

GEMEENTEBESTUUR SINT-PIETERS-WOLUWE  
Charles Thielemanslaan 93  
1150 BRUSSEL

Dienst Secretariaat

**Antwoord op een schriftelijke vraag van een gemeenteraadslid**

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

<b>Verzoek van:</b>	Carla DEJONGHE
<b>Datum:</b>	10/07/2020
<b>Gericht tot:</b>	Benoît CEREXHE

**Onderwerp: Nederlandstalige dienstverlening van de gemeente**

Elk jaar verschijnt er een verslag van de dienst van de Brusselse Vice-Gouverneur over de toepassing van de taalwet door de Brusselse lokale besturen, zijnde de gemeenten en OCMW's. Volgens het meest recente jaarverslag was slechts 20 procent van de aanwervingsdossiers van gemeenten en OCMW's in 2019 in orde met de taalwetgeving

Uit het jaarverslag 2019 kunnen we opmaken dat voor Sint-Pieters-Woluwe 9 aanwervingsdossiers werden goedgekeurd en 17 dossiers werden geschorst. In 16 van deze 17 gevallen ging het om het ontbreken van het brevet bij contractuelen, in 1 geval ging het om de schorsing van een statutaire aanstelling vanwege het niet respecteren van de voorschriften inzake pariteit. In geval van schorsing, kan de gemeente haar beslissing intrekken.

Naar aanleiding van dit jaarverslag, stelde stadszender Bruzz zich de vraag hoeveel lokale besturen telefoontjes in het Nederlands kunnen beantwoorden. Een Bruzz-medewerker contacteerde in de week van 1 juli per telefoon de bevolkingsdiensten van de negentien Brusselse gemeenten met enkele standaardvragen rond adreswijzigingen. Het resultaat van die praktijktest: in 13 van de 17 gevallen waarbij de dienst bereikt kon worden, werd de Bruzz-medewerker min of meer vlot in het Nederlands geholpen voor. Daarbij moest soms wel de hulp van één of meerdere collega's ingeroepen worden. Frappante vaststelling: Sint-Pieters-Woluwe is 1 van de 4 gemeentes waarbij de Bruzz-medewerker niet in het Nederlands kon worden geholpen. Een tweetalige dienstverlening van de bevolkingsdienst is nochtans een absoluut minimum in onze tweetalige gemeente.

- 1) Werden in 2019 alle aanwervingsdossiers voor zowel statutaire als contractuele personeelsleden binnen de gemeente doorgestuurd naar de Brusselse Vice-Gouverneur voor toezicht?
- 2) Welke gevolgen heeft de gemeente gegeven aan de 17 schorsingen die in 2019 door de Vice-Gouverneur werden opgelegd? Hebben de 16 contractuelen bijvoorbeeld alsnog een brevet kunnen voorleggen?
- 3) Om welke reden(en) kon in de week van 1 juli niemand van de bevolkingsdienst een persoon met enkele standaardvragen in het Nederlands te woord staan? Welke acties zal u ondernemen om zulke incidenten in de toekomst te vermijden?

- 4) Op welke manier wordt er gewaakt over de tweetaligheid van de gemeentediensten? Welke inspanningen werden hiervoor de afgelopen jaren geleverd?

### **ANTWOORD :**

- 1) Werden in 2019 alle aanwervingsdossiers voor zowel statutaire als contractuele personeelsleden binnen de gemeente doorgestuurd naar de Brusselse Vice-Gouverneur voor toezicht?

Indien het aangeworven personeelslid onderworpen is aan de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, wordt het aanwervingsdossier doorgestuurd naar de Brusselse Vice-Gouverneur voor toezicht.

- 2) Welke gevolgen heeft de gemeente gegeven aan de 17 schorsingen die in 2019 door de Vice-Gouverneur werden opgelegd? Hebben de 16 contractuelen bijvoorbeeld alsnog een brevet kunnen voorleggen?

Wanneer de Vice-Gouverneur een beslissing schorst, wordt deze door de bevoegde overheid (Gemeenteraad of College van Burgemeester en Schepenen) gehandhaafd. In het contract van de werknemer is volgende clausule opgenomen : *“De werknemer is verplicht om een taalopleiding te volgen en het taalexamen Frans bij SELOR af te leggen.”*

Voor wat betreft de schorsingsdossiers met betrekking tot de aanwervingen in 2019, kunnen we hetvolgende meedelen :

- 6 personen zijn geslaagd voor het schriftelijke en het mondelinge examen (artikel 8 en 10)
- 6 personen zijn geslaagd voor het schriftelijke examen (artikel 8)

- 3) Om welke reden(en) kon in de week van 1 juli niemand van de bevolkingsdienst een persoon met enkele standaardvragen in het Nederlands te woord staan? Welke acties zal u ondernemen om zulke incidenten in de toekomst te vermijden?

Het is onmogelijk om te weten wie deze oproep beantwoord heeft ; we weten niet welk nummer opgebeld werd, op welke datum, ...

We zijn echter zeer verbaasd over de gerapporteerde feiten: alle agenten op ons departement zijn in staat om een verzoek in het Nederlands te begrijpen. Als een agent zich niet comfortabel genoeg voelt om een specifiek verzoek te beantwoorden, weet hij dat hij het gesprek moet doorverbinden met een collega.

De collega's kunnen over het algemeen allemaal in het Nederlands antwoorden. Twee van hen zijn ook Nederlandstalig (en beide werken voor de bevolkingsdienst).

In dit geval kon er niet in het Nederlands geantwoord worden, maar was er zelfs geen sprake van een doorschakeling van de oproep naar een andere agent! Dit is onverklaarbaar.

Wij zorgen er altijd voor dat mensen in hun eigen taal (Frans of Nederlands) worden bediend. We gaan nog verder omdat onze agenten vaak ook Engels spreken als de burger moeite heeft om zich uit te drukken en één van deze twee talen te begrijpen.

Ik heb de directeur van het betrokken departement gevraagd om tijdens een toekomstige teamvergadering te wijzen op het belang van een tweetalige dienstverlening van de bevolkingsdienst. Dit is inderdaad een absoluut minimum in onze tweetalige gemeente, en dit ongeacht de dienst / het departement.

4) Op welke manier wordt er gewaakt over de tweetaligheid van de gemeentediensten? Welke inspanningen werden hiervoor de afgelopen jaren geleverd?

In het verleden werden verschillende formules aangeboden ; zoals bijvoorbeeld :

- Klassieke Nederlandstalige cursus in de lokalen van de administratie met een externe lesgever
- Conversatietafels begeleid door Nederlandstalige collega's in de lokalen van de administratie
- Ludieke activiteit : "Wil je met mij ..." op uw initiatief als toenmalig Schepen van Nederlandstalige aangelegenheden

Het laatste initiatief dateert van 15.10.2019. Er werd een dienstnota gestuurd naar alle administratieve en technische medewerkers zonder een Selor-getuigschrift waarin ze werden uitgenodigd om Nederlandse taalcursussen te volgen. Er werden verschillende formules voorgesteld. De dienstnota is als bijlage gevoegd aan huidig schrijven.

Gedaan te Sint-Pieters-Woluwe, op 30/07/2020

Voor de Burgemeester :  
De afgevaardigde schepen,

Handtekening



## Cours et table de conversation en Néerlandais

« Sorry, ik zoek naar de Personeelsdienst ? » « Heu, sorry kunt u me zeggen waar ik terecht moet om een nieuwe identiteitskaart te verkrijgen ? » Cela vous est déjà très certainement arrivé de ne pas savoir répondre! C'est entre autre pour cela que le service Politique RH a décidé de vous encourager à vous former en néerlandais !

« Spreek je al een beetje Nederlands? Wenst u uw niveau te verbeteren? » Dans le cadre du développement des connaissances linguistiques du personnel communal, tant contractuels que statutaires, nous tenons à vous informer des nouvelles possibilités de formation.

Nous vous rappelons qu'il est stipulé dans votre contrat de travail que « Le travailleur s'engage à suivre une formation linguistique et à présenter l'examen de néerlandais au SELOR. »

Nous tenons également à vous rappeler qu'une prime linguistique existe si vous réussissez les examens linguistiques du Selor (art 8 : examen écrit et art 10 : examen oral). Cette prime est intégrée à votre traitement, à savoir :

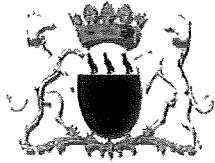
- 5 % du traitement pour les agents n'ayant satisfait qu'à une seule épreuve.
- 10 % du traitement pour les agents ayant totalement satisfait aux examens du Selor.

### **Les conditions d'inscription :**

- Ne pas encore être en possession de son brevet Selor pour suivre les cours ;
- Pour les tables de conversation, aucune restriction linguistique n'est requise ;
- Avoir l'accord de son responsable hiérarchique ;
- Suivre minimum 80% du cursus. Une déclaration sur l'honneur sera signée par le participant pour acter son engagement à suivre l'entièreté des cours sous peine de devoir rembourser le montant de la formation.
- A l'issue de la session, s'engager à présenter une attestation de présence et/ou de réussite.
- Pour les tables de conversation : avoir une base suffisante pour discuter de sujets divers.

### **La procédure à suivre :**

- Rendez-vous dans l'onglet « catalogue de formation » de votre compte My HR Toolbox (Métrilio) et choisissez le « domaine de formation = néerlandais » ;
- Recherchez la formation en néerlandais qui vous convient, cliquez sur l'icône « créer une demande » et remplissez le formulaire ;
- Une fois votre demande introduite sur My HR Toolbox, vous recevrez une notification quant à l'approbation ou au refus de votre supérieur et de la cellule formation RH ;
- Lorsque votre inscription est validée, le service Politique RH reviendra vers vous pour votre inscription et les démarches administratives ;
- Finalement, le service Politique RH vous informera des détails pratiques (jour, horaire, lieu, etc.).



Il est possible de suivre l'avancée du statut de votre demande d'inscription dans l'onglet « demandes de formation ».

### 1. Inscription cours de néerlandais via l'ERAP

#### Au programme :

Il s'agit d'une formation de 100 heures par tranches de 3 heures (réparties sur +/- 12 mois une fois par semaine).

Les groupes sont de maximum 10 personnes.

Les cours auront lieu soit dans les locaux de la commune, soit à la Nederlandse Academie, Avenue Louise 375, 1050 Bruxelles, en fonction du nombre d'inscrits.

### 2. Les tables de conversation via l'ERAP

#### Au programme .

Sessions de 25h à raison de 10 séances de 2h30.

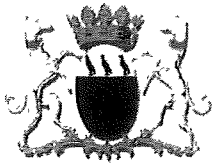
Groupes entre 6 et 10 personnes.

L'objectif est de vous permettre d'améliorer vos connaissances orales de la seconde langue régionale.

Les groupes seront définis sur base de deux critères :

- Votre niveau linguistique (déterminé par le biais d'un test téléphonique).  
Deux niveaux possibles : **débutant ou intermédiaire**
- Votre métier et donc le vocabulaire usuel lié à celui-ci.
  - o **Accueil de première ligne**  
pour le personnel d'accueil en contact direct avec le public (à la réception, aux guichets, au téléphone, ...)
  - o **Accompagnement social et ISP**  
pour les assistants sociaux, les médiateurs, les éducateurs, les agents du secteur ISP, les accompagnateurs article 60, ...
  - o **Gestion urbaine**  
pour le personnel traitant des problèmes urbanistiques (architectes, surveillants de travaux, contrôleurs des matières urbanistiques et patrimoniales, ...)
  - o **Gestion administrative**  
pour le personnel administratif, les gestionnaires de dossiers ou de projets, ...
  - o **Leadership et GRH**  
pour le personnel en charge d'une équipe (managers de proximité, responsables de service) ou en lien avec les RH (DRH, Référents RH, ...) et les responsables stratégiques

Les cours auront lieu à l'ERAP, rue Capitaine Crespel, 35 à 1050 Ixelles.



### 3. Inscription cours de néerlandais ou aux tables de conversation via l'IEPSCF Woluwe-Saint-Pierre

Il s'agit d'une formation en cours du soir, 2 soirées par semaine. En fonction de votre niveau, voici le calendrier :

- Pour le niveau **A1** (Découverte : questions simples, environnement proche et familier) et le niveau **B1** (Début d'autonomie : se débrouiller, exprimer son opinion)
  - De septembre 2020 à janvier 2021
  - 2 soirées par semaine : le lundi et mercredi de 18h30 à 21h30
  
- Pour le niveau **A2** (Survie : descriptions, conversations simples) et le niveau **B2** (Indépendant : compréhension courante et capacité à converser)
  - De février à juin 2020
  - 2 soirées par semaine : le lundi et mercredi de 18h30 à 21h30

Un test de niveau est proposé dans les locaux de l'IEPSCF avant l'inscription aux cours.

Les cours se déroulent dans les locaux de l'IEPSCF, Avenue Orban 73 à 1150 Woluwe-Saint-Pierre.

Vous trouverez plus d'informations sur leur site internet : <https://promsocwsp.be/neeerlandais/>

Le montant de la formation est entièrement pris en charge par la Commune.

### 4. Actiris - Brulingua

Actiris propose une formation de néerlandais en ligne « Brulingua ». Il vous suffit de vous créer un compte et de vous laisser guider par le site. Brulingua propose des exercices, des articles de presse, des tables de conversation à distance, etc.

Voici le lien internet pour s'inscrire : <https://www.brulingua.be/fr/projet-brulingua/>

L'inscription est totalement gratuite.

Ce site est réservé aux habitants de Bruxelles. Si vous n'êtes pas bruxellois, vous pouvez encoder le code postal de la Commune, à savoir : « 1150 ».

Une dispense de service de 3 heures maximum par semaine (au prorata de la fraction horaire) sera autorisée pour suivre les cours en e-learning.



## 5. Démarche individuelle

Vous pouvez également entamer des démarches par vous-même. Trouvez vous-même un organisme de formation près de chez vous avec des horaires qui vous conviennent.

Dans ce cas

- Introduisez une demande de formation motivée sur My HR Toolbox ;
- une fois la formation acceptée, prenez contact avec l'organisme de formations pour vous inscrire.

L'Administration intervient à raison d'un **montant plafonné à 50 euros pendant un an.**

Le service Politique RH peut vous aider à trouver une formation adaptée à vos besoins.

## 6. Bon à savoir et à mettre en pratique

Les candidats ne peuvent cumuler la participation à plusieurs cours de néerlandais simultanément.

Dans tous les cas, le Collège des Bourgmestre et Echevins ainsi que les responsables hiérarchiques se réservent le droit de refuser, ou de postposer, la participation des agents aux cours de néerlandais si celle-ci risque de désorganiser les services, si un agent a déjà suivi des sessions de cours ou si les moyens budgétaires ne sont plus suffisants.

Chaque absence (maladie, congé, ...) aux cours est signalée par écrit, par l'agent ou son supérieur hiérarchique, au service Politique RH- à l'attention de Marie BELLENS (02/773.07.19) ou de Pierre GUEISSAZ (02/773.07.24). Si les cours se déroulent pendant les heures de service, chaque absence doit être justifiée y compris les absences pour nécessité de service.

## 7. Examen Selor

Les agents bénéficiant de cours de langue devront **obligatoirement** présenter l'**examen** en vue de l'obtention du brevet linguistique délivré par le **SELOR, endéans les 12 mois**. Une preuve de l'inscription devra impérativement être fournie au Département GRH.

## 8. Contact

Si vous avez des questions concernant les cours de Néerlandais, vous pouvez contacter :

- Marie BELLENS: 02/773.07.19 – [mbellens@woluwe1150.be](mailto:mbellens@woluwe1150.be)
- Pierre GUEISSAZ: 02/773.07.24 - [pgueissaz@woluwe1150.be](mailto:pgueissaz@woluwe1150.be)