



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

Bruxelles, le 22 septembre 2021

[...]

[...]

Objet : absence de prestations de services en néerlandais

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 17 septembre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 18 juin 2021, lorsqu'un citoyen a voulu faire modifier son adresse sur sa carte d'identité, il n'a pas pu être assisté en néerlandais, ni au guichet de la maison communale, ni à celui du service des cartes d'identité.

Dans votre lettre du 4 août 2021, vous avez communiqué ce qui suit : (traduction)

« Nous sommes néanmoins surpris. La commune d'Etterbeek attache une grande importance au bilinguisme de ses collaborateurs qui sont en contact avec le public et, en particulier, de ses employés à la réception et aux guichets. La grande majorité d'entre eux sont bilingues et même trilingues. Du matin au soir, ils passent au moins d'une langue officielle de Bruxelles à l'autre.

Après vérification, il apparaît que les employés qui se trouvaient aux guichets "Accueil" et "Cartes d'identité" le 18 juin disposaient bien de ces connaissances. Il nous paraît dès lors étrange qu'ils refusent soudainement de parler néerlandais avec un citoyen. Nous avons interrogé les intéressés à ce propos mais aucune d'entre eux ne se souvient d'un tel incident avec un citoyen.

Nous trouvons également regrettable que ce citoyen mécontent n'ait pas fait appel à un responsable du personnel concerné au moment de l'incident pour en discuter. S'il y avait un problème, il aurait pu être résolu immédiatement.

Nous tenons néanmoins à offrir un service de qualité aux habitants d'Etterbeek et nous aimerions donc contacter le plaignant pour clarifier cette question. Serait-il possible de nous fournir ses coordonnées ? Dans le cas contraire, pourriez-vous faire savoir à la personne en question qu'elle peut contacter [mes collègues] pour donner plus de détails sur l'incident ? »

*
* *

La commune d'Etterbeek est un service local établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

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.

Le service assuré à l'accueil et aux guichets devait être assuré en néerlandais étant donné que le plaignant parlait le néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

