



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

Bruxelles, le 5 novembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à la confirmation de l'enregistrement d'une carte de riverain

Madame la Ministre,

En sa séance du 30 octobre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un néerlandophone a reçu de la part du service client de l'Agence régionale bruxelloise du stationnement (*Parking.Brussel*) via l'adresse courriel ganshoren@parking.brussels, une confirmation de l'enregistrement d'une carte de riverain – relative à la carte de riverain B002-165-048 – en français plutôt qu'en néerlandais.

Dans votre lettre du 18 septembre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« La législation linguistique doit évidemment être respectée strictement. J'ai dès lors soulevé ces questions auprès de l'agence concernée. *Parking.Brussels* nous a informé qu'il y a en effet eu de nombreux problèmes dus au passage à un nouveau système informatique (SAP comptabilité).

Il s'est avéré que l'enregistrement du rôle linguistique en phase de lancement ne se faisait pas correctement pour des raisons techniques. Avec l'aide de l'administration régionale avec laquelle *Parking.Brussels* collabore pour la mise en œuvre de cette plateforme numérique SAP, ce problème a déjà pu être résolu partiellement. Ils continuent à travailler pour trouver une solution complète.

J'ai exprimé ma préoccupation à ce sujet et je vais continuer à suivre ce problème. »

*
* *

Depuis 2016, Ganshoren collabore avec l'Agence régionale bruxelloise du stationnement pour sa gestion de stationnement, ce qui a entre autres pour conséquence que le service client de l'Agence régionale bruxelloise du stationnement répond aux questions sur la gestion de stationnement via l'adresse courriel ganshoren@parking.brussels. L'Agence régionale

bruxelloise du stationnement est en charge de la gestion de stationnement de 10 des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Les services institués au sein des services centralisés et décentralisés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, dont l'activité ne s'étend pas à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, sont soumis aux dispositions prévues au chapitre III, section 3, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 19 LLC, ces services emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais. Cela signifie que, lorsqu'une personne exprime une préférence pour une certaine langue dans sa correspondance avec un service d'administration, le service concerné doit répondre à cette personne dans cette langue. Dans le cas où la langue du particulier est inconnue et que le service n'est pas en mesure de déterminer cette langue, les rapports avec ce particulier doivent se faire tant en français qu'en néerlandais.

Dans le cas où le service client de l'Agence régionale bruxelloise du stationnement connaissait la préférence linguistique du plaignant ou bien s'il était en mesure de déterminer cette préférence linguistique, la confirmation de l'enregistrement de la carte de riverain aurait dû se passer en néerlandais. Dans le cas où la langue du plaignant était inconnue et que le service n'était pas en mesure de déterminer cette langue, les rapports avec le plaignant auraient dû se produire tant en français qu'en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que des mesures sont prises pour remédier aux problèmes techniques de l'enregistrement du rôle linguistique.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE