



## Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 28 mai 2014

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur-Directeur-général,

En sa séance du 16 mai 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de 1210 Bruxelles pour avoir reçu de la STIB un courrier unilingue néerlandais, alors que, selon lui, son appartenance linguistique ne faisait aucun doute au niveau des services.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie de la lettre incriminée.

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 30 octobre 2013 et 10 janvier 2014, vous répondez que :

- la STIB a envoyé un mailing personnalisé à ses 250.000 abonnés « 65+ »;
- il s'est avéré que, dans certains cas, la langue de référence reprise dans la banque de données était erronée, tant pour les usagers francophones que pour les usagers néerlandophones ;
- ce regrettable incident a donné lieu à 200 plaintes qui ont fait, chacune, l'objet d'une réponse personnalisée et d'une nouvelle lettre, rédigée dans la langue de l'utilisateur.

Vous rappelez que le respect des lois linguistiques fait l'objet d'une attention particulière et est considérée comme prioritaire.

\*

\*

\*

L'envoi d'une lettre à un usager, par la STIB, constitue un rapport avec un particulier, au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En application de l'article 33 de la loi du 16 juillet 1989, portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie notamment à l'article 19 des LLC, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

De la réponse, il ressort que des erreurs se sont, en effet, produites et qu'un certain nombre d'utilisateurs, tant francophones que néerlandophones, ont reçu un courrier établi dans une langue autre que la leur.

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

Elle prend acte de ce que les modifications nécessaires ont été apportées à la banque de données de la STIB.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur-Directeur-général, l'assurance de ma considération distinguée.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE

