



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

Bruxelles, le 29 avril 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un numéro de téléphone unilingue en français

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 22 avril 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le numéro de téléphone (02/279.20.40) indiqué sur une lettre concernant une amende administrative communale correspond uniquement à une ligne téléphonique unilingue en français.

Dans votre lettre du 24 mars 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Depuis juin 2015, le service Sanctions Administratives de la Ville de Bruxelles dispose d'un répondeur automatique, sur lequel on entend un avis bilingue en dehors des heures d'ouverture du service.

En septembre 2019, la Ville de Bruxelles est passée à l'utilisation de *Skype*, tant pour la communication interne que pour la communication externe. Suite à cette transition, une demande de configuration d'un avis bilingue a été introduite auprès du fournisseur de service Proximus.

Ce n'est qu'à la réception de votre lettre du 12 février 2020 que nous avons pris connaissance de l'avis unilingue du répondeur automatique auprès du service Sanction Administratives, qui ne correspond nullement à notre instruction. Très probablement, un nouveau message, incomplet tant sur le fond que linguistiquement, a été établi lors de la transition par le fournisseur Proximus à l'insu de la Ville ou son service d'informatique.

Nous avons pris toutes les initiatives nécessaires pour remédier aussi vite que possible au problème. Le 14 février 2020, un avis correct et bilingue a été établi. »

*
* *

La Ville de Bruxelles est un service local établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Un répondeur automatique est un avis ou une communication au public au sens des LLC.

Conformément à l'article 18 LLC, les services locaux, comme la Ville de Bruxelles, doivent rédiger en français et en néerlandais les avis et les communications destinés au public.

Dès lors, le répondeur automatique du numéro de téléphone mentionné dans la lettre de la Ville de Bruxelles aurait dû être bilingue, ce qui n'était pas le cas ici.

Dès lors, la plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend bonne note du fait que le vous avez immédiatement tout mis en oeuvre afin de respecter le prescrit des LLC.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE