



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

---

Bruxelles, le 22 septembre 2021

[...]

[...]

**Objet:** prestation de services insuffisante en néerlandais

Madame la Ministre,

En sa séance du 17 septembre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a examiné une plainte relative au fait qu'une personne inscrite sur la liste d'attente *Bruvax* et qui avait reçu un SMS l'informant qu'il restait encore des vaccins en surplus, ne pouvait toujours pas prendre rendez-vous en néerlandais après 25 minutes d'attente alors que la même démarche s'était avérée possible après 8 minutes en anglais.

Etant donné que les lettres de la CPCL du 28 juin 2021 et du 2 août 2021 sont restées sans réponse, la CPCL s'autorise par conséquent à baser son avis sur les données qui lui ont été communiquées unilatéralement par le plaignant.

\*  
\* \*

Le call-center en question est un service de la Commission communautaire commune.

Aux termes de l'article 32 de la loi du 16 juillet 1989 portant diverses réformes institutionnelles (L. Bruxelles R.I.), les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune utilisent le français et le néerlandais comme langue administrative. Le chapitre V, section 1<sup>re</sup> des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) s'applique aux services susmentionnés, sauf pour ce qui est des dispositions concernant l'emploi de l'allemand.

Conformément à l'article 41 LLC, les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des deux langues (le français ou le néerlandais) dont ces particuliers ont fait usage.

Cet article de loi implique que les francophones et les néerlandophones doivent être traités sur un pied d'égalité et qu'ils doivent bénéficier, sans aucune discrimination, des mêmes services et facilités.

La CPCL constate qu'un néerlandophone n'est pas traité sur un même pied d'égalité qu'un anglophone alors que l'anglais n'est pas une langue nationale officielle.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE