



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

---

Bruxelles, le 20 novembre 2017

[...]

[...]

**Concerne** : plainte relative au fait qu'il soit répondu dans une mesure limitée en langue néerlandaise auprès du bureau d'Actiris à Jette

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 17 novembre 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite à l'encontre du bureau d'Actiris à Jette. Il s'agit du fait que le plaignant n'a pu être répondu en néerlandais que dans une mesure limitée, et plus spécifiquement parce que (a) la personne à l'accueil n'était pas en mesure de s'exprimer en néerlandais ; (b) les tickets invitant à attendre dans la salle d'attente étaient uniquement rédigés en français et (c) le responsable du bureau ne lui a adressé la parole que dans un mauvais néerlandais et seulement après insistance du plaignant qui, quant à lui, fut soumis à une pression de parler français.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué que (traduction) :

« Selon le rapport du responsable de l'agence locale de Jette, les affaires se sont déroulées correctement lors de la visite du demandeur d'emploi en question. Lorsqu'il se présentait à l'accueil, le collaborateur francophone d'Actiris, qui était à l'accueil à ce moment-là, a fait appel à un collègue néerlandophone pour répondre au visiteur. En effet, cette collaboratrice francophone ne maîtrisait pas le néerlandais. Or, légalement elle n'y est pas contrainte. Même si elle n'a pas parlé néerlandais, elle a agi correctement en cherchant un collègue néerlandophone.

(...)

Le responsable de l'agence locale de Jette nie clairement et avec force qu'il aurait été exercé une pression sur le demandeur d'emploi afin qu'il parle en français. D'ailleurs, cela serait contraire à la philosophie d'Actiris ayant une profonde estime pour la diversité sur tous les terrains.

Il est exact que l'intéressé a reçu un ticket rédigé en français. Pour 2 des 20 types de services offerts par les agences locales d'Actiris, il ne peut en ce moment être imprimé qu'un ticket rédigé en français. Il s'agit des services '*Afspraak consulent*' (rendez-vous conseiller) et '*Afspraak Inschrijvingen en Attesten*' (rendez-vous inscriptions et attestations). Nous souhaitons résoudre ce problème dans les plus brefs délais afin que pour ces deux types de services nous puissions également créer un ticket rédigé en néerlandais.

Ensuite, le demandeur d'emploi a été accueilli par un conseiller néerlandophone. Cet entretien s'est déroulé sans aucun problème en néerlandais. Par d'après, il a insisté pour rencontrer le

responsable de l'agence locale car il souhaitait voir son invitation estampillée afin de prouver sa présence. Le responsable du bureau était d'accord. Ce dernier ne nie pas que son niveau de néerlandais doit encore être amélioré. D'ailleurs, au début de ce court entretien il s'est excusé en néerlandais pour sa connaissance insuffisante de ladite langue. Ensuite il a apposé le cachet demandé. »

\*  
\* \*

Le bureau d'Actiris à Jette est un service décentralisé du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dont l'activité s'étend à toute la circonscription de la Région de Bruxelles-Capitale. En application de l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, ce service est soumis au chapitre V, section 1<sup>ère</sup> des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), relatives aux services locaux établis dans Bruxelles-Capitale. Tant les rapports oraux que les rapports liés aux tickets ayant un numéro individuel sont considérés comme des rapports avec des particuliers dans le sens des LLC.

En vertu de l'article 19, alinéa 1<sup>er</sup> 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. Partant, le ticket transmis au plaignant aurait dû être rédigé en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée sur le point du ticket précité, et recevable mais non fondée quant aux rapports oraux.

La CPCL remarque que l'article 21, § 5 LLC impose des conditions particulières aux agents au sein des services locaux de Bruxelles-Capitale dont leur fonction les met en contact avec le public (tel qu'un employé au guichet). Pour être nommé ou promu à une telle fonction, l'intéressé doit justifier par un examen qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma plus haute considération.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE