



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

Bruxelles, le 14 mars 2013

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 1^{er} mars 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite contre votre administration en raison du fait que le téléphoniste du service de médiation de dettes se présenterait uniquement en français et aurait beaucoup de difficultés à tenir une conversation en néerlandais.

*
* *

En réponse à la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué que le personnel répond aussi bien en français qu'en néerlandais aux appels téléphoniques.

*
* *

La CPCL a constaté que lorsqu'on contacte le service de médiation de dettes au numéro 02/773.59.53, l'agent répond au téléphone en disant son nom, et non celui du service. D'après l'intéressée, elle n'avait pas réussi l'examen linguistique oral. En effet, elle avait des difficultés à tenir une conversation fluide en néerlandais.

*
* *

Le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre constitue un service local de la région de Bruxelles-Capitale et emploie, en vertu de l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le personnel entrant en contact avec le public est dès lors supposé posséder des connaissances linguistiques comme prescrit par les §§ 2 et 5 de l'article 21 des LLC.

L'article 21, § 2, des LLC, dispose, eu égard à chaque candidat à une fonction ou un emploi dans les services locaux de Bruxelles-Capitale, que le candidat est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit portant sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue.

L'article 21, §5, des LLC, dispose qu'un examen oral sur la connaissance de la deuxième langue (adapté à la nature de la fonction à exercer) doit être subi avant chaque nomination ou promotion à un emploi mettant son titulaire en contact avec le public.

D'après la jurisprudence constante de la CPCL, les obligations susmentionnées valent pour chaque entrée en service de personnel, quel que soit son statut.

*
* *

Les particuliers qui téléphonent au service de médiation de dettes du CPAS doivent être aidés dans leur langue par le personnel.

Etant donné que la CPCL a constaté que l'agent du service de médiation de dettes répondant au téléphone n'a pas réussi l'examen linguistique oral et qu'elle a des difficultés à s'adresser en néerlandais aux particuliers, elle estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE