



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

Bruxelles, le 7 avril 2011

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 18 mars 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte d'une habitante francophone de Bruxelles qui, en appelant le numéro 02/5779284 du service des impôts de Bruxelles-Ville, a entendu un message d'accueil en néerlandais sur le répondeur automatique.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL du 29 septembre 2010, réitérée en date du 20 janvier 2011, vous avez répondu le 4 février 2011 ce qui suit: *"Le système de téléphonie au sein du SPF Finances 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 Van den Brande, agent néerlandophone, dispose d'un appareil paramétré en néerlandais et donc d'une ligne directe dont le message d'accueil est en néerlandais s(0257 792 84).*

Le numéro général du bureau central de taxation impôts des personnes physiques de Bruxelles est le 0257 739 20 et le message d'accueil est bilingue."

*
* *

Un message sur répondeur doit être considéré comme une communication 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 des impôts des personnes physiques de Bruxelles-Ville constitue un service local établi à Bruxelles-Capitale.

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

Dans son avis 42.014 du 21 mai 2010 concernant un problème similaire, le CPCL s'est exprimée 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. Dans ce cas la plainte est recevable mais non fondée.

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 (et dont, par exemple, le nom et le numéro de téléphone se trouvent mentionnés dans la correspondance avec le contribuable), le message d'accueil diffusé par le répondeur doit être formulé dans les deux langues et la plainte est recevable et fondée ».

La CPCL confirme cet avis.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]