



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

Bruxelles, le 8 juillet 2013

[...]

[...]

En sa séance du 28 juin 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante francophone de 1170 Bruxelles, pour la raison suivante. En voulant contacter le SPF Finances, pour des raisons professionnelles, elle a été confrontée à un répondeur néerlandais et anglais d'un fonctionnaire au numéro suivant : 02/576.92.93.

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous répondez :

- que la boîte vocale dont question est configurée avec un message standard unilingue néerlandais parce que la langue de la boîte vocale liée au numéro de téléphone d'un collaborateur correspond toujours au rôle linguistique de ce collaborateur, en l'occurrence le néerlandais ;
- que le numéro de téléphone personnel d'un collaborateur est communiqué au contribuable dans le cadre du traitement de son dossier ;
- que les collaborateurs traitent des dossiers dans leur propre langue mais que, en fonction des besoins du service et sur base volontaire, ils traitent également des dossiers constitués dans une autre langue que la leur.

*

* *

Les messages diffusés par un répondeur constituent des avis et communications au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

La plainte ne spécifie pas le service du SPF Finances auquel la plaignante s'est adressée.

Qu'il s'agisse d'un service régional visé à l'article 35, § 1^{er}, a), d'un service local visé à l'article 18, ou d'un service central visé à l'article 40, des LLC, les avis et communications destinées au public sont établies en français et en néerlandais.

Il ressort de la réponse que le collaborateur du SPF Finances, auquel la plaignante s'est adressée, bien que de rôle linguistique néerlandais, avait traité un dossier constitué en français.

Dans ses avis 42.014 du 21 mai 2010 et 42.113 du 18 mars 2011, concernant un problème similaire, la CPCL s'était exprimée comme suit :

« [...] Si le numéro de téléphone concerné appartient à un agent qui n'a pas de contact avec le public, le message vocal peut être configuré uniquement en néerlandais [...]. »

Par contre, si le numéro de téléphone concerne un agent qui est en contact avec le public et qui traite des dossiers de contribuables francophones également, le répondeur doit être configuré dans les deux langues [...] ».

En l'occurrence, les coordonnées du fonctionnaire visé par la plainte figuraient sur un dossier constitué en français et permettaient au contribuable -francophone- d'entrer en contact avec ce fonctionnaire. Le message diffusé dans le répondeur aurait, dès lors, dû être établi en néerlandais et en français.

La CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président f.f.

E. VANDENBOSSCHE