



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 9 novembre 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le bureau de paiement de Bruxelles de la HVW/CAPAC (*Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen/Caisse auxiliaire de Paiements des Allocations de Chômage*), par un habitant de Vilvorde (région homogène de langue néerlandaise) qui, lors d'un appel téléphonique à ces services, et en cas d'absence de préposé, est accueilli par un message préenregistré bilingue.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez : (traduction)

« (...) Le bureau de paiement de Bruxelles de la Caisse auxiliaire des Allocations de Chômage dessert, à côté des communes de la région de Bruxelles-Capitale, une grande partie des communes de l'arrondissement administratif de Vilvorde, qui font partie de la région flamande.

Le bureau de paiement de Bruxelles compte une section Bruxelles et une section Vilvorde, toutes deux établies à la même adresse, rue des Plantes 69 à 1210 Bruxelles.

Les deux sections sont installées à deux étages différents mais, pour raison d'efficacité, disposent du même numéro de téléphone qui concerne d'ailleurs également les services de la direction générale (numéro 02/209.13.13).

En cas d'absence de préposé pour la réception des appels, les personnes ayant formé le numéro précité entendent un message préenregistré.

Ce message est établi en néerlandais et en français. Il signale la fermeture et renseigne les heures d'ouverture du bureau de paiement de Bruxelles (...) ».

A une demande complémentaire de la CPCL, vous fournissez la liste nominative des communes de l'arrondissement administratif de Vilvorde qui sont desservies par la CAPAC. Parmi ces communes figurent les 6 communes de la périphérie ainsi qu'une commune de la frontière linguistique (Biévène).

*
* *

Le message préenregistré destiné à accueillir les intéressés doit être considéré comme une communication au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le bureau de paiement de Bruxelles de la CAPAC constitue un service régional visé à l'article 35, § 1^{er}, b, des LLC, dont l'activité s'étend à la fois à la région bilingue de Bruxelles-Capitale et à la région homogène de langue néerlandaise (arrondissement administratif de Vilvorde).

Un service de l'espèce tombe sous le même régime que les services locaux de Bruxelles-Capitale qui, aux termes de l'article 18 des LLC, établissent en français et en néerlandais les avis et communications au public.

Cependant, pour ce qui est de l'application du bilinguisme, se fondant sur les considérations émises dans l'avis 1968, du 5 octobre 1967, concernant les avis et communications adressés directement au public par les services régionaux, la CPCL a toujours estimé que le bilinguisme ne peut se justifier au regard de la législation que pour les communications adressées au public des communes de Bruxelles-Capitale, des communes périphériques et de celles de la frontière linguistique (cf. avis 28.263/B du 28 février 1997 et 36.127 du 24 février 2005), l'unilinguisme étant la règle pour celles adressées au public des communes homogènes.

Ce qui revient effectivement à dire qu'en l'occurrence :

- les messages destinés aux appelants de la zone 02 habitant la région de Bruxelles-Capitale sont établis en français et en néerlandais, sans priorité accordée à l'une ou l'autre des deux langues ;
- les messages destinés aux appelants de la zone 02 habitant une des communes de la périphérie ainsi que la commune de la frontière linguistique concernée, à savoir Biévène, sont établis également en français et en néerlandais, tout en accordant la priorité à la langue de la région, en l'occurrence le néerlandais ;
- les messages destinés aux appelants de la zone 02 habitant les communes sans régime spécial de la région de langue néerlandaise (p.ex. Vilvorde) sont établis uniquement en néerlandais.

Le plaignant aurait dès lors dû entendre un message uniquement en néerlandais et la CPCL considère la plainte, moyennant une abstention de deux membres de la section néerlandaise, 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,

[...]