



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

---

Bruxelles, le 11 octobre 2010

[...]

[...]

Madame le Vice-premier ministre,

En sa séance du 24 septembre 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait suivant:

le lundi 12 avril 2010, le plaignant s'est rendu au bureau de l'ONEM, situé chaussée de Charleroi 60 à Bruxelles, et a constaté que l'agent qui assurait l'accueil dans le hall d'entrée a refusé de lui répondre en néerlandais.

\*  
\* \*

Par lettre du 6 juillet 2010 vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL:

"[...]

*Les visiteurs qui se présentent au Bureau de l'ONEM de Bruxelles sont deux types: d'une part les visiteurs attendus qui sont munis d'une convocation ou qui ont un rendez-vous, d'autre part les visiteurs libres.*

[...]

*Pour les visiteurs libres, deux guichets "info-attestations" sont accessibles pendant les heures d'ouverture, et les collaborateurs qui y sont affectés à l'accueil du public sont tous bilingues.*

*Les visiteurs attendus sont informés préalablement qu'ils doivent se présenter à un accueil spécifique, où du personnel est présent – pour des raisons de sécurité – de manière ininterrompue entre 8h et 17h20.*

*Au vu de la formulation de la plainte ("receptie in de inkomhal") il est vraisemblable que le visiteur concerné fasse référence à l'accueil des visiteurs attendus. Pendant la journée du 12 avril, qui fait l'objet de la plainte, cet accueil était assuré par deux collaborateurs francophones titulaires d'un brevet linguistique.*

[...]

*D'une manière générale, l'ONEM attache une grande importance au bilinguisme de ses collaborateurs du Bureau de Bruxelles. Il est notamment à remarquer que l'an dernier, une procédure spécifique de recrutement de collaborateurs bilingues a été organisée pour le Bureau de l'ONEM de Bruxelles."*

\*  
\* \*

Le bureau de chômage de Bruxelles, situé chaussée de Charleroi, est un service régional dont l'activité s'étend uniquement aux communes de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 35, §1, a, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), ces services sont soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 19 des LLC, tout service local 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.

L'article 21, §5, des LLC, dispose que nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie 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.

\*  
\* \*

De votre communication, il ressort que les guichets pour les visiteurs libres sont toujours équipés de personnel bilingue. Le 12 avril 2010, également le guichet des visiteurs attendus était équipé de personnel remplissant les conditions mentionnées ci-dessus. Sur ce point, la CPCL est dès lors d'avis qu'aucune infraction à la législation linguistique ne peut être constatée et que la plainte est recevable mais non fondée.

Dans la mesure où les agents du guichet, bien qu'ils soient porteurs d'un brevet linguistique, n'auraient pas répondu en néerlandais au plaignant, la CPCL estime que, pour ce qui est de cet aspect, la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma haute considération.

**Le Président,**

[...]