



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.127/K/II/PN

Monsieur le Ministre-Président,

En sa séance du 23 avril 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait que les téléphonistes du service d'Information du ministère de la région de Bruxelles-Capitale (numéro repris dans le Mémento Régional 1997), ne purent servir le plaignant en néerlandais.

Selon le plaignant, le/la premier(ère) téléphoniste ne parlait pas le néerlandais et passa le plaignant à une autre personne qui ne parlait pas le néerlandais non plus. Un troisième interlocuteur, ignorant également le néerlandais, conseilla au plaignant de reformer le même numéro et de demander une personne déterminée. Le plaignant finit par aboutir chez cette dernière personne qui lui donna le renseignement désiré dans un néerlandais approximatif.

\*

\* \*

Vous avez signalé à la CPCL (traduction) que:

*"Le service d'Information du ministère de la Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas de téléphonistes propres. Dans la brochure de présentation du ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, publiée suite à l'ordonnance du 30 mars 1995 sur la transparence de l'administration, le numéro repris pour le service d'Information est le numéro général du ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Normalement, les appels aboutissent au central téléphonique du ministère, où les téléphonistes sont bilingues. Ce sont eux qui acheminent les appels vers le service concerné.*

*Le service d'Information est composé de fonctionnaires bilingues des rôles de langue néerlandaise et de langue française, qui répondent en néerlandais à des correspondants néerlandophones.*

*Il se peut qu'un correspondant néerlandophone ait été mis en contact, par erreur, avec un fonctionnaire ne maîtrisant pas bien le néerlandais. Il se peut également que la plaignant ait formé le numéro direct d'un tel fonctionnaire.*

*En tout état de cause, l'incident ne peut être qu'exceptionnel, étant donné qu'en règle générale, un(e) téléphoniste bilingue du central téléphonique du ministère passe les appels à un fonctionnaire du service concerné capable de s'exprimer dans la langue du correspondant."*

\*

\* \*

Aux termes de l'article 32, § 1er, de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale utilisent comme langues administratives le français et le néerlandais.

Le Chapitre V des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) s'applique à ses services, à l'exception des dispositions concernant l'emploi de l'allemand.

Par conséquent, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, dans leurs rapports avec les particuliers, doivent employer le français ou le néerlandais suivant la langue dont les intéressés ont fait usage.

Eu égard au fait que vous avez fait savoir à la CPCL qu'en règle générale, un(e) téléphoniste bilingue du central téléphonique du ministère passe les appels à un fonctionnaire du service concerné capable de s'exprimer dans la langue du correspondant, et que l'origine de l'incident relaté par le plaignant ne peut être décelée, la CPCL estime qu'il lui est impossible de se prononcer sur le fondement de la plainte.

Néanmoins, la CPCL tient à souligner que les services du ministère de la Région de Bruxelles-Capitale doivent être organisés de manière telle qu'ils puissent, dans leurs rapports avec les particuliers, employer le français ou le néerlandais suivant la langue dont les intéressés font usage.

Le présent avis est notifié à monsieur Tobback, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

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

**Le président,**