



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

Bruxelles, le 4 février 2019

[...] [...] **Concerne :** plainte relative au répondeur automatique unilingue d'un agent de quartier

Monsieur le Chef de Corps,

En sa séance du 25 janvier 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant le fait que le répondeur automatique d'un inspecteur de quartier de votre zone de police ne donne qu'une réponse en français et non en néerlandais.

Nous vous avons écrit en date du ... 2018 pour vous demander de plus amples informations. Dans votre lettre du 12 novembre 2018, vous nous répondez ce qui suit. (traduction) :

«Cette enquête a mis en évidence que le module fourni par "Irisnet", dans lequel il est demandé à l'appelant de laisser un message, est unilingue. Je tiens néanmoins à souligner qu'il ne s'agit pas du numéro de téléphone général de la zone de police 02 / 563.96.39 où tous les appels sont traités en temps réel par le personnel du *dispatching* central.

Le problème de linguistique en question n'a strictement rien à voir avec la personne de l'inspecteur de quartier concerné qui est par ailleurs néerlandophone et qui répond aux exigences de connaissance de la deuxième langue nationale.

Pour cette raison et dans le souci de fournir un service correct à tous les citoyens, la société "Irisnet" a immédiatement été chargée de prendre les mesures nécessaires pour proposer ce module dans les deux langues nationales et, partant, remédier au problème.»

*
* *

Le bureau de l'inspecteur de district est un service local au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Conformément à l'article 18, alinéa premier LLC, les services locaux situés sur le territoire bilingue de la région de Bruxelles-Capitale doivent établir leur avis et communications en français et en néerlandais.

Etant donné que le message du répondeur automatique destiné aux appelants est uniquement prévu en français, la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'erreur est due à un module fourni par "Irisnet" et que cette société a été immédiatement chargée de prendre les mesures nécessaires pour mettre à disposition le module en question dans les deux langues nationales.

Une copie du présent avis est envoyée au plaignant ainsi qu'à Madame Bianca Debaets, Secrétaire d'Etat à l'Informatique régionale et communale et à la Transition numérique.

Veillez agréer, Monsieur le Chef de Corps, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE