



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

Bruxelles, le 30 juin 2009

[...]

[...]

Objet: *plainte concernant l'accueil téléphonique au SPF Finances*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 12 juin 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que dans une mission de service, le plaignant a essayé d'entrer en contact téléphonique avec Monsieur [...], fonctionnaire de l'Information du SPF Finances, administration du Cadastre c/o Avenue du Roi Albert II, 33 à 1030 Bruxelles, tél: 02/576.28.53. Il n'a pas reçu de réponse, mais à sa surprise, il s'est aperçu que le message du répondeur téléphonique était en français.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"L'AGPD dispose de deux fonctionnaires, un de chaque rôle linguistique, lesquels font notamment fonction de fonctionnaires d'information. Monsieur [...] est spécialisé en matière d'enregistrement, monsieur [...] en matière cadastrale (cf. <http://minfin.fingov.be/portail1/nl/info/fonctionnairesnl.htm>). Partant, le plaignant aurait dû, de préférence, contacter le dernier cité. Grâce au système Cisco Ip Phon, la langue dans laquelle l'ordinateur annonce qu'il est possible de laisser un message, est déterminée par le rôle linguistique du fonctionnaire auquel est rattaché le numéro de téléphone formé. D'évidence, il est répondu aux questions formulées en néerlandais dans la langue de celui dont émane la question.

L'adresse e-mail bilingue du service central de l'AGPD fait l'objet d'un suivi quotidien, les réponses étant données dans la langue de celui qui pose la question.

L'AGPD veille à ce que l'emploi des langues en matière administrative soit respecté."

*
* *

La CPCL constate que selon ce qui est indiqué dans votre réponse, les 2 fonctionnaires responsables de l'Information ne sont pas spécialisés dans la même matière. L'un, monsieur Frippiat, est spécialisé en enregistrement et l'autre, monsieur Van de Velde, est spécialisé en matières cadastrales.

Le fait que ces 2 fonctionnaires soient d'un rôle linguistique différent ne résout pas le problème puisqu'ils sont spécialisés dans des matières différentes et que des particuliers tant francophones que néerlandophones doivent pouvoir rentrer en contact avec les 2 fonctionnaires.

Le SPF Finances est un service central.

Des messages téléphoniques de cette espèce constituent des avis ou communications au public.

Conformément à l'article 40 des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public, sont faits en français et en néerlandais.

En conséquence, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

[...]