



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

Bruxelles, le 9 mai 2022

[...]

[...]

Objet : plainte relative aux compétences linguistiques germanophones de [...]

Madame l'Administratrice générale,

En sa séance du 6 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant les compétences linguistiques germanophones de Monsieur [...], attaché au Service fédéral des Pensions (SFP) de Malmedy. Selon le plaignant, Monsieur [...] n'aurait pas la connaissance suffisante de la langue allemande afin de traiter au mieux les dossiers concernant les germanophones de Malmedy.

Dans un courriel du 10 février 2022, vous nous avez communiqué ce qui suit :

« (...) Le bureau de Malmedy est compétent pour traiter des dossiers de pension de citoyens domiciliés dans la région de langue française, dans la région de langue allemande, et dans les communes francophones avec des facilités linguistiques pour les germanophones.

Quant à l'accueil des visiteurs :

Lorsqu'il a une question et ne peut être aidé par un autre moyen (téléphone ou application en ligne), le citoyen peut être reçu dans les locaux du Service fédéral des Pensions. Ces entrevues ont toujours lieu sur rendez-vous. Les rendez-vous sont assurés, en ce qui concerne le bureau de Malmedy, en français ou en allemand, selon le domicile et le souhait du citoyen. Ce sont donc des collaborateurs qui maîtrisent l'allemand qui reçoivent les visiteurs qui souhaitent s'exprimer dans cette langue.

Il n'entre pas dans les affectations du directeur du bureau de recevoir les visiteurs. Il a pu arriver, dans des circonstances exceptionnelles liées notamment à des absences pour maladie, que M. [...] remplace l'un de ses collaborateurs pour recevoir les visites. Compte tenu de sa connaissance très élémentaire de l'allemand, M. [...] ne reçoit toutefois pas de visiteurs germanophones sans s'être assuré au préalable que l'entretien pouvait être mené en français.

Quant au traitement des dossiers :

Il n'entre pas dans les affectations du directeur du bureau régional d'instruire les dossiers. Les dossiers sont instruits par un gestionnaire de dossiers et vérifiés par un vérificateur, qui disposent d'un niveau de maîtrise suffisant pour connaître des dossiers germanophones. Le niveau de connaissance de l'allemand de M. [...] n'est donc pas pertinent à cet égard. (...) »

*

* *

Le SFP est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Quant à l'accueil des visiteurs :

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

In casu, le plaignant est germanophone, partant le rendez-vous aurait dû se dérouler en allemand.

La plainte est, dès lors, reconnue comme étant recevable et fondée.

Quant au traitement des dossiers :

Il ressort de la lettre du SFP que Monsieur [...] n'est pas compétent pour traiter les dossiers concernant le plaignant. Partant, la plainte relative à son niveau de connaissance de l'allemand n'est pas pertinente à cet égard.

La plainte est, dès lors, reconnue comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame l'Administratrice générale, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE