



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

[...]

[...]

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 23 mars 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre votre administration communale en raison des faits suivants.

- Lorsque monsieur [...], [...], Forest, téléphone à l'administration communale, il est toujours interpellé en français et il lui est très difficile d'obtenir un interlocuteur capable de comprendre et de parler le néerlandais.
- Lorsque sa fille, [...], s'est présentée pour le renouvellement de sa carte d'identité, la dame au guichet 13 ne parlait que le français et elle a remis la carte d'identité électronique en français.
- Le 14 septembre 2005, monsieur [...] a reçu une lettre en français concernant une initiative commune de "l'Agence locale pour l'Emploi", du "Service bruxellois, aux Employeurs" et de la "Mission locale de Forest".
- Dans la commune, l'administration communale a diffusé un dépliant en français "PARC EN FETE".

Vous avez communiqué à la CPCL ce qui suit (traduction):

"La plupart des fonctionnaires qui entrent en contact avec le public ont bien réussi un examen de seconde langue. Le Service Population compte 26 membres du personnel, dont 16 agents statutaires ayant nécessairement réussi l'examen linguistique, de même que 9 contractuels, dont 5 ont réussi l'examen linguistique.

Le service chargé de la délivrance des cartes d'identité électroniques, service où le problème avec la fille de monsieur [...] s'est situé, est composé de deux agents statutaires de niveau C et

de deux collaborateurs (un néerlandophone et un francophone) qui ont été mis à notre disposition par le Ministère de l'Intérieur.

Nous veillons en tout cas à ce que, dans toute circonstance, chacun puisse être servi et aidé dans sa propre langue.

A l'occasion du "Parc en fête", des dépliants unilingues ont effectivement été diffusés. Cette erreur s'explique par le fait que cette fête est entièrement organisée par le Service Prévention. Il est vrai que les membres de ces services font partie du personnel communal, mais ils sont principalement actifs sur le terrain, et ne sont pas familiarisés avec les tâches administratives. En outre, les affiches et dépliants ont été financés par la Communauté française.

Nous veillerons toutefois de la manière la plus stricte à ce que toutes les publications du service concerné soient, à l'avenir, rédigées dans les deux langues nationales. Les instructions à cet effet ont déjà été données."

L'Agence locale pour l'Emploi de Forest a communiqué à la CPCL que la lettre incriminée a été envoyée par erreur à monsieur [...]. L'intention de la lettre était d'informer les entreprises de Forest de différentes mesures touchant au marché de l'emploi. A cet effet, il a été fait usage d'une liste d'adresses d'entreprises forestoises, laquelle ne faisait pas état du régime linguistiques de celles-ci.

*
* *

L'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) dispose que 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.

L'article 21, §5, des LLC, dispose que nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

Les particuliers doivent dès lors toujours être interpellés dans leur langue lorsqu'ils téléphonent à l'administration communale et lorsqu'ils se présentent aux guichets.

Quant aux deux premiers points, la CPCL estime la plainte recevable et fondée, dans la mesure où le personnel n'a pas parlé le néerlandais lors de l'entretien téléphonique avec monsieur [...] et dans la mesure où le membre du personnel du guichet n'a pas parlé le néerlandais lorsque madame [...] s'est présentée à l'occasion du renouvellement de sa carte d'identité.

Elle prend note de votre communication selon laquelle les fonctionnaires qui entrent en contact avec le public ont pourtant, pour la plupart, réussi l'examen de deuxième langue et que vous veillez à ce que tout le monde puisse être servi dans sa propre langue dans toute circonstance.

*
* *

Pour ce qui est de la lettre de l'Agence locale pour l'Emploi de Forest, la CPCL estime qu'elle aurait dû être rédigée uniquement en néerlandais, vu que la lettre a été envoyée au nom de monsieur [...], et constitue dès lors un rapport avec un particulier. Sur ce point aussi, la CPCL estime la plainte recevable et fondée.

Elle prend note de la communication de l'Agence locale pour l'Emploi selon laquelle la lettre rédigée en français a été envoyée par erreur.

*
* *

Le dépliant "Parc en fête", rédigé en français et diffusé dans la commune, doit être considéré comme un avis ou communication au public. Aux termes de l'article 18 des LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis, les communications et les formulaires destinés au public.

Sur ce point aussi, la CPCL estime la plainte recevable et fondée.

Elle prend note de votre promesse qu'à l'avenir, toutes les publications du service concerné seront rédigées dans les deux langues nationales.

*
* *

Copie du présent avis est notifiée au plaignant, ainsi qu'au Président de l'Agence locale pour l'Emploi de Forest.

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

Le Président,

[...]