



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 27 avril 2012

[...]

[...]

Objet: *plainte linguistique.*

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 30 mars 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que la STIB a envoyé un courrier nominatif unilingue néerlandais à un francophone de Bruxelles-Capitale.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, Madame [...], STIB-Customer care, a répondu ce qui suit:

" Les faits regrettables qui sont évoqués sont la conséquence d'une erreur aussi rare que malencontreuse dans la gestion de nos fichiers. Il n'est bien évidemment pas question de traiter nos clients dans un autre régime linguistique que le leur.

D'autant que le client concerné, [...], est bien repris en tant que personne francophone dans nos fichiers. Nous vous assurons que toutes les vérifications nécessaires ont été effectuées afin qu'un tel fait ne puisse se reproduire."

*
* *

Un courrier nominatif constitue un rapport avec un particulier.

En application de l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du Gouvernement de Bruxelles-Capitale dont l'activité s'étend à toute la région sont soumis au chapitre V, section 1^{ère} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative,

coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), à l'exception des dispositions relatives à l'allemand.

Selon l'article 41, §1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent dans leur rapport avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

L'appartenance linguistique du particulier étant connue, le document aurait dû être rédigé en français.

La plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE