



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.327/II/PN

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 2 juillet 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait que le téléphoniste du service 100 ne comprenait et ne parlait pas le néerlandais quand madame [redacted], boîte 1, 1160 Bruxelles, a fait appel au service pour venir enlever un nid de guêpes dans son jardin. En outre, elle a reçu, ultérieurement, une facture établie uniquement en français.

*
* *

Vous avez signalé à la CPCL ce qui suit:

"1. Alors même que plusieurs opérateurs néerlandophones étaient présents au central au moment de l'appel, l'opérateur qui a répondu à l'appel a jugé (probablement à tort) qu'il comprenait et parlait suffisamment le néerlandais.

2. Le fait n'a cependant exercé aucune influence sur l'intervention qui s'est déroulée de manière correcte.

3. L'erreur a été commise par le service de la facturation. Alors qu'il s'agissait d'une demande introduite en néerlandais, il a établi une facture en français.

4. L'erreur a été rectifiée sur plainte téléphonique.

Des mesures sont prises afin d'éviter des malentendus de l'espèce à l'avenir. Dans cet ordre d'idées, le rapport d'intervention devra, dorénavant, mentionner la langue de l'intéressé."

*
* *

Aux termes de l'article 32, § 1er, de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale utilisent comme langues administratives le français et le néerlandais.

Le Chapitre V des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) s'applique à ces services, à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand;

Les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale sont dès lors tenus d'utiliser, dans leurs rapports avec les particuliers, le français ou le néerlandais suivant la langue dont les intéressés ont fait usage.

En conséquence, l'opérateur aurait dû utiliser uniquement le néerlandais pour répondre à l'appel de madame Creemers et la CPCL estime que, sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

La facture envoyée ultérieurement à madame Creemers, aurait dû être établie en néerlandais. Sur ce point-ci également, la CPCL déclare la plainte recevable et fondée. Elle prend acte, toutefois, du fait qu'il s'agissait d'une erreur du service de facturation, qui a été rectifiée par après.

Le présent avis est notifié à monsieur L. Tobback, vice-premier ministre et ministre de l'intérieur, ainsi qu'au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

