

[...]

32.346-32.223-32.227/II/PN  
VS/MD/FY

**Objet** : Commissariat général aux Réfugiés et aux Apatrides (CGRA) – Personnel d'accueil ignorant le néerlandais

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 12 octobre 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné trois plaintes portant d'une part sur le fait qu'à la réception du CGRA, avenue du Roi Albert II, 6 à 1000 Bruxelles, les gens de l'accueil n'ont pu comprendre un couple venu chercher un permis de conduire international (selon leur avocat, le couple s'exprimait en néerlandais compréhensible) et d'autre part sur le fait qu'un avocat néerlandophone n'a pu obtenir aucune explication en néerlandais du préposé à l'accueil à l'entrée du CGRA, rue Frère Orban.

\*  
\*       \*

Il ressort des renseignements que vous nous avez communiqués ce qui suit :

« [...]

*Le service d'accueil compte pour le moment 13 agents (5 niveaux 2, 4 niveaux 3 et 4 niveaux 4) dont 6 francophones et 7 néerlandophones.*

*Le public qui s'adresse au service d'accueil se compose essentiellement de candidats réfugiés et de leur avocat. Etant donné la tâche spécifique du Commissariat général, il est veillé à ce que la majorité du service d'accueil puisse s'adresser aux visiteurs en français, en néerlandais et en anglais. Sept des treize collaborateurs parlent suffisamment ces langues et répondent chaque jour aux questions posées dans les trois langues. Les six autres collaborateurs sont unilingues mais disposent tous d'une connaissance passive de l'autre langue suffisante pour pouvoir diriger le visiteur vers un collègue de l'autre rôle linguistique. Cette organisation et composition du service d'accueil permet de s'adresser à chacun dans la langue nationale de son choix.*

*L'incident décrit par la CPCL semble dès lors un cas isolé.*

*La personne en question a été récemment réprimandée par son chef de service et une note concernant son comportement a été ajoutée à son dossier personnel [...] »*

\*  
\*       \*

Le Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides est un service central.

En application de l'article 41, § 1<sup>er</sup>, des LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage. L'accueil constitue un rapport avec un particulier.

Le Commissariat général aux Réfugiés et Apatrides doit être organisé de manière à pouvoir servir les particuliers en français ou en néerlandais.

Etant donné que vous reconnaissez que le service d'accueil n'a pas utilisé la langue des particuliers lors de l'incident décrit, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle prend acte du fait qu'il s'agit d'un cas isolé et que le personnel travaille dans des conditions extrêmement difficiles.

Copie du présent avis est envoyée aux avocats concernés.

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

Le Président,

[...]