



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

Bruxelles, le 29 avril 2020

[...]

[...]

Objet :

Madame la Présidente,

En sa séance du 22 avril 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant n'a pas été aidé en néerlandais lors d'une prise de contact par téléphone avec le CPAS de la Ville de Bruxelles.

Dans votre lettre du 28 février 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Après vérification, nous avons constaté que le numéro de téléphone mentionné dans votre lettre 02/543.63.39 est celui de l'accueil central de notre département de l'Action Sociale.

Conformément à la législation linguistique, cet accueil, ainsi que tout autre accueil de notre Centre, est organisé de telle sorte que les questions soient traitées dans les deux langues nationales.

Cependant, après un examen plus approfondi relatif au fonctionnement de notre accueil central en date du 3 février 2020, la date de l'évènement mentionné dans votre lettre, nous avons remarqué que les 2 agents d'accueil fixes ont dû quitter le travail à midi pour cause de maladie. Dans l'après-midi, un remplacement a été prévu pour ces personnes. Il est possible que les procédures à suivre ont été précisées insuffisamment à ces remplaçants de sorte qu'on ne peut pas exclure avec certitude qu'une erreur s'est produite au cours de l'après-midi.

Nous ferons tout le nécessaire pour garantir à l'avenir que, même en cas de remplacement du personnel d'accueil fixe, les procédures prévues pour le traitement des questions par l'accueil central se déroulent conformément à la législation. »

*
* *

Le CPAS de la Ville de Bruxelles est un service local au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 19 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.

Dès lors, le plaignant aurait dû être aidé en néerlandais lors du contact téléphonique.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que des mesures sont prises pour assurer le service bilingue dans le cas d'un remplacement du personnel d'accueil fixe.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE