

[...]

33.493/II/PF
MV/FY

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 14 mars 2002, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la STIB, en raison du fait que le service commercial de la société a envoyé les documents relatifs à l' »ABO J » en néerlandais (enveloppe et formulaires) à des usagers qui en avaient fait la demande en français.

La plaignante avait joint une copie des documents contestés à l'appui de sa requête.

A la demande de renseignements de la CPCL, l'Administrateur-directeur général de la STIB répond:

« ...

Il va de soi que nous répondons dans la langue de chaque correspondant et nous envoyons des documents, notamment dans le cas des demandes d'abonnements, dans la langue nationale dans laquelle cette demande a été formulée.

La plainte qu'a émise M. ou Mme [...] résulte évidemment d'un malentendu regrettable, qui ne peut en aucun cas être le fait d'une volonté délibérée ou malveillante.

Il faut aussi rappeler que la campagne « Abonnements scolaires » voit traiter en peu de temps plus de 80.000 dossiers par du personnel souvent intérimaire et que, dans ce contexte, une erreur de manutention peut se produire sans pour autant être excusable.

A l'analyse de nos fichiers informatiques, nous constatons d'ailleurs que les abonnements des enfants Mathilde et Eleonore Cotman ont été expédiés le 22 septembre et que ces abonnements étaient bien établis en langue française.

Pour la bonne règle, nous envoyons ce jour une copie de cet échange de courrier au ministre des Travaux publics et du Transport de la Région de Bruxelles-Capitale. »

*
* *

En application de l'article 33 de la loi du 16 juin 1989, portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie notamment à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En l'occurrence, l'appartenance linguistique de la plaignante étant connue, la STIB aurait dû lui envoyer d'emblée les documents en français.

La CPCL estime donc la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend acte de ce qu'il s'agit vraisemblablement d'une regrettable erreur de manutention et de ce que les abonnements ont bien été établis en français.

Copie du présent avis est notifié à la plaignante.

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

Le Président,

[...]