



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

---

Bruxelles, le 2 décembre 2020

[...]

[...]

**Objet:** plainte à l'encontre de services prestés en français par la DIV

Madame la Présidente,

En sa séance du 27 novembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant avait pris un rendez-vous avec la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV) située à la Rue du Progrès, 56 à 1210 Bruxelles à 8 h. 40 pour l'inscription d'un véhicule. L'intéressé n'a pas pu être assisté en néerlandais au guichet (numéro 13). Après quelque instants d'attente, un collègue néerlandophone d'un guichet voisin a été sollicité mais l'intéressé fait savoir que cette intervention n'a pas permis de l'assister suffisamment.

Dans votre lettre du 16 octobre 2020, vous avez communiqué ce qui suit (traduction) :

« En réponse à votre lettre du 17 septembre 2020 relative à la plainte concernant l'emploi des langues dans la prestation des services par la DIV, que nous recevons également via nos services de réclamations et le médiateur, je peux vous communiquer que nos collaborateurs au guichet ont une connaissance élémentaire de la deuxième langue nationale qui est en principe suffisante pour traiter sans problèmes une demande d'inscription, quelle que soit la langue nationale dans laquelle la demande a été rédigée. Dans le cas où il y a des problèmes avec la demande d'inscription ou avec les annexes, tel qu'il était le cas ici, l'aide d'un collègue qui appartient à l'autre rôle linguistique peut toujours être invoqué, ce qui a été fait ici.

Il ressort, en effet, d'une enquête interne, que la courtoisie de la prestation des services laissait à désirer, ce qui a aussi été communiqué aux collaborateurs concernés. Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020, il a aussi été nommé à Bruxelles un responsable de guichet qui est parfaitement bilingue et qui peut intervenir au moment où des problèmes surviennent. »

\*

\* \*

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 le 18 juillet 1966 (LLC).

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

Les contacts au guichet de la DIV auraient dû se dérouler en néerlandais étant donné que l'intéressé avait demandé son rendez-vous en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte des mesures prises.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE