

5. Question de Madame Leïla LAHSSAINI, conseillère communale, du 20 janvier 2022 -- Vraag van Mevrouw Leïla LAHSSAINI, gemeenteraadslid, van 20 januari 2022.

*La traduction payante à l'administration*

Lors du dernier conseil communal, la majorité a approuvé un nouveau service payant au sein de la commune, à savoir le recours à des traducteurs pour accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives, pour des **langues étrangères autres que l'anglais. Vous avez rendu le service payant pour un montant de 20 euros.**

Ce qui était autrefois un service officieux gratuit et de bonne administration (se faire aider aux guichets communaux dans les différentes langues de la commune) est donc devenu payant.

Outre la critique quant à cette décision politique, des questions quant au coût de ce service se posent. Dans certains organismes publics (Actiris par exemple), des traducteurs peuvent être mis à disposition gratuitement pour les citoyens qui en ont besoin, sur demande. Par ailleurs, certains services de traduction à finalité sociale sont accessibles à prix réduit pour les acteurs publics (c'est le cas notamment du SETIS, qui propose des services à 9 euros l'acte de traduction).

Dans ces conditions, pourriez-vous préciser :

- à quel(s) service(s) de traduction la commune va-t-elle faire appel ?
- Comment justifier le prix de 20 euros demandé aux citoyens schaarbeekoïses ?
- Comment va se dérouler la traduction anglaise gratuite ? Y aura-t-il un guichet spécifique pour les citoyens s'exprimant en anglais ou s'agit-il d'un service qui devra être rendu à tous les guichets de l'administration communale ?

Réponse :

Je vous remercie pour votre question.

Dans le respect total de la législation sur l'emploi des langues dans l'administration, jusqu'à présent seul l'usage du français et du néerlandais était autorisé pour tout accueil de citoyen. Aucune dérogation à ces dispositions n'a jamais été autorisée. Depuis la mise en place des nouvelles dispositions, le collège autorise le citoyen à faire usage de l'anglais oral pour s'exprimer aux guichets.

La règle est la suivante, si le citoyen ne peut s'expliquer ni en français, ni en néerlandais, ni en anglais :

- Il prend un rendez-vous et se présente à l'administration avec une personne en laquelle il a confiance pour traduire les échanges avec les agents communaux (ceci est le principe qui était déjà en place)
- S'il n'a pas une connaissance qui puisse lui venir en aide, il prend contact avec les services en indiquant la raison de sa visite ainsi que la langue qu'il désire utiliser pour les échanges oraux. Tous les documents doivent évidemment être en français ou en néerlandais ou présentés avec une traduction établie par un traducteur juré.
- L'administration cherche une solution pour adjoindre à l'agent compétent en la matière
  - Soit un agent communal qui maîtrise la langue demandée
  - Soit fait appel à SeTIS pour obtenir de l'aide si aucun agent communal n'est disponible et capable de traduire.
- Dès que l'administration a la solution, elle fixe le rendez-vous aux guichets avec l'intéressé pour gérer sa demande. Dans le cas où une personne fait appel à la commune pour un traducteur, il y a un coût supplémentaire pour l'administration communale. Soit le temps de travail d'un agent supplémentaire pour effectuer les traductions, soit le coût d'une prestation avec SeTIS qui est facturée à la commune à 18 EUR (déplacement compris).

Les démarches en anglais peuvent s'effectuer à tous les guichets tenus par un agent qui maîtrise cette langue.

Ceci est donc un nouveau service payant mis en place par la commune, les citoyens peuvent continuer à faire toutes leurs démarches aux guichets état civil et population avec une connaissance qui peut lui venir en aide.