



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

Bruxelles, le 18 février 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte contre Bruxelles-Mobilité - Direction Coordination des Chantiers relative à des documents établis partiellement en français

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 15 février 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la plaignant a reçu de vos services des documents établis partiellement en français.

Le requérant a demandé par le biais de la plate-forme électronique Osiris l'autorisation d'effectuer des travaux à la façade de son domicile. Bien qu'il ait soumis cette demande en néerlandais, il a reçu 3 documents ("Proposition de décision du gestionnaire de voirie", "Avis de la Commission de coordination des chantiers" et "Autorisation du gestionnaire") qui ont été rédigés en néerlandais mais dans lesquels une partie du texte (prescriptions pour les ouvrages en question) était uniquement écrite en français. Ce texte en langue française a été repris tant dans les versions néerlandaise que française de la fiche de chantier devant être apposée sur le chantier. Il n'a pas été donné de suite à la demande de l'intéressé d'obtenir une version intégrale de ces documents en néerlandais. De plus, le plaignant a reçu un avis en français lors de la clôture du chantier dans Osiris.

Enfin, le plaignant a également constaté que les annexes d'Osiris à la facture établie en néerlandais qu'il a reçue le 7 novembre 2018 de la Direction Appui administratif, ont été rédigées en français.

*
* *

Le requérant a joint à sa plainte la réponse qu'il a reçue de la Direction Coordination des Chantiers par l'intermédiaire du service des plaintes de la Région de Bruxelles-Capitale :

« Vous affirmez à juste titre que le service public régional a l'obligation de communiquer avec ses clients dans la langue nationale choisie par ceux-ci. Dans Osiris, ces derniers indiquent leur choix lors de la création du dossier et de l'introduction d'une demande d'autorisation.

En ce qui concerne les messages automatiques en français que vous avez reçus via le programme, notre *helpdesk* a constaté des erreurs dans les tableaux de référence de sorte que des messages en français – et non en néerlandais - ont été envoyés afin de confirmer l'action, en question. Cette erreur a entretemps été corrigée dans Osiris.

Nous souhaitons nous en excuser pour ces désagréments et nous comptons prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter que de telles erreurs techniques ne se reproduisent.

En ce qui concerne les documents "proposition", "avis" et "autorisation", la Direction Coordination des Chantiers (DCC) est responsable de la langue utilisée dans les documents en question. La réglementation linguistique permet aux agents qui analysent les demandes d'autorisation, d'utiliser leur propre langue lorsqu'ils rédigent leurs avis. En raison du manque de moyens, la traduction requise le cas échéant dans l'autre langue nationale ne peut pas être effectuée et ces documents sont donc inclus dans les *templates* tels qu'ils ont été établis par le collaborateur.

La DCC s'engage néanmoins à mettre en œuvre des outils techniques (traduction automatique /bases de données pour la traduction) ou à recourir à du personnel supplémentaire (traduction à la demande) dès que les moyens financiers le permettront."

Enfin, la DCC a informé le plaignant que la fiche de chantier devant être affichée sur le chantier était également un document généré automatiquement par Osiris. Ces documents ne sont pas destinés au demandeur qui introduit une demande d'autorisation mais bien à la communication à des tiers et ils sont disponibles dans les deux langues nationales. Toutefois, le contenu de ces documents ne peut pas offrir de garantie linguistique pour les raisons évoquées plus haut relatives aux documents "proposition", "avis" et "autorisation".

*
* *

La CPCL constate que Bruxelles Mobilité est un service décentralisé du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dont l'activité s'étend à l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

En application de l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dont l'activité s'étend à toute la région sont soumis au chapitre V, section 1^{re}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand.

En ce qui concerne les documents « proposition », « avis » et « autorisation » qui sont établis par la Direction Coordination des Chantiers (DCC) et mis à la disposition du demandeur par le biais du système Osiris, il convient de renvoyer à l'article 41 LLC qui prévoit que tout service dont l'activité s'étend à l'ensemble du territoire de la région de Bruxelles-Capitale utilise dans ses rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage. Le même principe s'applique aux messages automatiques que le plaignant a reçu par l'intermédiaire du système Osiris, ainsi qu'à la facture et aux documents en annexe d'Osiris que la Direction Appui administratif de Bruxelles Mobilité a envoyé à l'intéressé.

Etant donné que la demande d'autorisation a été introduite en néerlandais par le plaignant, les documents « proposition », « avis » et « autorisation », les messages automatiques d'Osiris et la facture et annexe auraient dû être établis exclusivement en néerlandais . La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée sur ces points.

En ce qui concerne la fiche de chantier qui doit être affichée sur le chantier, la CPCL renvoie à l'article 40 LLC qui prévoit que les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais.

Etant donné que la version néerlandaise de la fiche de chantier était rédigée en partie en français, la CPCL conclut également que la plainte est recevable et fondée sur ce point.

Copie de la présente est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE