



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

Bruxelles,

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à une prestation de services rendue exclusivement en français.

Monsieur le Chef de corps,

En sa séance du 13 octobre 2023, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un résident néerlandophone de Bruxelles n'a pas pu directement communiquer en néerlandais avec vos services dans le cadre d'une enquête.

Dans votre courrier du 9 août 2023, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Tout d'abord, je tiens à souligner qu'en tant qu'unité bilingue travaillant à Bruxelles, nous accordons toute l'attention requise aux dispositions stipulées relatives à l'emploi des langues en matière administrative.

Compte tenu de la nature de la plainte, le collaborateur de la Direction Contrôle interne chargé du dossier a demandé à plusieurs reprises au plaignant, par courrier électronique, de prendre contact avec lui pour lui fournir des explications complémentaires sur sa plainte. Toutefois, le plaignant n'a pas donné suite à cette demande.

Après avoir interrogé le Directeur du Commissariat de Berchem-Sainte-Agathe, il apparaît que le jour où le plaignant souhaitait déposer sa plainte, les inspecteurs présents à l'accueil ne parlaient pas le néerlandais. D'un point de vue organisationnel, il n'était pas possible de prévoir du personnel bilingue.

Nous regrettons que les fonctionnaires de police concernés, à qui le plaignant s'est adressé, n'aient pas agi de manière professionnelle et de qualité. Ils auraient dû solliciter l'aide d'un collègue néerlandophone (présent dans le bâtiment ou sur le terrain) qui aurait pu aider le citoyen de manière appropriée (dans sa propre langue).

Des instructions internes ont déjà été données indiquant aux membres du personnel de faire toujours appel à un collègue qui maîtrise la langue du citoyen afin de l'aider au mieux.

Nous sommes conscients du problème selon lequel des citoyens doivent parfois s'adresser à des fonctionnaires de police qui ne maîtrisent pas le néerlandais. Afin que chaque citoyen puisse être assisté dans les deux langues nationales, des cours de langue et des cours préparatoires au Selor sont proposés au personnel.

Nous mettons tout en œuvre afin d'améliorer la qualité des services que nous rendons à la population. »

\*  
\* \*

La zone de police Bruxelles-Ouest est un service régional dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après : lois linguistiques en matière administrative).

Des échanges verbaux tenus dans le cadre d'une enquête de police sont des rapports avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Conformément à l'article 35, 1<sup>er</sup>, des lois linguistiques en matière administrative, tout service régional dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de Bruxelles-Capitale est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 19, alinéa 1<sup>er</sup>, des lois linguistiques en matière administrative, tout service local, qui est établi dans la région bilingue 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.

En l'espèce, la personne concernée souhaitait communiquer en néerlandais avec les agents de police, ce qui n'a pas pu se faire.

La personne concernée aurait également dû pouvoir communiquer avec les policiers en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie de cet avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE