



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

Bruxelles, le 27 mars 2018

[...]

[...]

Objet : plainte concernant un formulaire de rendez-vous avec la DIV unilingue néerlandais

Monsieur le Président,

En sa séance du 23 mars 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'intermédiaire de l'Office des Consommateurs francophones (OCF) pour le compte d'un francophone à l'encontre de vos services au sujet d'un formulaire de rendez-vous unilingue néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, le service interrogé a communiqué ce qui suit:

« En effet, lors du lancement de l'application permettant de prendre les rendez-vous par internet pour les véhicules belges nous avons rencontré un souci linguistique. Il est vrai que lors du lancement de l'application le 1^{er} décembre 2017 et durant environ 10 jours les réponses étaient exclusivement en néerlandais. Nous avons alors directement pris contact avec notre fournisseur externe et le problème a été directement solutionné. Depuis lors, chaque prise de rendez-vous effectuée en français reçoit une confirmation en français et chaque prise de rendez-vous en néerlandais reçoit une confirmation en néerlandais.»

* * *

Le SPF Mobilité et Transports est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

La confirmation de la prise de rendez-vous en français aurait donc dû être rédigée exclusivement en français.

La plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend note du fait qu'il s'agissait d'une erreur de programmation technique et que le problème est actuellement solutionné.

Copie de la présente, est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE