



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Ministre-Président,

En sa séance du 8 septembre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un particulier francophone qui, en téléphonant au numéro général du Ministère de la Région bruxelloise (02/204.21.11), le 28 septembre 2004, aurait été confronté à un opérateur qui ne s'exprimait pas en français.

A la demande de renseignements de la CPCL, le Secrétaire général adjoint du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale répond que le 28 septembre 2004, tous les agents du call-center du ministère étaient présents, selon une répartition par créneaux horaires spécifique, que tous ces agents sont parfaitement bilingues, qu'ils ont reçu pour consigne de toujours répondre dans la langue de l'appelant et qu'il apparaît très improbable que le plaignant ait été accueilli en néerlandais alors qu'il s'exprimait en français.

Il rappelle en outre que :

- depuis 2002 le call-center du ministère a été profondément restructuré et que cette restructuration a débuté par le recrutement d'un personnel bilingue et la mise en place d'une messagerie d'accueil bilingue liée au numéro général 02.204.21.11.
- les opérateurs suivent régulièrement des formations spécifiques concernant l'attitude à adopter dans les contacts avec le public et leur comportement en cette matière est testée par le biais de « mystery calls », appels anonymes par lesquels le respect des consignes en matière de conduite et de langue vis-à-vis du public est testé.

*

*

*

Le call-center du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale tombe sous l'application de l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, qui renvoie à l'article 41, § 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Sur base de ces dispositions, ce service, dont l'activité s'étend à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, utilise, dans ses rapports avec un particulier, le français ou le néerlandais, suivant la langue dont ce particulier a fait usage.

D'une part, les résultats de l'enquête communiqués à la CPCL témoignent du bilinguisme intégral du service visé.

D'autre part, les faits allégués dans la plainte, ne peuvent être établis avec certitude, faute d'éléments concrets.

La CPCL estime par conséquent ne pas pouvoir se prononcer sur le bien fondé.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre-Président, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]