



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

Bruxelles, le 5 juillet 2022

[...] [...] **Objet :** prestations de services insuffisante en néerlandais.

Madame la Bourgmestre,

En sa séance du 1 juillet 2022 la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant le fait que les prestations de services aux guichets sont insuffisantes en néerlandais

Le plaignant décrit les évènements suivants :

- l'accueil à l'extérieur était unilingue français. La personne chargée de filtrer les entrées ne comprenait pas ce que je disais (« *Ik heb een afspraak* »), elle ne m'a posé que des questions en français et ne m'a donné que des instructions en français (par exemple sur la désinfection des mains)
- au guichet de réception, j'ai expliqué la raison de ma venue et j'ai posé quelques questions supplémentaires. La dame en question parlait un néerlandais approximatif et je m'en suis contenté. Malgré tout, elle a immédiatement demandé : « Monsieur, parlez-vous un peu le français ? »
- on m'a alors donné un numéro, mais on m'a dirigé vers le mauvais guichet, à savoir le service population au lieu du service de l'état civil. Par conséquent, j'ai dû attendre 45 minutes avant que ce soit mon tour. Je le lui ai fait remarquer pendant mon attente puisque j'avais de toute façon un rendez-vous, mais elle m'a répondu que c'était normal car il y avait beaucoup de monde
- ce n'est que lorsque je suis enfin arrivé au guichet qu'on m'a informé qu'on m'avait donné un mauvais numéro et que je devais être au premier étage. (cette communication a toutefois été fournie en néerlandais correct)
- finalement, j'ai été conduit au premier étage, à nouveau par une personne unilingue francophone
- là, j'ai été assisté correctement, dans un excellent néerlandais.

Dans votre lettre du 10 mai 2022, vous nous avez communiqué ce qui suit : (traduction)

« Par la présente, je vous confirme la bonne réception de votre lettre relative à la plainte introduite auprès de la Commission permanente de Contrôle linguistique du fait que les prestations de services aux guichets de la maison communale de Molenbeek-Saint-Jean sont insuffisantes en néerlandais.

J'ai envoyé une note et une copie de votre lettre aux responsables concernés avec instruction de veiller à ce que ce type d'infractions ne se reproduise plus. »

*
* *

La commune de Molenbeek-Saint-Jean est un service local au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

Conformément à l'article 19 des lois linguistiques en matière administrative, 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.

Cet article implique que les services doivent être prestés de manière équivalente en français et en néerlandais.

L'article 21 § 5 des lois linguistiques en matière administrative précise que 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.

Le plaignant aurait dû être assisté dans un néerlandais correct.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait qu'une note a été envoyée aux services communaux afin de veiller à ce que ce type d'infractions ne se reproduise plus.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Bourgmestre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE