



## Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 30 mai 2022

[...]

[...]

**Objet :** demande d’avis concernant un numéro vert pour les réfugiés ukrainiens

Monsieur le Président,

En sa séance du 27 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d’avis concernant un numéro vert afin de venir en aide aux ukrainiens, exclusivement accessible en anglais, ukrainien et russe.

Dans votre demande d’avis du 1<sup>er</sup> avril 2022, vous indiquez ceci :

« (...) Notre centre public d’action social va instaurer un numéro vert afin de venir en aide aux Ukrainiens, cette ligne sera accessible dans les langues suivantes : ukrainien, anglais et russe.

Exceptionnellement, la communication ne sera pas faite en néerlandais ni en français.

Nous vous demandons si cela est envisageable et ne causera aucun inconvénient au niveau de la Commission permanente de contrôle linguistique ? (...) »

\*  
\*       \*

Le CPAS 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).

Un numéro vert est un numéro de téléphone gratuit pour l’appelant qui passe l’appel depuis un poste fixe ou d’un mobile. Dans ce cas-ci, le numéro est mis en place pour venir en aide aux réfugiés ukrainiens, en mettant en relation l’appelant avec un service du CPAS. Ce numéro est donc un rapport avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l’article 19 des 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.

Or, *in casu*, le numéro vert est accessible exclusivement en anglais, russe et ukrainien alors qu’il devrait l’être aussi en français et en néerlandais. Dans le respect des LLC, il faudrait employer deux langues nationales, à savoir le néerlandais et français, ainsi que les langues précitées.

La CPCL émet un avis négatif dans la mesure où le numéro n'est pas disponible actuellement en français et en néerlandais.

La CPCL prend acte de la difficulté que rencontrent les réfugiés ukrainiens étant donné le contexte géopolitique.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE