



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

Bruxelles, le 13 janvier 2011

[...]

[...]

Madame le Ministre,

Par votre lettre du 29 octobre 2010, vous avez demandé d'avis de la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) quant à l'organisation d'une procédure relative à la connaissance de la langue anglaise lors du recrutement d'opérateurs pour le call center du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.

En sa séance du 17 décembre, la CPCL, siégeant sections réunies, a consacré un examen à votre demande.

*
* *

Vous motivez votre demande de la manière suivante.

"Le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement souhaite investir pleinement dans l'élaboration et le développement de son call center actuel pour le transformer en un centre de contact moderne et professionnel.

Suite à l'augmentation sensible du nombre d'appels adressés au call center en anglais, par exemple au sujet de l'agrégation des professions de la santé étrangères, nous avons dû constater que nos collaborateurs actuels ne possédaient pas les aptitudes linguistiques adéquates pour répondre à ces appels.

Actuellement, il est répondu aux appels de l'espèce par une organisation privée.

Etant donné que nous prévoyons que le nombre d'appels en anglais ne cessera de croître et que nous souhaitons, désormais, traiter ces questions entre nos murs, nous cherchons à l'occasion de nouveaux recrutements d'opérateurs, des candidats ayant une connaissance déterminée de l'anglais."

*
* *

Le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement constitue un service central dont l'activité s'étend à tout le pays (cf. chapitre V, section I, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC)).

En principe, la connaissance d'une langue autre que le français ou le néerlandais ne peut être érigée en condition de recrutement dans les services centraux.

Toutefois, la CPCL a admis à plusieurs reprises que la connaissance d'une ou de plusieurs langue(s) autres que celles prévues par les lois linguistiques, soit exigée, dans des cas spécifiques, pour des motifs fonctionnels inhérents aux nécessités de l'emploi en cause. Chaque cas d'espèce doit cependant être soumis à l'avis préalable de la CPCL (cf. e.a. les avis 39.286 du 24 janvier 2008, 42.058 du 21 mai 2010, 42.127 du 24 septembre 2010).

La CPCL admet que la connaissance de l'anglais, en sus de celle du français ou du néerlandais, est nécessaire au bon fonctionnement du call center du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.

Partant, la CPCL, unanime, approuve le recrutement d'opérateurs destinés au call center en cause, en l'assortissant de l'exigence de la connaissance de l'anglais, adaptée à la fonction.

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

Le Président,

[...]