



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

---

Bruxelles, le 11 juin 2012

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 11 mai 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre en raison du fait que le public qui contacte le CPAS au numéro de téléphone 02/733.59.00, lorsque son appel est mis en attente, entend le message "toutes les lignes sont occupées", uniquement en français.

\*  
\* \*

La CPCL constate que lors d'un contact téléphonique avec le CPAS, elle a, en effet, entendu un message formulé uniquement en français.

\*  
\* \*

Le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre constitue un service local de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Un message d'attente tel que décrit ci-dessus, constitue un avis ou une communication au public, émanant d'un service local établi dans Bruxelles-Capitale (cf. avis 37.169/II/PN du 15 février 2007).

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

En conséquence, le message d'attente que l'on entend en contactant par téléphone le CPAS de Woluwe-Saint-Pierre à un moment où toutes les lignes sont occupées, doit être formulé tant en néerlandais qu'en français.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

**Le Président ff.,**

[...]