



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

---

Bruxelles, le 24 septembre 2019

[...]

[...]

**Objet** : plainte relative à l'accueil en néerlandais incorrect dans le chef du réceptionniste de la maison de repos Brugmann

Monsieur le Président,

En sa séance du 20 septembre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant n'a pas pu être aidé en néerlandais par le réceptionniste de la maison de repos Brugmann située dans la rue Van Ophem. L'intéressé a également précisé que la personne de l'accueil a dû faire appel à un collègue afin de pouvoir être assisté en néerlandais et comprendre les questions posées.

Dans une lettre datée du 24 juin 2019, vous nous avez communiqué ce qui suit : (traduction)

« Une succession de circonstances imprévues sont l'origine du problème, de sorte qu'un stagiaire a dû assurer seul l'accueil pendant quelques heures.

La plupart de nos agents d'accueil sont bilingues. Dans la maison de retraite Brugmann, nous avons quatre réceptionnistes, un néerlandophone (parfaitement bilingue), un autre possède un certificat linguistique (art. 8), un autre encore est inscrit pour présenter son SELOR et le dernier, qui est nouveau, suit le cours de néerlandais organisé par notre administration.

Enfin, nous regrettons que le plaignant n'ait pas jugé utile de parler à un autre interlocuteur qui aurait pu lui répondre correctement dans sa langue.»

\*  
\* \*

Le C.P.A.S. d'Uccle est un service local situé sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), 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. A cet effet, le français et le néerlandais doivent être traités effectivement sur un pied d'égalité. Ainsi, l'accueil doit s'effectuer de la même manière pour les francophones et les néerlandophones.

Etant donné que le plaignant n'a pas pu être assisté immédiatement en néerlandais et qu'un collègue a dû être appelé, l'accueil pour les néerlandophones et les francophones ne s'est pas fait de la même manière. La plainte est donc recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'accueil assuré dans un néerlandais incorrect est la conséquence d'une succession de circonstances imprévues et que le C.P.A.S d'Uccle a entrepris toutes les démarches nécessaires afin d'assurer un service en néerlandais.

Conformément à l'article 21, § 5 LLC, 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.

D'après les renseignements que vous nous avez fournis, trois des quatre agents d'accueil ne satisfont pas aux exigences de l'article 21, § 5 LLC. La connaissance requise doit en effet être établie avant la nomination et le certificat linguistique article 8 ne permet d'établir que la connaissance passive de la deuxième langue prévue à l'article 21, § 2 LLC et non la connaissance orale active de la deuxième langue imposée par l'article 21, § 5 LLC.

La CPCL prend acte du fait que les démarches ont été entreprises afin que votre personnel réponde aux exigences linguistiques prévues par les LLC.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE