



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

---

Bruxelles, le 28 avril 2011

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 8 avril 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte d'un habitant francophone de Bruxelles qui, en appelant le numéro de téléphone du bureau des contributions 02/577.15.30 s'est aperçu que celui-ci ne délivrait qu'un message unilingue néerlandais.

\*  
\* \*

A la demande de renseignements de la CPCL concernant une plainte similaire n° 42.136, vous avez répondu ce qui suit le 4 février 2011: "*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*".

Par ailleurs à la demande de renseignements de la CPCL, monsieur Kabeya, receveur des contributions de Schaerbeek II avait répondu le 12 mars 2010 que le poste téléphonique de chaque agent contrairement au numéro général du bureau était pourvu d'un répondeur automatique configuré de telle sorte que c'est la langue de l'agent qui est l'usage pour la langue d'accueil.

\*  
\* \*

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 recettes de Schaerbeek 1 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, 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 et estime que la plainte est recevable, et fondée dans la mesure où le nom du fonctionnaire et son numéro de téléphone sont mentionnés dans la correspondance.

Elle vous prie de lui communiquer la suite qui sera apportée au présent 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,**

[...]