



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

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 29 septembre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre l'Office régional bruxellois de l'Emploi (Orbem), boulevard Anspach, 65, à 1000 Bruxelles, suite au fait que, le 25 mars 2004 vers 10h, les employés de l'accueil ne parlant que le français ont prié madame [...] de revenir à 13.30h, moment où un collègue néerlandophone serait présent.

*
* *

Par votre lettre du 11 mai 2005, vous avez communiqué à la CPCL ce qui suit (traduction):

Un tiers des fonctionnaires au service d'accueil de l'Orbem est néerlandophone. Les autres agents ont été formés pour pouvoir accueillir les demandeurs d'emploi respectueusement dans les deux langues nationales, voire dans d'autres langues, vu que l'Orbem dispose d'une liste de toutes les personnes qui connaissent des langues autres que le français et le néerlandais.

Ceci était bel et bien le cas le 25 mars 2004 et plusieurs fonctionnaires présents auraient pu aider madame [...] en langue allemande. Je ne peux donc que m'étonner des faits incriminés. Il a toutefois été constaté que le système informatique IBIS de l'Orbem était défectueux à partir de 10h30 le jour visé, de manière qu'aucune attestation n'a pu être remise. Je déplore bien sûr ce temps d'attente trop long. C'est pourquoi l'intéressé a dû revenir à 13h30. Lors de cette visite, elle a d'ailleurs été servie par un fonctionnaire néerlandophone.

Le responsable de service a rencontré madame Lang le 1 avril 2004 pour résoudre (en néerlandais et en allemand) le malentendu concernant la cause du temps d'attente. Elle s'est en outre excusée de la gêne causée par la panne informatique précitée.

*
* *

L'Office régional bruxellois de l'Emploi (Orbem) 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. Conformément à l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, l'Orbem est soumis aux dispositions du chapitre V, section II, exception faite des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand, et des chapitres VII et VIII des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale doivent dès lors, dans leurs rapports avec les particuliers, utiliser le français ou le néerlandais, suivant la langue dont les intéressés ont fait usage.

Le service d'accueil de l'Orbem doit être organisé de façon telle que les particuliers peuvent être servis dans leur langue, soit en français, soit en néerlandais.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée dans la mesure où le plaignant n'a pas été servi en néerlandais.

Elle prend toutefois acte de votre communication selon laquelle un tiers des fonctionnaires du service d'accueil de l'Orbem est néerlandophone ainsi que du fait que vous ne pouvez que vous étonner des faits incriminés. Elle prend également note du fait que le responsable de service a rencontré madame Lang pour résoudre le malentendu concernant la cause du temps d'attente.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]