

[...]

32.393/II/PD

MP/RV

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 1^{er} février 2001, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait que l'Office national des Pensions ne peut pas toujours répondre aux questions lui posées par les germanophones, dans la langue de ces derniers.

*
* *

En réponse à la demande de renseignements de la CPCL vous lui avez répondu ce qui suit en date du 16 octobre 2000.

"Suite à votre lettre citée sous rubrique, j'ai l'honneur de porter à votre connaissance que les pensionnés de langue allemande peuvent interroger l'ONP via un numéro de téléphone qui leur est réservé, à savoir le 02/529.30.03 qui est mentionné dans toutes les lettres rédigées en allemand.

Toutefois, ce numéro où un préposé de langue allemande répond en direct aux questions posées est peu utilisé (4 ou 5 appels par jour), c'est pourquoi en l'absence de cet agent, les communications sont transférées vers un autre agent ayant lui des "notions" de langue allemande.

En ce qui concerne le bureau de Malmedy, l'Office a dû faire face à des départs qui sont maintenant compensés, ce bureau de 9 personnes (11 prévues au cadre) comprend donc un directeur et deux agents pouvant travailler sur des dossiers germanophones.

L'Office désire maintenir au bureau de Malmedy l'utilisation de la langue allemande dans ses rapports avec ses interlocuteurs germanophones."

*
* *

L'Office national des Pensions constitue un service d'exécution au sens de l'article 44 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les dispositions du chapitre V, section 1^{ère}, services centraux (articles 39 à 43, LLC) lui sont applicables.

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues, le français, le néerlandais ou l'allemand, dont les intéressés ont fait usage.

Pour autant que l'Office national des Pensions ne soit pas en mesure de servir toujours les germanophones dans leur langue, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

[...]