



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

Bruxelles, le 4 mai 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative au numéro de téléphone « *Everecity* »

Madame la Directrice,

En sa séance du 23 avril 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la S.C.R.L. *Everecity* ne serait pas accessible en néerlandais. L'intéressé a téléphoné le 8 octobre 2020 au numéro 02 430 65 00 qui, par un système de cascade informatisé, a renvoyé à trois autres numéros. Pour les numéros 0490 14 08 69 et 0490 14 08 71, le message du répondeur était uniquement en français (« Bonjour, nos bureaux sont ouverts ... »). Le numéro 0490 14 08 70 était bien accessible mais la personne à l'appareil ne connaissait pas le néerlandais.

Dans votre lettre du 29 janvier 2021, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Lors de l'introduction du télétravail, le service d'accueil et d'information a été équipé de téléphones portables afin d'assurer la continuité de notre mission. Cependant, dans la précipitation, le message de réponse automatique des téléphones a uniquement été enregistré en français.

Nous avons entretemps remédié à cette lacune et une version néerlandaise a été ajoutée.

Nous vous remercions de votre vigilance qui a permis de signaler cet oubli. (...) ».

*
* *

La S.C.R.L. *Everecity* est une société immobilière publique sous la tutelle de la Société du Logement de la Région bruxelloise (SLRB), chargée de missions de service public tel que prévu à l'article 67 de l'ordonnance du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du Logement.

La S.C.R.L. *Everecity* est donc chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général au sens de l'article 1, § 1, 2° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles (L. Bruxelles R.I.) en combinaison avec l'article 18, alinéa premier, LLC, les

services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis, les communications et les formulaires destinés au public.

Le message du répondeur automatique aurait dès lors dû être enregistré en français et en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait qu'entretemps une version néerlandaise a été ajoutée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

