



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

---

Bruxelles, le 16 juillet 2021

[...]

[...]

**Objet :** emploi des langues dans le service Permis de Conduire.

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 15 juillet 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le numéro d'appel du Service Permis de Conduire ne permet pas de système de réponse structuré en néerlandais.

L'intéressé décrit la situation comme suit : (traduction)

« Après avoir appelé la semaine dernière, je n'ai pas obtenu de réponse aujourd'hui non plus alors que j'ai effectué la sélection afin d'être aidé en néerlandais. Après environ 8 minutes dans la file d'attente à écouter la même « petite musique », on m'a demandé si je préférais laisser un message. Après cela, j'ai eu droit à une nouvelle « petite musique » pendant laquelle on m'a appris que j'étais le prochain sur la liste. Après 12 minutes, l'appel a été tout bonnement interrompu. Je me suis alors dit que j'allais l'essayer en français. Après une longue attente de 11 minutes, c'est une dame qui m'a répondu, cette fois. Cependant, après que je lui ai expliqué le problème, elle m'a immédiatement demandé d'attendre un peu, m'a mis en attente, puis a mis fin à l'appel et l'a redirigé vers sa boîte vocale. »

Les lettres du 4 mai 2021 et du 14 juin 2021 de la CPCL étant restées sans réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.

\*  
\* \*

La Ville de Bruxelles est un service local situé sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale 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 19 LLC, tout service local de la région bilingue de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Cet article signifie que les services locaux de la région bilingue de Bruxelles-Capitale doivent traiter les francophones et les néerlandophones sur un même pied et leur offrir, sans aucune discrimination, les mêmes services et les mêmes facilités.

Le particulier en question aurait dû recevoir la même réponse en français et en néerlandais au téléphone de la part du service Permis de Conduire.

La plainte est dès lors considérée comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE