



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

Bruxelles, le 2 décembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à une prestation de services en français

Monsieur le Chef de Corps,

En sa séance du 27 novembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé, habitant la commune de Ganshoren, s'est présenté le lundi 29 juin 2020 vers 22 heures au Commissariat Centre (Molenbeek-Saint-Jean) de la zone de police locale de Bruxelles-Ouest situé rue du Facteur, 2 à Molenbeek-Saint-Jean, pour y introduire une déclaration non urgente. A l'arrivée de l'intéressé, deux guichets étaient ouverts mais aucun des deux agents, qui étaient en uniforme, n'a pu converser en néerlandais avec l'intéressé. Finalement, l'intéressé a pu parler avec quelqu'un en néerlandais mais il n'a pas été aidé pour sa déclaration non urgente et on lui a conseillé d'introduire cette déclaration via *police-on-web.be* (alors que l'intéressé s'était présenté en personne car il avait rencontré des problèmes techniques avec la déclaration numérique).

Dans votre courriel du 23 novembre 2020, vous avez transmis une copie de la réponse que vous avez envoyée à l'intéressé, dans laquelle vous avez précisé ce qui suit (traduction) :

« Notre Direction Contrôle Interne de l'Organisation - service des enquêtes individuelles a été chargée d'une enquête interne. Il en ressort qu'au moment de la déclaration, l'accueil était assuré par deux inspecteurs francophones, assistés par un inspecteur néerlandophone. Il ressort de l'audition des inspecteurs qu'ils ont clairement compris votre demande. La Place Saintelette à Bruxelles ne dispose pas de numéros de maison dans le système *police-on-web*. C'est pourquoi on vous a proposé de mentionner le Boulevard Léopold II en tant que lieu des faits. La Place Saintelette fait, en effet, partie du Boulevard Léopold II.

Les deux inspecteurs déclarent qu'ils vous ont aidé dans un néerlandais, certes, 'approximatif'. Lorsque vous avez insisté pour avoir une communication en « néerlandais correct », ils se sont fait assister par leur collègue néerlandophone. Lorsque celui-ci vous a donné les mêmes informations et a insisté pour que vous introduisiez une déclaration dans *police-on-web*, ce qui n'est pas possible au commissariat, vous avez quitté le bâtiment en colère.

Le statut de la police intégrée prévoit une nomination statutaire des membres du personnel de la police, même pour ceux qui n'ont pas de certificat linguistique. C'est ainsi que certains membres du personnel de la police travaillent à Bruxelles sans maîtriser la deuxième langue nationale. Dans la mesure du possible, on tente toujours de prévoir un renfort, comme c'était le cas ici.

(...)

Depuis lors, les deux inspecteurs francophones ne travaillent plus dans notre zone. »

*
* *

Conformément à l'article 35, § 1 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), tout service régional dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de Bruxelles-Capitale, tel que, dans le cas présent, la zone de police de Bruxelles-Ouest, est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 19 LLC, les services locaux de Bruxelles-Capitale emploient, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

L'intéressé a finalement été aidé en néerlandais par un collègue néerlandophone des inspecteurs francophones.

L'article 21, § 5 LLC prévoit ce qui suit : « Sans préjudice des dispositions qui précèdent, 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. »

Les inspecteurs auraient donc dû aider l'intéressé en néerlandais sans devoir faire appel à un collègue.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Chef de Corps, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE