



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Madame le Directeur,

En sa séance du 29 septembre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait suivant. A une demande de renseignements faite par courriel auprès du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, et établie en français, il a été répondu en néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du courriel incriminé.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :

- que les demandes vous arrivent via le webmaster du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (géré par le pararéglional CIRB Centre Informatique de la région de Bruxelles-Capitale) et via l'adresse générique statbru@mrbc.irisnet.be;
- que ces mails arrivent chez Mme [...], de votre direction Analyses et Statistiques (DAS), qui les traite soit personnellement s'il s'agit de questions générales, soit en les envoyant au collaborateur responsable du domaine avec copie au 'client' ;
- que l'usage électronique de questions-réponses devient plus opérationnel et plus fréquent depuis son lancement en 2003 et que les modes d'accès et les méthodes d'emploi évoluent en permanence ;
- qu'il appert que le bon réflexe de l'usage du langage correct en écrit électronique de réponses immédiates a fait défaut.

Vous transmettez, en annexe, une copie du fichier électronique qui a été mis à disposition de tous les collaborateurs de votre Direction le 3 mai 2005 et qui doit permettre de répondre correctement (également au niveau de l'emploi des langues) par voie électronique au 'client' dans le délai le plus court.

Vous ajoutez qu'une telle organisation devrait éviter toutes confusions dans le futur et que Madame [...]est convaincue de mettre tout en œuvre pour qu'une telle inadvertance ne se reproduise plus.

*
* *
*

Les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale tombent sous l'application de l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, qui renvoie à l'article 41, § 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Sur la base de ces dispositions, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, dont l'activité s'étend à tout le territoire de cette Région, utilisent, dans leurs rapports avec un particulier, le français ou le néerlandais, suivant la langue dont ce particulier a fait usage.

Dans le cas présent, la demande de renseignements ayant été introduite en français par le plaignant, la réponse aurait dû être également établie en français par le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend toutefois acte qu'il s'agit en l'occurrence d'une simple inadvertance et que des mesures avaient déjà été prises devant permettre de répondre aux 'clients', par voie électronique, le plus correctement possible.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]