



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

Bruxelles, le 8 juin 2010

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 21 mai 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que lorsqu'un habitant francophone de Bruxelles a téléphoné au Bureau de contributions de Schaerbeek II au 02/577.73.15, il a été confronté à un message vocal sur répondeur unilingue néerlandais.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, Monsieur [...], receveur des contributions de Schaerbeek II a répondu ce qui suit:

"Comme vous pouvez le constater sur les copies reprises en annexe, en réponse au courrier du plaignant (je sais que la plainte émane de Monsieur [...], administrateur de la SA Lartimmo), le nécessaire a été fait pour donner satisfaction à l'intéressé.

Par ailleurs, je tiens à vous faire remarquer que le numéro de téléphone que Monsieur [...] a composé est celui de l'agent incriminé, et non le numéro général du bureau (02/577 15 40).

En effet, le poste téléphonique de chaque agent, contrairement au numéro général du bureau, est pourvu d'un répondeur automatique configuré de telle sorte que c'est la langue de l'agent qui est d'usage pour le message d'accueil.

Le système est ainsi fait et nous, on n'en peut rien."

Un message sur 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).

Le service des Recettes des contributions de Schaerbeek II constitue un service régional article 35 § 1^{er} des LLC lequel est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 18 des LLC, les services locaux établis à Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis et les communications destinés au public.

Si le numéro de téléphone concerné appartient à un agent qui n'a pas de contact avec le public, le message vocal peut être configuré uniquement en néerlandais. Dans ce cas la plainte est recevable mais non fondée.

Par contre si le numéro de téléphone concerne un agent qui est en contact avec le public et qui traite des dossiers de contribuables francophones également, le répondeur doit être configuré dans les deux langues et la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]