Ref. Ares(2026)8865199 - 18/09/2026

COMITÉ CENTRAL DU PERSONNEL

CCP–AK/RTR

Note à l'attention de Mme Ewelina JELENKOWSKA-LUCA, directrice de la DG HR.C « Carrières et développement du personnel »

Objet : Révision du modèle de prestation des formations linguistiques

Chère Madame Jelenkowska-Luca,

Le Comité central du personnel (CSC) reçoit sans cesse des plaintes concernant la qualité des formations linguistiques destinées au personnel de la Commission européenne. La constatation d'incidents répétés et de difficultés organisationnelles rencontrées à la suite du dernier appel d'offres met clairement en évidence la nécessité d'une révision en profondeur du modèle actuel.

La pratique courante des prestataires de services consistant à tenter de remporter l'appel d'offres en proposant des prix anormalement bas a souvent des répercussions importantes sur les conditions de travail des enseignants. Naturellement, cela a eu un impact négatif sur la qualité du service. La situation aurait atteint son paroxysme avec la société LSD qui, outre le fait d'avoir réduit les salaires à des niveaux de dumping, s'est montrée incapable de garantir les normes organisationnelles attendues, même un an après avoir remporté les lots pour l'allemand, l'anglais et l'italien.
Les plaintes des enseignants et des élèves s'accumulent, principalement concernant les domaines suivants :

1) **Des problèmes de communication**, tels qu'un emploi du temps flou et une planification erronée, une mauvaise joignabilité, des consignes insuffisantes ou excessives, pour n'en citer que quelques-uns. LSD ne dispose d'aucun bureau opérationnel à Bruxelles ni au Luxembourg, ce qui rend impossible toute assistance en temps opportun pour les questions opérationnelles et pédagogiques. La communication avec les enseignants se limite à une adresse e-mail générique, avec des réponses tardives de la part de différents membres du personnel. Dans le cadre du système de la LSD, les copies imprimées des sujets d'examen pour les cours en présentiel ne sont remises aux enseignants que le jour même de l'examen. Ce système inefficace a déjà entraîné de graves perturbations : par exemple, lorsque l'école a oublié la date d'examen d'un groupe d'interprètes en présentiel, l'examen a dû être reporté car les sujets imprimés n'avaient pas été livrés et aucun bureau local n'était en mesure de résoudre le problème.

2) **Problèmes techniques** liés à la plateforme, notamment une mise à jour logicielle qui a entraîné la perte de supports pédagogiques précieux.

3) **Problèmes liés à l'évaluation** : une utilisation non contrôlée de l'IA entraînant une mauvaise qualité et un niveau de difficulté inadapté des examens. Peu ou pas de temps accordé aux enseignants eux-mêmes pour réviser les examens de manière professionnelle. Les critiques concernant les tests d'évaluation continue n'ont pas été prises en compte malgré de nombreux appels lancés tant par les enseignants que par les étudiants.

4) **Mauvaise qualité des locaux**. Les conditions à Drosbach (LU) sont si inadéquates, tant pour les étudiants que pour les enseignants, que de nombreux collègues ont préféré abandonner la formation (et réduire ainsi leur temps de trajet disproportionné). Les locaux se trouvent dans l'aile la plus éloignée du bâtiment, accessible uniquement par un chemin boueux. Chaque fois que les enseignants doivent se rendre au bâtiment principal pour prendre un café ou déjeuner, ils doivent prévoir du temps supplémentaire perdu en raison d'un contrôle de sécurité à leur retour. Ce traitement est perçu par les enseignants comme profondément humiliant, car il s'ajoute à toutes les restrictions susmentionnées qui ont été progressivement imposées aux travailleurs externes.

5) **Problèmes d'accès.** L'accès aux bâtiments avec un badge valable pour toute la durée du cours, indiquant correctement l'objet pour lequel il a été délivré – cela concerne spécifiquement Drosbach (LU), où les enseignants ont été relégués au rang de simples visiteurs et sont obligés de renouveler leur badge chaque mois, ce qui entraîne une charge administrative disproportionnée et des retards.

   En ce qui concerne les places de stationnement, de nombreuses places restent inoccupées à Drosbach, tandis que les enseignants sont contraints de payer pour se garer ailleurs et de transporter du matériel lourd ou des supports pédagogiques jusqu'à la salle de classe.

Le CSC demande à la DG HR de

- réexaminer le contrat actuel avec LSD et prendre les mesures appropriées pour résoudre les problèmes constatés ;
- de mettre à disposition des salles de classe de qualité, un équipement informatique adéquat, y compris des imprimantes, un accès facilité aux bâtiments et un nombre suffisant de places de stationnement gratuites ;
- de réexaminer les critères d'appel d'offres de manière à ce qu'à l'avenir, la formation linguistique soit du plus haut niveau.

En outre, le CSC estime que la révision à grande échelle constitue une excellente occasion de réexaminer la manière dont la Commission fournit certains services ainsi que les règles qui les régissent, si nécessaire, afin d'en améliorer la qualité[1] .

Le CSC recommande donc vivement à la DG RH d'envisager de renforcer sa collaboration avec les autres institutions afin de garantir la meilleure utilisation possible des locaux de l'UE disponibles, des règles homogènes et claires dans toutes les institutions, ainsi que des conditions de travail décentes et un traitement respectueux pour tous, ce qui contribuera à une meilleure compréhension interculturelle et facilitera la mobilité au sein des institutions et entre celles-ci.

Je vous remercie de votre aimable attention.

Athanasios KATSOGIANNIS Président
du Comité central du personnel

c.c. : M. Roques, M. Linder, M. Demirdjiev, M. Duluc, M. Annis (DG RH) M. Ellinides, M. Maraslis, Mme Kunte, M. Meert (DGT)
Comités locaux du personnel

[1] Révision à grande échelle de la Commission européenne : résumés analytiques des 15 axes de travail.