



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 3 juillet 2018

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 29 juin 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte au sujet de la maison de repos et de soins « Résidence pour seniors du CPAS de Watermael-Boitsfort ».

Lorsque le plaignant s'est rendu à la maison de repos le 11 janvier 2018, il a constaté que des avis unilingues français étaient apposés à l'accueil. L'agent d'accueil lui a adressé la parole en français et n'était pas en mesure de lui aider en néerlandais. En outre, un panneau relatif aux services de coiffure ainsi qu'un dépliant sur la maison de repos n'étaient établis qu'en français. Par ailleurs, une résidente affirme que l'animation ne se déroule qu'en français.

*

*

*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu le 21 mars 2018 ce qui suit (traduction) :

«S'agissant du service d'accueil :

A l'accueil de la maison de repos, il travaillent régulièrement des stagiaires et des personnes dans le cadre d'un trajet socioprofessionnel. Il est vrai que ces derniers ne maîtrisent pas toujours le néerlandais. Nous veillerons à ce qu'ils soient accompagnés, dans la mesure du possible, d'un collègue bilingue.

S'agissant du panneau relatif aux services de coiffure :

La coiffeuse travaille en tant qu'indépendante dans les locaux de la maison de repos. Nous avons pris les mesures nécessaires afin de respecter les dispositions concernant l'emploi des langues. Les heures d'ouverture seront communiquées dans les deux langues.

S'agissant du dépliant sur la maison de repos :

Le stock du dépliant étant épuisé, une nouvelle version sera établie dans les deux langues. Tous les autres documents sont disponibles tant en français qu'en néerlandais (les menus, le calendrier des animations, les accords conclus, ...).

S'agissant des animations :

La plupart des activités qui ont trait à l'emploi des langues se déroulent en français (scrabble, chanter, lectures, ...). C'est le choix des résidents qui sont majoritairement francophones et qui optent pour ces activités dans cette langue-ci. Les autres activités qui sont moins axées sur les langues (bricoler, peindre, faire du fitness,...) se déroulent dans les deux langues. »

*
* *

La maison de repos et de soins « Résidence pour seniors du CPAS de Watermael-Boitsfort » est un service local de la Région de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Communication des heures de visite affiché à l'accueil, panneau avec les heures d'ouverture du salon de coiffure et le dépliant

L'article 18 LLC stipule que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis, les communications et les formulaires destinés au public.

Les supports d'information précités auraient donc dû être rédigés en français et en néerlandais.

La CPCL estime que sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

L'agent d'accueil ne parlait pas le néerlandais

Tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais (article 19 LLC).

Les agents entrant en contact avec le public doivent par conséquent posséder une connaissance linguistique visée à l'article 21, §§ 2 et 5 LLC.

En vertu de l'article 21, § 2 LLC, tout candidat qui sollicite une fonction ou un emploi dans un service local établi dans Bruxelles-Capitale est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit portant sur la connaissance élémentaire de la seconde langue.

En vertu de l'article 21, § 5 LLC, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement par une épreuve qu'il possède de la seconde langue une connaissance appropriée à la nature de la fonction à exercer.

Selon la jurisprudence constante de la CPCL, les obligations précitées sont d'application lors de chaque entrée en service de nouveaux membres du personnel, quel que soit leur statut.

Partant, l'agent d'accueil aurait dû aider le plaignant en langue néerlandaise.

La CPCL estime également que, sur ce point, la plainte est recevable et fondée. Elle rappelle au fait que les agents entrant en contact avec le public, y compris le personnel stagiaire et les travailleurs sociaux, doivent posséder une connaissance prévue à l'article 21, §§ 2 et 5 LLC.

Les animations

La CPCL estime que tant les résidents néerlandophones que les résidents francophones doivent avoir la possibilité de participer aux activités dans leur propre langue.

Eu égard votre déclaration selon laquelle les activités, à l'exception des activités liées à la langue telles que scrabble, lectures, etc., se déroulent en français et en néerlandais, la CPCL considère la plainte recevable, mais non fondée sur ce point pour autant qu'il existe une offre d'activités liées à la langue équivalente pour les deux langues.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

