretien téléphonique et la (première) réponse donnée au fax étaient non pas en néerlandais mais en français.

Partant, la CPCL déclare la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la plaignante a reçu, à sa demande, une réponse à ses fax, établie en néerlandais.

*
* *

Veillez agréer, Madame le Bourgmestre, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]