



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 20 avril 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la STIB parce que cette dernière a envoyé un document unilingue néerlandais à une habitante francophone de Bruxelles, alors que son appartenance linguistique était connue.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"En ce qui concerne le choix de la langue utilisée avec la clientèle, la STIB m'informe qu'elle applique la procédure suivante: "Lorsqu'un client se rend à une agence de la STIB pour la première fois, un dossier est ouvert et complété dans la langue utilisée par celui-ci. Tous les courriers ultérieurs sont dès lors adressés dans la langue dans laquelle le client s'exprime."

Les clients reçoivent donc bien le courrier dans la langue de leur choix. Toutefois, et de manière tout à fait exceptionnelle, une erreur d'encodage faite par le guichetier lors de ce contact peut se produire et, dès lors, un code linguistique erroné peut-être enregistré. Dans ce cas, le client recevra son courrier dans une autre langue. Par la suite, c'est sur réaction du client que la STIB fera une rectification, si besoin est, des coordonnées.

J'ai d'ailleurs demandé à la STIB de veiller à ce qu'à l'avenir de telles erreurs ne se reproduisent plus."

*
* *

La lettre en question constitue un rapport entre un service public et un particulier.

En application de l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, qui renvoie à l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), la STIB emploie dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Dans le cas présent, comme l'adresse du particulier était rédigée en français, son appartenance linguistique était connue et la lettre aurait dû être envoyée en français.

Dès lors, la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]