



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : avis n° 55.313 du 19 janvier 2024

Monsieur l'Administrateur général,

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte selon laquelle le rendez-vous du plaignant néerlandophone au bureau de la CAPAC situé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale a été modifié par un courrier électronique rédigé exclusivement en français.

Vous trouverez en annexe l'avis des sections réunies de la CPCL relatif à cette plainte.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur général, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE



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

Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL)
Sections réunies

Avis n° 55.313 du 19 janvier 2024
Dossier : VCT/55.313/II/PN

CAPAC : courriel en français

1 Objet de la plainte

La plainte porte sur le fait que le rendez-vous du plaignant néerlandophone au bureau de la CAPAC situé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale a été modifié par un courriel rédigé exclusivement en français

2 Procédure

Conformément à l'article 11, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci (AR Fonctionnement CPCL), la CPCL a été saisie de cette plainte par requête signée, qui a été envoyée le 24 septembre 2023 au Président de la Commission par courrier électronique.

En application de l'article 61, §§ 3 et 4, 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), le Président de la Commission a demandé, par lettre du 11 octobre 2023 et par lettre de rappel du 14 novembre 2013, la position de la CAPAC sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'examen de ce dossier.

La CAPAC a communiqué sa position sur la plainte en question au Président de la Commission par lettre du 6 décembre 2023.

La plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du 19 janvier 2024, conformément aux articles 60, § 1^{er} et 61, §§ 1^{er}, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL.

L'avis a été rendu à l'unanimité conformément aux articles 7 et 8 AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis a été rédigé en français et en néerlandais. Les deux textes sont juridiquement valables.

3 Position de la CAPAC (lettre du 6 décembre 2023)

« Le premier rendez-vous était prévu pour le 31 août 2023. En raison d'un manque de personnel dans notre bureau de Bruxelles, ce rendez-vous a dû être reporté au 25 septembre 2023. Le responsable du bureau a alors envoyé un courriel entièrement en néerlandais à partir de son adresse électronique professionnelle.

Le plaignant s'est présenté à notre bureau le 25 septembre 2023 et les collaborateurs se sont adressés à lui en néerlandais. Le plaignant n'avait pas beaucoup de temps ce jour-là et a demandé un nouveau rendez-vous. Un autre rendez-vous à distance a donc été fixé et a eu lieu le 4 octobre 2023. Lors de ce rendez-vous, un collaborateur s'est adressé au plaignant en néerlandais.

En raison d'un dysfonctionnement dans le système de rendez-vous, le plaignant a reçu un courriel en français, pour lequel nous tenons à nous excuser en tant qu'organisation. Entre-temps, le problème informatique a été résolu. Les autres communications par courrier postal et électronique se sont déroulées en néerlandais. »

4 Avis des sections réunies de la CPCL

4.1 Compétence de la CPCL

Le bureau de paiement de Bruxelles (rue des Plantes 69, 1210 Bruxelles) de la CAPAC est un service régional conformément à l'article 35, § 1^{er}, b, 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) dont l'activité s'étend tant à la région bilingue de Bruxelles-Capitale qu'à la région homogène de langue néerlandaise (arrondissement administratif de Vilvorde). (cf. avis CPCL 38.057 du 9 novembre 2006 et 39.200 du 24 avril 2008).

Ce service est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Dès lors, la CPCL est compétente pour s'exprimer sur cette plainte.

4.2 Recevabilité de la plainte

La CPCL constate qu'il ne se pose aucun problème quant aux conditions de recevabilité de la plainte.

La plainte contenait les données d'identification de l'expéditeur, un exposé des faits et les indications nécessaires permettant d'identifier le traitement, objet de la plainte, ainsi que l'exige l'article 11, alinéas 2, 3 et 4 AR Fonctionnement CPCL.

Dès lors, la plainte est reconnue comme étant recevable.

4.3 Bien-fondé de la plainte

Un courrier électronique envoyé en vue de modifier un rendez-vous est un rapport avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative.

En vertu de l'article 19, alinéa 1^{er} 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, le plaignant est néerlandophone et a choisi le néerlandais comme langue lors de la prise de rendez-vous.

Par conséquent, le courriel modifiant le rendez-vous aurait dû être rédigé en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

5 Notification

Le présent avis est porté à la connaissance de la CAPAC, conformément à l'article 61, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis est également porté à la connaissance du plaignant, conformément à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

*
* *

AVIS

La plainte introduite selon laquelle le rendez-vous du plaignant néerlandophone au bureau de la CAPAC situé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale a été modifié par un courrier électronique rédigé exclusivement en français est jugée comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que toutes les autres communications avec le plaignant se sont déroulées en néerlandais et que les problèmes liés au système informatique ont été résolus depuis.

Le présent avis a été rendu à Bruxelles, le 19 janvier 2024, par la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, sous la direction du

Président,

E. VANDENBOSSCHE