



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

Bruxelles, le 3 juillet 2017

[...] [...] **Concerne** : plainte relative à la communication téléphonique avec l'Administration générale de la Documentation patrimoniale

Monsieur Herman,

En sa séance du 30 juin 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite à l'encontre du SPF Finances Administration générale de la Documentation patrimoniale, parce qu'un particulier n'a pas pu être aidé en néerlandais lors d'un appel téléphonique au numéro '0257/719 60' du service concerné le matin du 24 mars 2017. En tapant sur la touche 1 après avoir entendu le menu automatique vocal, le particulier avait indiqué le choix d'être aidé en néerlandais.

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

« Effectivement, la communication téléphonique à laquelle vous faites référence ne s'est pas déroulée conformément aux lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative, ce pour quoi mon administration Mesures et Evaluations présente ses excuses.

Il est toutefois difficile de trouver des agents bilingues à Bruxelles.

Des renseignements pris auprès du chef de service local, il résulte qu'un agent néerlandophone a été engagé pour le traitement des appels néerlandophones. Suite à une maladie de longue durée de cette personne, le problème se pose donc avec encore plus d'acuité, de sorte qu'il a été nécessaire de regrouper les services néerlandophones et francophones 'extraits cadastraux' pour en faire un service. Par conséquent, les services ne sont actuellement assurés que par une personne.

De toute façon, l'organisation de ce nouveau service sera davantage optimisée à mesure que le retard dans les autres services sera rattrapé. Je vous assure qu'au sein de ce nouveau service, des mesures seront prises et qu'il sera recouru à tous les moyens possibles pour éviter autant que faire se peut la problématique précitée et notamment l'adaptation des cascades téléphoniques par le chef du service concerné afin de répondre entièrement aux prescriptions sur l'emploi des langues en matière administrative. »

*

* *

L'Administration générale de la Documentation patrimoniale – Administrations Mesures & Évaluations à Bruxelles du SPF Finances est un service régional au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). L'article 35, § 1^{er} LLC stipule que les services régionaux dont l'activité s'étend exclusivement

à des communes de Bruxelles-Capitale sont soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 19, alinéa 1^{er} LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En l'espèce, le plaignant aurait dû être aidé en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant

Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE