



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Madame la Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 13 novembre 2007, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait suivant. Il serait fait un usage exclusif du néerlandais dans un message figurant sur le répondeur vocal du numéro 0800/97198 attribué au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale (en dehors des heures de service).

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous communiquez les informations qui vous ont été fournies par L'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE)

*« Le centre d'appel 0800/97 198 est un service proposé par le régulateur bruxellois pour l'électricité et le gaz, situé à l'IBGE. Le régulateur répond à des questions relatives à la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité qui est intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2007. L'entretien de ce service est effectué par une firme extérieure, du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h. Un répondeur vocal est disponible en dehors des heures de service. Selon le projet, le message devait être bilingue (d'abord en français, ensuite en néerlandais). Le service fonctionne depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2006. L'IBGE a constaté un problème qui a été résolu le 13 décembre 2006. Selon l'IBGE il est possible que, pour des raisons techniques, le message n'ait été disponible qu'en néerlandais avant le 13 décembre 2006.*

*L'IBGE certifie que cette situation a pris fin à la date précitée.... ».*

\*

\*

\*

Le message figurant sur le répondeur vocal, 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).

L'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE) constitue un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 32 de la loi du 16 juillet 1989 portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie à l'article 40, alinéa 2, des LLC, un service de l'espèce établit en français et en néerlandais les avis et communications au public.

En l'occurrence, le message diffusé sur le répondeur vocal devait être bilingue français/néerlandais.

L'IBGE reconnaît avoir constaté un problème ayant pu donner lieu à l'unilinguisme du message, mais affirme toutefois avoir rectifié la situation à la date du 13 décembre 2006.

La plainte ayant été introduite le 13 février 2007, la CPCL estime celle-ci recevable et fondée, mais néanmoins dépassée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]