



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

Bruxelles, le 29 juin 2012

[...]

[...]

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 8 juin 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte contre le fait que le personnel de la plupart des services établis à la maison communale, en répondant à un appel téléphonique, décroche en n'énonçant que la dénomination française du service (ex. "population", "état-civil", etc).

*
* *

La CPCL constate que lorsqu'elle a pris contact avec les services communaux, par téléphone, aux numéros 02/7730664, 02/7730544 et 02/7730571, son interlocuteur s'est exprimé, de prime abord, en français. Toutefois, à sa demande de poursuivre la conversation en néerlandais, il a pu être satisfait sans problème aucun.

*
* *

La CPCL estime qu'un message d'accueil exprimé par un membre du personnel en répondant au téléphone peut être comparé avec un message d'accueil d'un répondeur automatique.

Un message d'un répondeur automatique 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).

Pour ce qui est du message d'accueil sur le répondeur automatique des membres du personnel des bureaux des contributions, la CPCL a estimé que si le numéro de téléphone concerné appartient à un agent qui est en contact avec le public et qui traite des dossiers de contribuables néerlandophones et francophones, le message d'accueil diffusé par le répondeur doit être formulé dans les deux langues (cf. avis 42.014 du 21 mai 2010 et 43.021 du 8 avril 2011).

Le personnel de la commune de Woluwe-Saint-Pierre qui est en contact avec le public doit dès lors se présenter aussi bien en français qu'en néerlandais en répondant aux appels téléphoniques.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée moins deux abstentions de membres de la section française.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE