



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

---

Bruxelles, le 4 mai 2021

[...]

[...]

**Objet** : plainte relative à des prestations de service déficientes en néerlandais

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 30 avril 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a examiné une plainte relative au fait que les plaignants ne peuvent être reçus en néerlandais dans les services administratifs de la commune de Saint-Josse-ten-Noode. Ils avancent qu'il n'y a que rarement des collaborateurs qui maîtrisent le néerlandais à l'accueil ou au guichet. De plus, aucune suite n'a été donnée à leur demande de recevoir une réponse en néerlandais à une question relative au prix de réservation d'une place de parking pour des travaux à hauteur de la Rue des Plantes, 99. Le fonctionnaire concerné a continué à répondre aux plaignants en français.

Dans votre lettre du 16 novembre 2020, vous avez répondu ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Suite à une enquête au sein du Département des Travaux publics, les faits peuvent être résumés comme suit : la plaignante a contacté la commune pour demander le placement de panneaux de stationnement interdit pendant les travaux prévus pour le 21 septembre 2020. Dès le début, la plaignante s'est exprimée en français. Elle a d'abord contesté le montant de la taxe de stationnement qu'elle a finalement accepté de payer le vendredi 18 septembre à 19 heures. Les services communaux étant fermés à partir de 13 heures, la demande n'a pas pu être traitée et les panneaux n'ont pas pu être installés à temps pour le lundi 21 septembre 2020.

En réponse, la ville a envoyé un courriel à la plaignante pour l'informer du problème et lui suggérer de choisir une autre date ou de rembourser la taxe qu'elle avait payée précédemment. La plaignante s'est alors mise en colère au téléphone en passant volontairement du français au néerlandais et a menacé de porter plainte contre notre fonctionnaire communal pour non-respect du bilinguisme.

Dans les nombreuses conversations qui ont eu lieu entre la commune et la plaignante, il apparaît que cette dernière n'a jamais exigé que le fonctionnaire communal s'adresse à elle en néerlandais. Les conversations ont eu lieu à la fois par courriel et par téléphone et dans les deux langues, sans que le fonctionnaire de la commune puisse raisonnablement croire à un moment donné que la plaignante ne parlait que le néerlandais. Nous sommes disposés à vous fournir une copie de ces conversations si nécessaire.

Nous vous rappelons que, conformément à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative du 18 juillet 1966, « Tout service local de Bruxelles-Capitale emploie,

dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais ». Dans le cas présent, la plaignante a utilisé le français lorsqu'elle a pris contact avec la commune pour la première fois.

En tout état de cause, nous vous informons que nous veillons à ce que, dans chaque service communal en contact avec le public, le personnel présent soit en mesure de répondre aux demandes des citoyens en français et en néerlandais, conformément aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative.

Dans le cas présent, la personne responsable du suivi de ce type de demande est un collaborateur néerlandophone qui parle tant le néerlandais - sa langue maternelle - que le français. »

\*  
\* \*

Conformément à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Lorsque la langue du particulier est inconnue, le service local établi sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale doit utiliser le français et le néerlandais dans ses rapports avec les particuliers.

Dans votre réponse, vous avez mentionné que vous pourriez nous fournir une copie de ces conversations pour prouver que la plaignante n'avait jamais exigé que les conversations aient lieu en néerlandais. Le 1<sup>er</sup> décembre 2020 et le 11 janvier 2021, l'administration de la CPCL a demandé à votre service juridique interne de lui fournir une copie de ces conversations.

Pour appuyer sa plainte, la plaignante n'a fourni que des courriels à la CPCL. Un premier courriel de la commune de Saint-Josse-ten-Noode, daté du 16 septembre 2020, a été rédigé uniquement en néerlandais. Un des plaignants a répondu à ce courriel en néerlandais en posant la question suivante : « Je vous ai écrit en néerlandais, veuillez utiliser cette langue dans votre communication ». Toutefois, le fonctionnaire concerné a répondu en français.

Le fonctionnaire concerné aurait dû répondre aux plaignants en néerlandais. Si la langue des plaignants avait été inconnue lors de la rédaction du premier courriel, celui-ci aurait dû être rédigé en néerlandais et en français.

Pour rappel, conformément à l'article 21, § 5 LLC, 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 fonctionnaires à l'accueil ou au guichet doivent posséder de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE