



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

Bruxelles, le 5 juillet 2022

[...]

[...]

Objet : plainte relative au service bilingue inexistant du *Call Center Covid Bruxelles*.

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 1 juillet 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant le fait que, le 27 novembre 2021 ainsi que le 6 décembre 2021, un citoyen n'a pas pu être assisté en néerlandais lorsque l'intéressé a voulu obtenir de plus amples renseignements sur la maladie Corona après avoir téléphoné au numéro 1710 afin de demander l'avis d'un médecin.

Les lettres du 11 janvier 2022 et du 24 février 2022 de la CPCL étant restée sans réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.

*
* *

Le *Call Center Covid Bruxelles* est un service du Collège réuni de la Commission communautaire commune.

Conformément à l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune utilisent le français et le néerlandais comme langue administrative. Le chapitre V, section 1 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative), est applicable à ces services à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand.

Conformément à l'article 41, § 1 des lois linguistiques en matière administrative, les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle(s) des deux langues (le français ou le néerlandais), dont ces particuliers ont fait usage.

Le plaignant aurait dû être assisté en néerlandais lors de son appel au *Call Center Covid Bruxelles*.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE