



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

Bruxelles, le 2 avril 2009

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 13 mars 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que en formant le numéro de téléphone 02/788 51 56 du SPF Finances le dimanche 14 septembre dernier à 9h50, le plaignant a été accueilli par un répondeur demandant d'appuyer sur la touche 1 pour le néerlandais et 2 pour le français. En choisissant le 2, le répondeur indiquait que le service était fermé et ce uniquement en néerlandais.

*
* *

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

"Comme suite à votre lettre datée du 12 novembre dernier, je puis vous communiquer que le numéro 02/788.51.56 est le numéro du callcenter eranova dédié aux e-services dont la gestion est confiée à un de nos sous-traitants.

Au vu de l'incident énoncé, par le plaignant, nous vous confirmons qu'il s'agissait d'un problème technique dans le IVR (répondeur interactif).

Le service compétent a détecté l'origine du problème le 14 septembre dernier et a mis les moyens pour le résoudre le même jour et éviter qu'un tel incident regrettable ne se reproduise à l'avenir.

Depuis lors, plus aucun incident de ce type n'a été relevé."

*
* *

Le message sur un répondeur 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).

Les avis et communications que les services centraux adressent directement au public doivent, conformément à l'article 40, alinéa 2, des LLC, être rédigés en français et néerlandais.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée mais dépassée puisque entre temps le problème a été réglé.

Copie du présent avis est notifié au plaignant.

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

Le Président,

[...]