



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

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte relative à la page du Médiateur « Droits du patient » sur le site internet du SPF Santé publique pour la région de Bruxelles-Capitale rédigée en néerlandais

Madame la Ministre,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'Office des Consommateurs Francophones (OCF) pour le compte d'un citoyen francophone concernant la page du Médiateur « Droits du patient » pour la région de Bruxelles-Capitale sur le site du SPF Santé publique (<http://www.health.belgium.be/fr/node/33870>) rédigée partiellement en néerlandais et pas en français.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 03 janvier 2019 et du 31 janvier 2019.

Dans une lettre datée du 27 février 2019, vous nous avez communiqué le point de vue suivant :

« J'ai bien reçu votre courrier du 21 décembre 2018, lequel a retenu toute mon attention.

En réponse à celui-ci, je vous transmets les éléments suivants :

Après examens, mon Administration me fait savoir qu'une erreur de manipulation technique lors de la mise à jour du site web en question est à l'origine du problème linguistique pour l'utilisateur.

La page web a depuis lors été corrigée.

Le lien direct problématique, transmis par le plaignant, a été supprimé. Les données sont désormais consultables en français et en néerlandais via le lien direct suivant :

<https://www.health.belgium.be/fr/liste-mediateurs-bruxelles>; Ainsi qu'en naviguant depuis la page d'accueil du site web du SPF (www.health.belgium.be/fr), en suivant les rubriques : Santé-droits des patients-services de médiation dans les hôpitaux et les plateformes de concertation en santé mentale-médiateurs de Bruxelles.

Mon Administration a donc corrigé ce problème technique et elle prie le plaignant de bien vouloir excuser cet incident ».

*
* *
*

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

Une page internet, y compris comme *in casu* une page internet donnant accès à des téléchargements, constitue un avis au public.

Conformément à l'article 40, alinéa 2 LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais.

La page en question aurait dû être rédigée et disponible en français et en néerlandais.

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

Toutefois, la CPCL prend acte qu'il s'agit d'une erreur de manipulation technique et que l'administration du SPF Santé publique l'a corrigée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE