



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : avis n° 55.314 du 19 janvier 2024

Monsieur le Bourgmestre

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte selon laquelle une personne a reçu son accusé de réception relatif à un changement de plaque d'immatriculation pour une carte de stationnement en français au lieu du néerlandais.

Vous trouverez en annexe l'avis des sections réunies de la CPCL relatif à cette plainte.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL)
Sections réunies

Avis n° 55.314 du 19 janvier 2024
Dossier : VCT/55.314/II/PN

**Ville de Bruxelles : accusé de réception relatif à un changement de plaque
d'immatriculation pour une carte de stationnement reçu en français au lieu du
néerlandais**

1 Objet de la plainte

1. La plainte porte sur le fait qu'une personne du département Affaires civiles de la ville de Bruxelles a reçu son accusé de réception relatif à un changement de plaque d'immatriculation pour une carte de stationnement en français au lieu du néerlandais. Bien qu'il ait demandé une version en néerlandais, il ne l'a toujours pas obtenue.

Les courriels échangés précédemment entre le plaignant et la ville de Bruxelles concernant ce dossier étaient en néerlandais.

2 Procédure

2. Conformément à l'article 11, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci (AR Fonctionnement CPCL), la CPCL a été saisie de cette plainte par requête signée, qui a été envoyée le 27 septembre 2023 au président de la Commission par courrier électronique.

En application de l'article 61, §§ 3 et 4, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après : lois linguistiques en matière administrative), le président de la Commission a demandé, par lettre du 9 octobre 2023 et par lettre de rappel du 10 novembre 2023, la position de la ville de Bruxelles sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'examen de ce dossier.

La ville de Bruxelles a communiqué sa position sur la plainte en question au président de la Commission par lettre du 19 décembre 2023.

La plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du 19 janvier 2024, conformément aux articles 60, § 1^{er} et 61, §§ 1^{er}, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL.

L'avis a été rendu à l'unanimité conformément aux articles 7 et 8 AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis a été rédigé en français et en néerlandais. Les deux textes sont juridiquement valables.

3 Position de la ville de Bruxelles (lettre du 19 décembre 2023)

« Il est curieux que depuis 2018, le plaignant ait reçu des accusés de réception en néerlandais au moins cinq fois par an.

La raison du changement de langue du document généré par le système de carte nous échappe, d'autant plus que toute la correspondance par e-mail se faisait systématiquement dans la langue de l'utilisateur. Nous attachons une grande importance à l'utilisation correcte des langues dans nos procédures administratives et dans notre communication avec les citoyens.

Nous reconnaissons que cette erreur est source de mécontentement chez le plaignant, et nous travaillons activement à l'amélioration de nos processus.

Nous nous excusons sincèrement pour les désagréments éventuels causés et pour ne pas avoir répondu aux attentes du plaignant cette fois-ci. Notre objectif est de fournir un service de haute qualité.

Veillez noter que nous avons déjà pris des mesures pour résoudre ce problème et éviter qu'il ne se reproduise à l'avenir. »

4 Avis des sections réunies de la CPCL

4.1 Compétence de la CPCL

3. En vertu de l'article 60, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, la CPCL est chargée de contrôler le respect des lois linguistiques en matière administrative.

4.1 La ville de Bruxelles est un service au sens de l'article 1^{er}, § 1^{er}, 1^o des lois linguistiques en matière administrative et relève donc du champ d'application des lois linguistiques en matière administrative.

La CPCL est dès lors compétente pour formuler un avis relatif à la plainte introduite.

4.2 Recevabilité de la plainte

5. La CPCL constate qu'il ne se pose aucun problème quant aux conditions de recevabilité de la plainte.

La plainte contenait les données d'identification de l'expéditeur, un exposé des faits et les indications nécessaires permettant d'identifier le traitement, objet de la plainte, ainsi que l'exige l'article 11, alinéas 2, 3 et 4 AR Fonctionnement CPCL.

Dès lors, la plainte est reconnue comme étant recevable.

4.3 Bien-fondé de la plainte

6. L'accusé de réception sur lequel porte la plainte est un certificat au sens des lois linguistiques en matière administrative (CPCL 5 février 1998).

La ville de Bruxelles est un service local établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

7. En vertu de l'article 20, 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de

l'intéressé, les actes qui concernent les particuliers, ainsi que les certificats, déclarations et autorisations qui leur sont délivrés.

8. En l'espèce, le choix de l'intéressé découle de l'échange antérieur de courriels entre la ville de Bruxelles et le plaignant, qui était en néerlandais, et de la demande explicite du plaignant d'obtenir le document en néerlandais.

L'accusé de réception aurait dû être rédigé en néerlandais.

9. Dès lors, la plainte est reconnue comme étant fondée.

5 Notification

10. Le présent avis est porté à la connaissance du bourgmestre de la ville de Bruxelles, conformément à l'article 61, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

11. Le présent avis est également porté à la connaissance du plaignant, conformément à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

*
* *

AVIS

La plainte introduite en raison du fait que le plaignant a reçu son accusé de réception relatif à un changement de plaque d'immatriculation pour une carte de stationnement reçu en français au lieu du néerlandais est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la ville de Bruxelles a depuis lors pris les mesures nécessaires afin d'éviter de tels problèmes à l'avenir.

Le présent avis a été rendu à Bruxelles, le 19 janvier 2024, par la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, sous la direction du

Président,

E. VANDENBOSSCHE