



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

Bruxelles, le 10 février 2009

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 30 janvier 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la STIB parce qu'un particulier néerlandophone a reçu des services de la STIB, un courriel établi en français, en réponse à une commande d'un abonnement annuel, faite en néerlandais.

*
* *

Vous avez communiqué à la CPCL ce qui suit (*traduction*).

La STIB attache beaucoup d'importance à l'utilisation du néerlandais ou du français avec ses clients, suivant le souhait exprimé par ces derniers, non seulement pour respecter la réglementation linguistique, mais aussi et surtout par respect du client.

Une erreur restant cependant possible, il se peut qu'il soit répondu à un client dans une langue autre que celle qu'il avait choisie. Cela peut être le résultat d'une erreur ou d'une inadvertance mais certainement pas d'un mépris ni de la réglementation linguistique, ni du client.

La STIB met tout en œuvre pour éviter que pareille erreur se représente.

*
* *

La STIB est un service du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale auquel s'applique l'article 32 de la loi du 16 juillet 1989, portant diverses réformes institutionnelles. Cet article dispose qu'à l'exception de ses dispositions concernant l'emploi de l'allemand, le chapitre V, section 1^{ère} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) est applicable auxdits services.

Selon l'article 41, § 1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent dans leur rapport avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Partant, le plaignant aurait dû recevoir un courriel en néerlandais en réponse à sa demande établie en cette langue.

La plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte de votre communication selon laquelle il s'agit d'une erreur et la STIB met tout en œuvre pour éviter que pareilles erreurs se représentent.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

[...]