



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

Bruxelles, le 22 septembre 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un contact téléphonique avec le bureau de liaison de Neder-over-Heembeek.

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 3 mars 2021, l'intéressé a téléphoné au bureau de liaison de Neder-over-Heembeek afin de recevoir des renseignements mais que la correspondante ne parlait pas suffisamment bien le néerlandais pour mener une conversation.

Dans votre courriel du 14 juin 2021, vous avez répondu ce qui suit : (traduction)

« (...) J'ai pris connaissance de votre lettre du 19 mai dernier et de la plainte qui a été introduite concernant la connaissance insuffisante du néerlandais d'un agent du bureau de liaison de Neder-over-Heembeek.

Je confirme que le citoyen a la possibilité de choisir le néerlandais ou le français lorsqu'il désire prendre contact par téléphone avec la Ville de Bruxelles. Le bureau de liaison de Neder-over-Heembeek compte 6 agents dont un chef de service néerlandophone, un employé de guichet francophone, un agent parfait bilingue et trois agents qui s'expriment de manière correcte en néerlandais.

Etant donné que l'incident a eu lieu il y a trois mois, il est difficile de vérifier les circonstances de la conversation. Si une personne estime toutefois qu'elle ne peut pas mener une conversation avec un agent, par exemple parce que sa question est trop complexe, il lui est loisible de demander à parler à un agent néerlandophone ou encore au chef de service. J'espère que vous pourrez tenir en compte cet élément. »

*

* *

Conformément à l'article 19, alinéa premier des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), tout service local de 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.

La plainte est considérée comme étant recevable et fondée dans la mesure où l'intéressé n'a pas pu être assisté en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE