



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

Bruxelles, le 12 octobre 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un contact avec un collaborateur de la Maison de Quartier Modèle.

Madame la Directrice,

En sa séance du 8 octobre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 9 juin 2021, l'intéressé a été contacté par téléphone en français par un collaborateur de de la Maison de Quartier Modèle. Ce collaborateur aurait reçu de la Ville de Bruxelles une liste de personnes qui n'auraient pas encore été vaccinées contre le coronavirus. Selon l'intéressé, le collaborateur n'était pas en mesure de tenir une conversation en néerlandais.

Dans votre lettre du 14 juillet 2021, vous avez répondu ce qui suit : (traduction)

« (...) Dans la Maison de Quartier Modèle, l'assistant social est néerlandophone et l'agent de réception, bilingue.

L'animateur et l'assistant animateur sont francophones. L'intéressé a probablement eu un de ces derniers au téléphone.

L'intéressé aurait donc pu parfaitement s'adresser à un interlocuteur néerlandophone.

Nous ne manquerons pas de rappeler une fois de plus à nos collaborateurs de transférer l'appel à un collègue néerlandophone ou encore de demander à ce dernier de rappeler l'intéressé ultérieurement dans une telle situation. »

*

* *

Conformément à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le contact avec l'intéressé aurait dû avoir lieu en néerlandais.

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Directrice, l'assurance de ma meilleure considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE