



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

Bruxelles, le 19 février 2015

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur général,

En sa séance du 13 février 2015, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre du « Fonds des Maladies professionnelles », par un particulier néerlandophone ([...] à 3700 Tongeren) en raison du fait suivant. Lors d'un appel téléphonique relatif à son dossier auprès du Fonds des Maladies professionnelles, le 21 octobre 2014, il ne lui a pas été répondu en néerlandais.

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

- monsieur [...]a été membre contractuel du personnel du Fonds des Maladies professionnelles du 1^{er} octobre 1971 au 31 janvier 2013, date à laquelle il a présenté sa démission en vue d'une mise à la retraite au 1^{er} février 2013 ;
- monsieur [...]avait, en outre, introduit, chez Médex, une demande de reconnaissance d'une maladie professionnelle, qui, par décision du 24 janvier 2007, a été rejetée, décision qu'il a décidé de ne pas contester ;
- monsieur [...]a effectivement contacté nos services le 21 octobre 2014 ;
- en tant que ex membre du personnel, il connaît l'institution et beaucoup d'autres membres du personnel ;
- monsieur [...]n'a pas formé le numéro général du FMP, mais bien le numéro personnel de monsieur Nicaise, unilingue francophone, chargé de réceptionner les appels téléphoniques pour les ayant-droit francophones ;
- cet appel a été transmis à madame [...]du service allocations pour ayant-droit francophones, qui a formellement affirmé que monsieur Léonard ne s'est, à aucun moment, exprimé en néerlandais.

Vous ajoutez que, le 18 novembre 2014, monsieur [...]vous a adressé un e-mail dans lequel il sollicitait une réponse rapide, que cette réponse lui a été envoyée le jour même et qu'il ne vous a plus contacté personnellement depuis lors.

*

*

*

L'entretien téléphonique en cause constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En vertu des dispositions de l'article 41, § 1^{er} des LLC un tel service utilise, dans ses rapports avec un particulier, celle des trois langues dont ce particulier a fait usage, à savoir le français, le néerlandais ou l'allemand.

Il ressort des informations reçues, que l'appel téléphonique du plaignant n'est pas arrivé au numéro général d'accueil qui dirige les appels selon la langue de l'appelant, mais au numéro personnel d'un préposé de la section francophone, et qu'il a été transmis, dès lors, automatiquement au service traitant des « allocations » pour ayant droit francophones.

Il ressort également des informations reçues, que le plaignant lui-même s'est exprimé exclusivement en français et n'a, à aucun moment, demandé à être servi en néerlandais.

La CPCL tient en outre à rappeler que les dispositions de l'article 21, § 5, des LLC (bilinguisme de chaque agent des services locaux de Bruxelles-Capitale entrant en contact avec le public) ne s'applique pas en l'espèce.

En effet, aux services centraux, tels que le Fonds des Maladies professionnelles, s'applique le bilinguisme de service selon lequel tous les services doivent être organisés de manière telle que le public puisse se servir, sans la moindre difficulté, du français ou du néerlandais (art. 45 LLC), ce qui est le cas en l'occurrence.

Au vu de ce qui précède, la CPCL estime que le Fonds des Maladies professionnelles n'a pas contrevenu aux dispositions des lois linguistiques en matière administrative et elle considère, dès lors, la plainte comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur général, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

