



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

Bruxelles, le 5 octobre 2011

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 16 septembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies a examiné une plainte déposée parce qu'en téléphonant au contact center 0800/122033 du SPF Economie le 10 mars dernier, il a été répondu uniquement en néerlandais à Monsieur Gregg Lennon et le Service a refusé de s'exprimer avec lui en français.

*

* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit :

« Les méthodes de travail et les instructions appliquées par le Contact Center du SPF Economie ont été élaborées dans le respect de la législation linguistique en matière administrative.

Le menu informatique proposé par le Contact Center met chaque citoyen francophone en relation avec un agent francophone et chaque citoyen néerlandophone avec un agent néerlandophone. Les citoyens germanophones peuvent poser leur question en allemand par voie électronique et reçoivent une réaction dans leur langue maternelle.

Par manque de collaborateurs francophones au Contact Center, il arrive toutefois que des effectifs néerlandophones assurent la permanence pour les appels en français. Ils répondent donc aux questions en français et sont soutenus dans cette tâche par leur superviseur qui les assiste si nécessaire. En outre, le Contact Center utilise un système de réponses basé sur les questions les plus fréquemment posées. Ces réponses sont disponibles tant en français qu'en néerlandais et en allemand.

Lorsqu'un citoyen n'est pas satisfait, son correspondant lui signale qu'il peut répéter et poser sa question par mail ou que ses coordonnées sont enregistrées. Dès qu'un collaborateur francophone est libre, ce dernier reprend contact avec le citoyen afin de l'aider.

Actuellement, le SPF Economie revoit le fonctionnement de son Contact Center et une solution structurelle sera mise en œuvre pour palier notamment à la carence en collaborateurs

francophones et permettre ainsi que les appels émanant de citoyens francophones soient traités par des effectifs francophones. Mon département aura trouvé une solution définitive pour le début septembre 2011.

Il est impossible à mon administration de découvrir sur base de votre courrier le responsable du contact avec Monsieur [...]. La direction du Contact Center du SPF Economie a rappelé à tous ses collaborateurs les instructions qu'ils doivent appliquer ainsi que l'importance de répondre correctement à tous les citoyens dans leur langue maternelle ».

*

* *

Le SPF Economie constitue un service central.

Conformément à de l'article 41, §1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services centraux utilisent dans leur rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Dès lors, le service doit être organisé de façon à ce que cette obligation légale puisse être remplie.

La plainte est donc recevable et fondée.

La CPCL prend acte de la solution proposée par le SPF Economie.

Le présent avis est notifié au plaignant.

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

Le Président,

[...]