



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

Bruxelles, le 29 septembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'emploi des langues dans une lettre accompagnant la livraison de masques

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 25 septembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un habitant de la commune de Kraainem avait reçu une lettre datée du 30 avril 2020 accompagnant la livraison de masques initialement établie uniquement en français, alors qu'il est néerlandophone. Le plaignant pense que cette erreur s'explique par le fait que l'administration communale a établi un registre linguistique et que l'administration communale l'a inscrit au mauvais rôle linguistique. Après que le plaignant vous a mis au courant de ce problème par le biais de *WhatsApp*, la commune de Kraainem lui a tout de même envoyé une lettre en néerlandais. A cet égard, le plaignant fait remarquer que cette lettre est datée du 14 mai 2020, alors que la lettre en français qu'il avait reçue datait du 30 avril 2020.

Dans votre lettre du 15 juillet 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Le collège des bourgmestre et échevins a décidé, lors de sa réunion du 21 avril 2020, de procéder à la distribution de masques en tissu à la population de Kraainem. Initialement, on avait envisagé d'organiser la distribution par le biais des pharmaciens de la commune. Il s'est avéré que cette idée était, d'une part, inappropriée dans le cadre des mesures de lutte contre le Covid-19 (afflux de personnes) et, d'autre part, impossible à réaliser pour les pharmaciens (priorité aux personnes qui viennent chercher des médicaments). C'est pourquoi on a décidé d'organiser la distribution par la poste.

Sur le site Internet de la commune, un article a été publié dans lequel la distribution a été annoncée et sur lequel un formulaire de demande a été fourni, sur lequel les habitants pouvaient indiquer le nombre de masques demandé pour leur famille. Conformément à l'article 24, alinéa 1^{er} des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative, cette communication a été assurée en français et en néerlandais.

Les 10 premiers jours qui ont suivi la publication sur le site Internet, des centaines de demandes par jour ont afflué. Les services de la commune ont traité ces demandes le plus vite

possible, de sorte que les habitants pouvaient disposer des masques demandés seulement 1 à 2 jours après leur demande. Des fonctionnaires ont préparé les enveloppes le samedi et le dimanche sur base volontaire. En plus des masques, les envois comprenaient également un mode d'emploi.

La distribution s'est faite sur la base des formulaires de demande et les lettres ont évidemment été établies par nom. La correspondance nominative doit être considérée comme un rapport avec un particulier au sens de l'article 25, alinéa 1^{er} des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative. Etant donné que la langue du formulaire de demande constitue un choix linguistique sans ambiguïté dans le dossier concerné, la correspondance a exclusivement été assurée selon les cas en néerlandais ou en français, ainsi que la loi le prévoit.

Le plaignant, duquel l'identité est connue grâce à une plainte similaire déposée auprès du gouverneur de la province du Brabant wallon, a commandé quatre masques pour sa famille par le biais du formulaire de demande en néerlandais sur le site Internet. Il a reçu un masque avec un mode d'emploi en français. Il s'agit ici clairement d'un problème de composition des enveloppes. Les volontaires ont travaillé sous la pression du temps et, malheureusement, les erreurs sont inévitables dans ces cas-là.

Après avoir envoyé son message sur *WhatsApp* au bourgmestre, le plaignant a immédiatement reçu les trois autres masques avec un mode d'emploi en néerlandais. En date du 4 mai déjà, j'ai personnellement contacté l'intéressé par mail et je me suis excusé. En annexe de ce courriel, il se trouvait déjà un mode d'emploi en néerlandais.

Je ne suis pas au courant d'une autre plainte parmi nos habitants.

Je crois que la commune a appliqué la législation linguistique correctement et je regrette que, dans ce cas précis, les choses se soient mal passées. Il s'agit ici clairement d'une erreur matérielle qui ne peut en rien être imputée à une quelconque malveillance de la commune. »

*
* *

En raison de son caractère individualisé, la lettre accompagnant la livraison des masques est un rapport avec un particulier au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 25, alinéa 1^{er} LLC, un service local établi dans la commune de Kraainem emploie la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le néerlandais ou le français.

La langue utilisée par l'intéressé était, en l'occurrence, le néerlandais étant donné que le plaignant avait commandé ses masques par le biais du formulaire de demande en néerlandais. Par conséquent, le plaignant aurait dû recevoir la lettre accompagnant la livraison des masques en néerlandais plutôt qu'en français.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'infraction aux LLC est due à une erreur matérielle et que vous avez immédiatement pris toutes les mesures nécessaires pour remédier à cette infraction après que le plaignant vous avait communiqué cette erreur matérielle.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE