



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

Bruxelles, le 1^{er} juillet 2021

[...]

[...]

Objet: plainte relative à des contacts téléphoniques en français

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 29 juin 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé a été contacté par un collaborateur d'Actiris qui s'est adressé à lui exclusivement en français alors que le plaignant signale que son dossier est établi en néerlandais.

Dans votre lettre du 10 mars 2021, vous nous avez répondu ce qui suit : (traduction)

« Monsieur [...] avait déjà introduit une plainte auprès du service des plaintes d'Actiris le 25 novembre 2020 pour exprimer son mécontentement concernant le contact téléphonique avec Actiris qu'il avait eu le vendredi 20 novembre 2020. Il souligne qu'il avait trouvé étrange d'être soudainement contacté par Actiris et qu'il avait été traité de manière « brutale et irrespectueuse » par son interlocuteur. De plus, la conversation s'est apparemment déroulée en français, alors que son dossier chez Actiris avait été établi en néerlandais.

La plainte de M. [...] a été examinée et a fait l'objet d'une réponse du service des plaintes le 15 décembre 2020 (voir annexe). Le principe des fonctionnaires unilingues et de la prestation de services bilingues lui a été expliqué. Des excuses lui ont également été présentées et une solution a été proposée, à savoir la possibilité d'être aidé par un consultant néerlandophone. »

*
* *

Actiris est un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Conformément à l'article 32, § 1, de la loi du 16 juillet 1989 portant diverses réformes institutionnelles, il est soumis au chapitre V, section 1^{re} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative,

coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), sauf pour ce qui est des dispositions concernant l'emploi de l'allemand.

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

L'intéressé aurait donc dû être assisté en néerlandais lors de ses contacts téléphoniques étant donné que son choix de langue était connu.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE