



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

---

Bruxelles, le 25 novembre 2014

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 21 novembre 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre du Centre de crise du SPF Intérieur par un habitant francophone de 1200 Bruxelles, monsieur [...] domicilié [...], pour avoir reçu, dans le cadre de son inscription à BE-Alert, un SMS rédigé en français mais identifié par une dénomination néerlandaise, à savoir : « RKTC Brussel »

A la demande de renseignements de la CPCL du 29 septembre dernier, vous répondez que :

- monsieur [...], lors de son inscription à un système d'alerte, via l'intermédiaire du site de votre partenaire Télécontact a choisi le français comme langue de contact ;
- le message qui lui a été adressé était bien rédigé en français, à l'exception de l'indication du serveur émettant le message qui reprenait le nom du produit et la localisation du serveur émetteur (« RKTC Brussel »), ceci ayant pour but d'informer le citoyen sur l'unité opérationnelle de Protection civile qui envoie le message ;
- chaque unité était communiquée dans la langue de la région linguistique concernée, à l'exception de Bruxelles pour laquelle il a été opté pour un nom unique et court en raison des restrictions techniques du système sans pouvoir tenir compte de la langue choisie par chaque inscrit. Le fournisseur étant néerlandophone, « RKTC Brussel » a été choisi pour les messages de tests trimestriels ;
- ce système a été abandonné depuis lors, et les messages avec date, heure, origine et texte, ne sont plus envoyés ;
- ces messages sont désormais envoyés avec le système BE-Alert, ce qui implique que seul le texte sera envoyé, et dans la langue choisie à l'inscription ;
- les personnes inscrites ont reçu un dernier SMS leur signalant que les SMS ne leur seront plus envoyés tous les 3 mois, mais uniquement en situation d'urgence réelle ou pour certains tests annoncés ;
- le problème signalé par monsieur [...] ne devrait donc plus se reproduire ;
- aucune plainte ne vous a encore été adressée jusqu'à présent, d'autant plus que ce système a été développé spécialement à la demande de la communauté des sourds et malentendants.

\*

\*

\*

L'envoi d'un SMS par le Centre de Crise du SPF Intérieur à un abonné constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Aux termes de l'article 41, § 1er, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

La désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC (article 50, LLC).

Ayant fait usage du français lors de son inscription à Be-Alert, le plaignant aurait dû recevoir le message établi intégralement en français, tant le texte proprement dit que l'identification du message.

En effet, conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, toutes les mentions apparaissant sur un document doivent apparaître dans la même langue que l'ensemble du document.

La CPCL estime dès lors la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend acte de ce que le Centre de Crise a développé un nouveau système qui évitera, à l'avenir, le problème signalé par le plaignant.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma considération distinguée.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE