CONSEIL DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Bulletin des interpellations et des questions orales

Commission des finances, du budget, de la fonction publique, des relations extérieures et des affaires générales

RÉUNION DU

JEUDI 25 OCTOBRE 2001

SOMMAIRE

QUESTION ORALE

de M. Dominiek Lootens-Stael (N) à M. Robert Delathouwer, secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la mobilité, la fonction publique, la lutte contre l'incendie et l'aide médicale urgente, concernant "l'attitude de la population à l'égard des fonctionnaires de la Région et les mesures prises pour y remédier, et inversement".

(Orateurs: M. Dominiek Lootens-Stael et M. Robert Delathouwer, secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la mobilité, la fonction publique, la lutte contre l'incendie et l'aide médicale urgente).

Présidence de Mme Magda DE GALAN.

- La réunion est ouverte à 14h35'.

QUESTION ORALE

L'attitude de la population à l'égard des fonctionnaires de la Région et les mesures prises pour y remédier, et inversement.

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais) .- Au centre administratif situé Boulevard Anspach, quiconque ne se conduit pas comme il faut à l'égard des fonctionnaires ne doit pas escompter être servi. L'échevin responsable de Bruxelles-ville a décidé que les personnes qui se montrent grossières avec le personnel ne seraient pas servies. Pendant qu'il attend, le public peut lire le message affiché suivant: *"Le personnel se tient à la disposition du public et essaie d'accomplir sa tâche dans les meilleures conditions, ceci implique une collaboration effective mutuelle basée sur un dialogue poli et empreint de bonne volonté de part et d'autre. Le collège, conscient de l'attitude quelquefois négative voire injurieuse du public a décidé d'autoriser le personnel à renvoyer sans les servir les personnes qui se rendraient coupables d'injures vis-à-vis des guichetiers."*.

Le Vlaams Blok ne peut qu'applaudir à cette initiative, du moins si le personnel concerné fait preuve de respect à l'égard des citoyens néerlandophones et les sert - comme il se doit et comme il y est tenu - dans leur langue.

Ces mesures ont été prises à la suite de plusieurs plaintes du personnel qui subissait l'agressivité et la grossièreté de certains clients. La grossièreté de certains a déjà provoqué des dépressions et des absences pour cause de maladie. Ce problème est surtout aigu au bureau administratif des étrangers. Apparemment, on attend des membres du personnel qu'ils y aient la bosse des langues et qu'ils puissent parler quasi toutes les langues des milliers d'aventuriers qui entrent légalement ou non chaque mois dans notre pays. Or à Bruxelles il n'existe que deux communautés: une francophone et une néerlandophone. Dès lors, le personnel des services administratifs n'est pas tenu de connaître d'autres langues. Je dirais même plus: on ne devrait même pas pouvoir communiquer dans d'autres langues avec la population.

De nombreux fonctionnaires de la Région bruxelloise sont eux aussi quotidiennement en contact avec la population. Il n'est pas impensable que ces personnes aient aussi à subir des agressions verbales (voire, hélas parfois physiques). Une première solution peut être d'autoriser aussi ces fonctionnaires à mettre à la porte des clients agressifs et grossiers. Il faut aussi que la règle soit claire pour les étrangers: à Bruxelles il n'existe - constitutionnellement - que deux communautés linguistiques et le public - de quelque nationalité ou origine qu'il soit - est servi uniquement en français ou en néerlandais, sans aucune exception.

Je souhaiterais que le secrétaire d'Etat réponde aux questions suivantes:

1. Le secrétaire d'Etat a-t-il connaissance de problèmes similaires d'agressions verbales et/ou physiques à l'encontre de fonctionnaires de la Région bruxelloise? Dans l'affirmative, dans quels services ce problème est-il le plus aigu?

2. Le secrétaire d'Etat peut-il m'indiquer combien de fonctionnaires ont été absents à la suite de dépressions au cours de ces trois dernières années?

3. Le secrétaire d'Etat envisage-t-il de prendre des mesures similaires à celle de Bruxelles-ville qui autorisent les fonctionnaires à mettre à la porte les personnes grossières?

4. Le secrétaire d'Etat insistera-t-il auprès des services administratifs pour qu'ils s'adressent exclusivement en français ou en néerlandais au public étant donné que Bruxelles ne compte que deux communautés?

M. Robert Delathouwer, secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la mobilité, la fonction publique, la lutte contre l'incendie et l'aide médicale urgente (en néerlandais) .- Je tiens à signaler que le parallèle entre le Ministère et Bruxelles-ville vaut seulement jusqu'à un certain point. Plusieurs directions du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale sont en contact direct avec les habitants de la Région par écrit, par téléphone ou via l'accueil du bâtiment CCN. Dans l'avenir, les contacts via internet augmenteront.

Ce sont surtout les directions Logement, Fiscalité et Taxis qui ont une fonction permanente de guichet dans le bâtiment CCN. De temps en temps, ces services sont tenus de fournir des explications sur des décisions négatives.

Au cours de ces deux dernières années, on a constaté un nombre limité d'incidents avec agression verbale ou physique - mais sans rapport avec le choix de la langue.

Suite à ces incidents, nous prenons des mesures afin d'assurer la sécurité que souhaite le personnel. En particulier, on a ajouté une vitre aux guichets.

On prévoit également, dans le plan de formation, une formation spécifique pour les membres du personnel qui exercent une fonction d'accueil ou à un guichet.

Je ne peux fournir aucune information sur le nombre de fonctionnaires qui se sont absentés pour dépression au cours de ces trois dernières années. En effet, la cause physique ou psychologique d'une absence pour cause de maladie relève du secret médical. Les médecins ne communiquent dans leur certificat médical aucune information sur la maladie de l'intéressé.

En ce qui concerne l'emploi des langues aux guichets, je vous confirme que les membres du personnel ne sont pas censés parler une autre langue que la leur. Dans un nombre très limité de cas, il s'avère que les clients - notamment des fonctionnaires européens - ne peuvent s'exprimer ni en français ni en néerlandais et demandent à pouvoir communiquer en anglais.

Les fonctionnaires qui, *de facto*, utilisent une autre langue que le français ou le néerlandais dans leurs contacts oraux font

uniquement preuve de bonne volonté afin d'aider au mieux le citoyen. Bien qu'au Ministère les fonctionnaires ne soient pas tenus d'être bilingues, nous les encourageons à apprendre la deuxième langue. Beaucoup d'entre eux profitent de cette opportunité et ils peuvent obtenir une prime dès qu'ils ont réussi l'examen linguistique.

M. Dominiek Lootens-Stael (en néerlandais) .- Je remercie le secrétaire d'Etat pour sa réponse détaillée. Dans le passé, il y a donc eu un certain nombre d'incidents, mais il ne faut pas les dramatiser. Par contre, il semblerait qu'on rencontre davantage de problèmes de violence verbale voire physique dans les services fiscaux. Le secrétaire d'Etat affirme qu'une concertation existe avec les services et les membres du personnel concernés. Elle permettra de déboucher sur des mesures de sécurité adéquates.

- L’incident est clos.

- La réunion est close à 14h55’.