



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 24 octobre 2019

[...]

[...]

Objet : plainte relative aux échanges de courriels avec l'Ordre des Pharmaciens

Madame et Monsieur les directeurs,

En sa séance du 23 octobre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant, ayant envoyé un courriel en néerlandais à 'info@ordederapothekers.be' relatif à une plainte de 'la Pharmacie de Flandre' à Bruxelles, a ensuite reçu une réponse en français. Dans le courrier français on peut lire que la plainte a été assignée en premier lieu à la province du Brabant Flamand mais qu'il s'agirait d'une affaire localisée dans la province du Brabant Wallon.

Dans une lettre datée du 26 septembre 2019, vous nous avez répondu par un aperçu des faits (traduction) :

- « Dimanche 11/8/2019 : le courrier avec la plainte relative à une pharmacie arrive au secrétariat du Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens (voir annexe 1).
- Lundi 12/8/2019 : le courrier est envoyé, selon la procédure, au secrétariat du Conseil Provincial du Brabant Flamand.
- Vendredi 16/8/2019 : la secrétaire du Conseil Provincial du Brabant Flamand demande plus de détails au plaignant sur la pharmacie contre laquelle la plainte est dirigée (voir annexe 2).
- Vendredi 6/9/2019 : il ressort de la réponse du plaignant que la plainte traite d'une pharmacie dont le titulaire est inscrit sur la liste du Conseil Provincial du Brabant francophone. Dès lors, la secrétaire du Conseil Provincial du Brabant Flamand envoie de manière correcte, la plainte au Conseil Provincial du Brabant francophone, compétent pour traiter cette plainte.
- Vendredi 6/9/2019 : la secrétaire du Conseil Provincial du Brabant francophone envoie un courrier standard au plaignant pour accuser réception de la plainte. »

*

* *

Conformément à l'article 4 de l'arrêté royal n° 80 relatif à l'Ordre des pharmaciens du 10 novembre 1967, l'emploi des langues, dans les relations administratives de l'Ordre est régi par les dispositions légales relatives à l'emploi des langues en matière administrative.

L'Ordre des pharmaciens est un service central au sens de l'arrêté royal du 18 juillet 1966 portant coordination des lois sur l'emploi des langues en matière administrative (LLC).

Conformément à l'article 41, § 1 LLC les services centraux utilisent, pour leurs relations avec des particuliers, celle des trois langues dont les intéressés ont fait usage.

Les conseils provinciaux sont des services régionaux au sens des LLC.

Le Conseil Provincial du Brabant francophone, qui, conformément au même arrêté royal n° 80, est autorisé à traiter la plainte contre la pharmacie en question, est un service régional dont les activités s'étendent tant aux communes de Bruxelles-Capitale et qu'aux communes de la région de langue française et auquel s'applique par conséquent l'article 35, § 1, b LLC qui impose à ces services régionaux le même régime que celui prévu pour les services locaux de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 19, premier alinéa LLC, les services locaux de Bruxelles-Capitale utilisent, dans leurs rapports avec des particuliers, la langue utilisée par ceux-ci, dans la mesure où il s'agit du français ou du néerlandais.

Etant donné que le courrier a été envoyé en néerlandais, l'Ordre des Pharmaciens ou le Conseil Provincial du Brabant francophone aurait dû répondre en néerlandais.

La CPCL considère la plainte recevable et fondée.

Veillez agréer, Madame le Directeur, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE