



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

Bruxelles, le 11 juin 2012

[...]

[...]

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 11 mai 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné deux plaintes déposées, à l'encontre de la commune de Woluwe-Saint-Pierre, pour les raisons suivantes :

- au rez-de-chaussée de l'hôtel communal, les néerlandophones ne seraient pas accueillis de la même manière que les francophones ; un petit bureau séparé serait mis à leur disposition (43.186);
- au premier étage de l'hôtel communal, se trouverait, régulièrement, une jeune dame qui ne parle pas le néerlandais et qui n'est pas en mesure de fournir une brochure d'accueil en néerlandais (43.194).

A la demande de renseignements de la CPCL (dans laquelle vous était demandée la liste de tous les membres du personnel chargés de l'accueil et, pour chacun d'eux, les examens relatifs à la connaissance de l'autre langue), vous répondez : (traduction)

« [...] »

Liste des membres du personnel chargés de l'accueil.

- [...], huissier-chauffeur, a réussi l'examen informatisé de connaissance élémentaire, le 18.01.2011.
- [...], huissier-chauffeur, n'est pas en possession d'un certificat linguistique.
- [...], hôtesse, a réussi les épreuves linguistiques suivantes :
 - niveau 4 écrit : décembre 1987
 - niveau 4 oral : mars 1988
 - niveau 3 écrit : décembre 2001
 - niveau 3 oral : janvier 2001.

- [...], hôtesse, a réussi les épreuves linguistiques suivantes :
 - niveau 4 écrit : mars 1987
 - niveau 4 oral : mars 1988
 - niveau 3 oral : janvier 2001.

Ces quatre membres du personnel d'accueil sont statutaires et du rôle linguistique

français.

Recrutement d'une jeune dame dans le cadre de ses études.

Suite à l'allocation de subsides, par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, en matière d'insertion professionnelle de jeunes, formés dans des établissements d'enseignement en alternance, auprès des administrations communales, Mademoiselle Amal NOUASRIA, élève de l'institution CEFA (Centre d'Education et de Formation en Alternance) à Bruxelles, a effectué un stage chez nous comme employée assistante, du 01.09.2010 au 31.08.2011. Dans le cadre de sa formation, elle a été chargée de petites tâches administratives et nous avons dû lui apprendre des techniques d'accueil. Tenant compte de l'enseignement et de la formation francophone qu'elle a reçus, nous ne pouvons affirmer que l'intéressée disposait d'une connaissance bilingue élémentaire [...].

*
* *

Dans les deux cas, il s'agit de l'accueil des visiteurs, c'est-à-dire de rapports avec des particuliers au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC)

L'administration communale de Woluwe-Saint-Pierre est un service local de la Région de Bruxelles-Capitale qui, aux termes de l'article 19 des LLC, emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

1. Accueil dans un local séparé pour les néerlandophones, au rez-de-chaussée.

Deux personnes du service administratif de la CPCL se sont rendues sur place et ont constaté qu'il n'existait pas de local séparé pour l'accueil des visiteurs. Seul un guichet séparé est réservé aux visiteurs étrangers. Les francophones et les néerlandophones sont accueillis de la même manière, aux mêmes guichets. Deux membres du personnel ont été abordés ; l'un parlait couramment le néerlandais, l'autre, le parlait moins couramment mais était, néanmoins, bien à même de fournir les renseignements.

Sur base de ces constatations, la CPCL considère la plainte comme étant recevable mais non fondée.

La CPCL fait néanmoins remarquer que, au vu des informations fournies à sa demande, sur les connaissances linguistiques des employés chargés de l'accueil, deux d'entre eux ne répondent pas aux exigences prévues par l'article 21, §§ 2 et 5 des LLC.

En effet, l'article 21, § 2, des LLC, dispose que "l'examen d'admission comporte pour chaque candidat une épreuve écrite sur la connaissance élémentaire de la seconde langue. S'il n'est pas imposé d'examen d'admission, le candidat est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit ou informatisé portant sur la même connaissance".

L'article 21, §5, des LLC, précise 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".

2. Présence, à l'accueil du premier étage, d'une jeune dame ne parlant pas le néerlandais.

Lors de leur visite au premier étage de l'hôtel communal, les deux personnes du service administratif de la CPCL ont été accueillies par une dame parlant couramment le néerlandais.

De la réponse à la demande de renseignements adressée, par la suite, à l'administration communale, il apparaît que, dans la période allant du 1^{er} septembre 2010 au 31 août 2011, l'accueil a été assuré par une jeune dame, dans le cadre d'un stage de formation scolaire. Cette personne ne disposait pas d'une connaissance élémentaire du néerlandais.

Dans la mesure où le plaignant s'est rendu au premier étage de l'hôtel communal, durant la période de stage de cette jeune dame, il aura été accueilli exclusivement en français.

Or, il revient à la commune de veiller à ce que l'accueil soit, à tout moment, assuré en français et en néerlandais.

La CPCL considère, dès lors, la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président f.f.

[...]