



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

Bruxelles, le 2 juillet 2009

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 12 juin 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante néerlandophone de la commune d'Uccle, contre le Service des Pensions du Secteur public (SPSP), pour la raison suivante. A l'occasion d'une demande téléphonique auprès du service concerné, l'intéressée fut mise en contact avec la fonctionnaire qui avait traité son dossier. Cette dernière n'était pas en mesure de s'exprimer en néerlandais ni de le comprendre.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :

- que le dossier de la pension de survie de l'intéressée a été traité par un bureau français du Service des Pensions en raison du fait que le dossier de la pension de retraite de feu son époux avait été constitué en français (ce dernier ayant introduit sa demande de pension en français) ;
- qu'il s'ensuit que, vu la procédure d'ouverture automatique des dossiers, la plaignante a reçu un premier courrier en français ;
- qu'à l'issue d'un entretien téléphonique au cours duquel elle a effectivement été en contact avec un fonctionnaire francophone, son courrier lui a été adressé en néerlandais ;
- que les dispositions ont été prises afin de mettre, à la disposition de l'intéressée, un contact bilingue à même de lui donner de plus amples explications au sujet de son dossier.

*

* *

Le Service des Pensions du Secteur public (SPSP), constitue un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 41, § 1^{er}, des LLC dispose que dans leurs rapports avec les particuliers, les services centraux utilisent celle des trois langues (français, néerlandais, allemand) dont ces particuliers ont fait usage.

Dès lors, bien que les agents des services centraux ne doivent pas être bilingues, voire trilingues (art. 43, § 2 des LLC), ces services doivent néanmoins être organisés de manière telle que les particuliers puissent être servis dans la langue qui est la leur.

Etant donné qu'au cours de la conversation téléphonique, la plaignante n'a pas pu être servie en néerlandais, la CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte de ce que, le courrier de l'intéressée lui a été adressé en néerlandais dans les plus brefs délais et que les dispositions ont été prises afin de lui fournir les explications relatifs à son dossier en néerlandais.

La CPCL constate néanmoins que, dans le courrier envoyé en néerlandais, l'adresse de la destinataire figure toujours en français.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]