



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

Bruxelles, le 30 mars 2011

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 18 mars 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante francophone de 1150 Bruxelles, pour la raison suivante. En voulant contacter le SPF Finances, service régional Woluwe-Saint-Lambert / Woluwe-Saint-Pierre, pour un document TVA qu'elle avait reçu en français, elle a été confrontée à un répondeur unilingue néerlandais d'une fonctionnaire au 02/575.67.04.

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 13 août et 9 novembre 2010, vous répondez :

« ... Le système de téléphonie au sein du SPF Finances (préfixe 0257) prévoit l'attribution d'un numéro direct par agent qui gardera ce numéro durant sa carrière au sein du département. Le poste téléphonique et le numéro attribué sont paramétrés en fonction du régime linguistique de l'agent. Ainsi, Madame [...], agent néerlandophone, dispose d'un appareil paramétré en néerlandais et donc d'une ligne directe dont le message d'accueil est en néerlandais (0257 567 04).

De nombreux documents émanant des offices de contrôle TVA sont établis de façon informatisée. Les coordonnées de l'agent qui a produit ce document via le réseau informatique figurent en référence du document, conformément aux dispositions de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration. Dans un souci de bonne administration au service des administrés, le numéro renseigné est la ligne directe de l'agent, et non le numéro général de l'office de contrôle.

Le document en français pour l'habitante francophone a sans doute été établi de façon informatisée par Mme [...]. Ainsi, son numéro direct [et non le numéro général de l'office de contrôle de Woluwe-Saint-Lambert ou de Woluwe-Saint-Pierre dont les messages d'accueil sont bilingues] figure sur le document. ».

*

*

*

Les messages diffusés par un répondeur constituent des avis et communications au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le service TVA de Woluwe-Saint-Lambert / Woluwe-Saint-Pierre constitue un service régional visé à l'article 35, § 1^{er}, a) des LLC.

Il est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale qui, en vertu des dispositions de l'article 18 des LLC, établissent en français et en néerlandais, les avis, les communications et les formulaires destinés au public.

Dans son avis 42.014 du 21 mai 2010, concernant un problème similaire, la CPCL s'était exprimé comme suit :

« [...] Si le numéro de téléphone concerné appartient à un agent qui n'a pas de contact avec le public, le message vocal peut être configuré uniquement en néerlandais [...].

Par contre, si le numéro de téléphone concerne un agent qui est en contact avec le public et qui traite des dossiers de contribuables francophones également, le répondeur doit être configuré dans les deux langues [...] ».

En l'occurrence, les coordonnées du fonctionnaire visé par la plainte figuraient sur un dossier traité en français et permettaient, au contribuable – francophone - d'entrer en contact d'emblée avec ce fonctionnaire. Le message diffusé dans le répondeur de ce dernier aurait dès lors dû être établi en néerlandais et en français.

La CPCL estime dès lors la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]