



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : plainte relative à une prestation de services unilingue

Madame la Directrice générale *ad interim*,

En sa séance du 20 janvier 2023, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un collaborateur de la Bibliothèque royale de Belgique n'a pu répondre à une question qu'en français.

Dans vos lettres du 16 novembre 2022 et du 6 décembre 2022, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Les fonctionnaires fédéraux peuvent être bilingues, mais ce n'est pas une obligation. Nous ne pouvons donc pas exiger de nos collaborateurs qu'ils soient bilingues (et nous ne pouvons pas le vérifier lors de la sélection), mais je peux vous assurer qu'au sein de la BRB, nous encourageons systématiquement le personnel à améliorer sa connaissance de l'autre langue nationale et lui fournissons l'espace et les possibilités pour le faire (y compris par le biais des objectifs de développement).

Nos services au public, en revanche, sont bien entendu bilingues. Nous organisons nos services de manière à pouvoir nous adresser à nos utilisateurs tant en néerlandais qu'en français. Le fait qu'un collaborateur ne parle pas suffisamment le néerlandais ne signifie pas que le service demandé ne peut pas être fourni en néerlandais. En principe, le collaborateur trouve rapidement un collègue au sein de son service qui peut répondre en néerlandais, et *vice-versa*.

Permettez-moi de souligner que, au sein de la BRB, nous attachons une très grande importance à l'exercice de nos missions de service public dans les deux langues.

Nous avons une fois encore explicitement demandé à nos collaborateurs de faire appel à un collègue parlant l'autre langue lorsqu'ils ont des difficultés à s'adresser à un client dans sa langue. Nous encourageons aussi en permanence nos collaborateurs à améliorer leurs compétences linguistiques. »

*
* *

Une question orale à un collaborateur est un rapport avec un particulier au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

La Bibliothèque royale de Belgique est un service d'exécution situé sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Conformément à l'article 44 des lois linguistiques en matière administrative, les dispositions relatives aux services centraux sont applicables aux services d'exécution dont le siège est établi dans Bruxelles-Capitale et dont l'activité s'étend à tout le pays, à l'exception de l'article 43 § 6.

Aux termes de l'article 41, § 1, des lois linguistiques en matière administrative, ces services utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Dans le cas présent, le plaignant a utilisé le néerlandais, de sorte qu'il aurait également dû être assisté en néerlandais.

De plus, les services d'exécution dont le siège est situé sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale, sont, conformément à l'article 45 des lois linguistiques en matière administrative, organisés de manière telle que le public puisse se servir, sans la moindre difficulté, du français ou du néerlandais.

Dans le cas présent, la personne en question n'a pas pu être assistée en néerlandais à la réception.

Le plaignant aurait dû être aidé en néerlandais à la réception.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la Bibliothèque royale de Belgique fera le nécessaire afin d'organiser ses services de manière à ce que tout le monde puisse être aidé en français et en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE