



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

Bruxelles, le 8 janvier 2009

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 4 décembre 2008, la CPCL, siégeant sections réunies a examiné une plainte contre l'Institut belge pour la Sécurité routière (IBSR) parce que lorsqu'on forme le numéro spécial de l'Institut (situé sur le site web), la réceptionniste connaissait insuffisamment le néerlandais.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit (*traduction*):

"L'unique incident en ce sens dont nous ayons connaissance, date du 12 septembre 2008. Ce jour-là, la réceptionniste était une intérimaire engagée pour remplacer la réceptionniste-téléphoniste attitrée, en congé pour quatre semaines. Des tests de sélection avaient abouti à la conclusion que l'intéressée possédait du néerlandais une connaissance suffisante pour pourvoir au remplacement.

L'IBSR ne dispose que d'une seule réceptionniste-téléphoniste. Une des conditions pour pouvoir remplir cette fonction est le bilinguisme néerlandais/français.

Pour des remplacements de longue durée, comme en septembre 2008, il est fait appel à des intérimaires. La condition du bilinguisme est toujours communiquée aux agences intérimaires auxquelles l'IBSR fait appel.

Compte tenu de ce qui précède, il me semble que quelque chose a mal tourné au moment de la vérification de la connaissance de la deuxième langue nationale. Je pars du principe qu'il s'agit d'un incident unique. La réceptionniste-téléphoniste attitrée remplit la condition du bilinguisme. Toute personne s'adressant à l'IBSR peut dès lors être accueillie soit en français, soit en néerlandais, aussi bien au téléphone que par e-mail.

J'ai déjà demandé à l'IBSR d'être attentif au bilinguisme des intérimaires auxquels il fait appel, ainsi qu'à un service téléphonique impeccable."

*
* *

L'Institut belge pour la sécurité routière n'est pas un service public organique. C'est un service public fonctionnel, soit une entreprise privée chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confié dans l'intérêt général selon l'article 1^{er}, § 1, 2^o, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 41, § 1^{er} des LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Dès lors, le service doit être organisé de façon à ce que cette obligation légale puisse être remplie.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est communiqué au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]