



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

Bruxelles, le 18 janvier 2013

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 11 janvier 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 l'accueil téléphonique serait unilingue français. D'après le plaignant, le téléphoniste se présente uniquement en français et tout contact en néerlandais est extrêmement difficile.

*
* *

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

*
* *

La CPCL a constaté à plusieurs reprises que lorsqu'on contacte le CPAS à son numéro général (02/773.59.00), le personnel répond en effet au téléphone en se présentant de la manière suivante: "CPAS/ OCMW". Elle a également constaté que le personnel était en mesure de mener une conversation 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 CPAS doivent être aidés dans leur langue par le personnel d'accueil.

Etant donné que la CPCL a constaté que tel est le cas, et qu'il peut, en conséquence, être supposé que le personnel d'accueil a réussi l'examen linguistique requis, elle estime que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président f.f.,

[...]