



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

---

Bruxelles, le 14 septembre 2022

[...]

[...]

**Objet :** prestations de services insuffisantes en néerlandais.

Madame la Chef de corps,

En sa séance du 9 septembre 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 17 mars 2022 à 10 h. 40, dans le bureau de police local de Forest, rue du Patinage, 44, aucun des deux agents d'accueil n'a pu parler en néerlandais avec le plaignant. Un des deux agents a demandé : « Vous ne parlez pas le français ? » Sur le comptoir de la réception, on pouvait également voir une sonnette d'hôtel avec la mention unilingue « En cas d'absence sonner ici ».

Dans votre lettre du 11 août 2022, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Notre zone de police s'efforce d'assurer un bilinguisme maximal au sein de son personnel lors du recrutement, mais également par la suite en proposant des cours de langue. Ainsi, pour améliorer plus particulièrement la qualité de l'accueil, les membres du personnel qui y sont affectés bénéficient d'un cours de langue fonctionnelle.

L'objectif est de doter les services d'accueil de deux membres du personnel, dont au moins un est bilingue. Cependant, le membre du personnel prévu a été remplacé ce jour-là par une personne d'un autre commissariat.

L'inscription de la sonnette à l'accueil était rédigée dans les deux langues, mais était devenue temporairement invisible en raison du déplacement d'un microphone, ce qui a été rectifié depuis. »

\*  
\* \*

Le bureau de police de Forest 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).

Aux termes de l'article 18 des lois linguistiques en matière administrative, les services locaux établis sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, rédigent les avis et communications destinés au public en français et en néerlandais.

L'inscription de la sonnette d'accueil aurait dû être visible en français et en néerlandais.

Aux termes de l'article 19 des lois linguistiques en matière administrative, les services locaux de Bruxelles-Capitale emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le plaignant aurait dû pouvoir être assisté en néerlandais.

La plainte est reconnue comme recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Chef de Corps, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE