



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

défense et usage

Question écrite n° 40158

Texte de la question

M. Michel Voisin appelle l'attention de Mme la ministre déléguée aux affaires européennes quant à l'utilisation de la langue française au sein de la Commission européenne. Jusqu'ici, depuis la fondation des institutions européennes, les opérateurs de la centrale téléphonique de la Commission européenne répondaient en français, par respect pour le pays d'accueil, et la conversation passait à une autre langue étrangère dès que l'interlocuteur en faisait sentir le besoin. Or, depuis le 1er mai 2004, les opérateurs ont reçu instruction de répondre uniquement en anglais. Une telle mesure constitue une entorse au niveau des relations avec les citoyens belges, et d'une manière générale, avec la Belgique, pays d'accueil. D'autre part, cette situation discrimine les pays latins qui se trouvent, généralement, plus à leur aise en français notamment au téléphone. Aussi, il lui demande de prendre les mesures nécessaires afin que l'usage de la langue française soit respectée dans cet organisme européen.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire a bien voulu appeler l'attention de la ministre déléguée aux affaires européennes sur l'utilisation de la langue française au sein de la Commission européenne, tout particulièrement par les opérateurs de la centrale téléphonique de cette institution. Les autorités françaises sont particulièrement attachées à la diversité linguistique des institutions européennes, garantie par le règlement n° 1/58 du Conseil du 15 avril 1958, et à l'usage du français au sein de ces mêmes institutions. C'est la raison pour laquelle, lorsqu'il leur est revenu, dès les premiers jours du mois de mai 2004, les opérateurs de la centrale téléphonique de la Commission européenne ne se présentaient plus qu'en anglais, les autorités françaises ont immédiatement pris les mesures qui s'imposaient. Elles sont en effet intervenues sans délai auprès de la Commission européenne. Le résultat a été quasi immédiat : les opérateurs de la centrale téléphonique de la Commission européenne ont reçu instruction de se présenter en deux langues, en pratique le français et l'anglais. La situation est par conséquent aujourd'hui rétablie, comme l'honorable parlementaire peut s'en assurer lui-même en appelant le standard de la Commission européenne. Une veille attentive sur les pratiques du standard est maintenue. Au demeurant, il convient de préciser que, lorsque la personne qui téléphone à la Commission européenne s'exprime dans une langue autre que celle employée par l'opérateur de la centrale téléphonique, ce dernier répond dans celle-ci ou, s'il ne la connaît pas, transfère la communication à un standardiste parlant cette langue. Le standard de la Commission européenne dispose en effet de locuteurs de toutes les langues de l'Union européenne. Enfin, des informations recueillies à l'occasion de cet incident, il ressort qu'à terme, dans une démarche qualité, l'institution projette de mettre en place un système de tri automatique des appels qui devrait offrir aux ressortissants des vingt-cinq États membres de l'Union européenne un confort supplémentaire en étant accueillis dans la langue du pays d'où émane l'appel. La règle précitée de basculement ou de transfert demeurera bien sûr d'application si l'interlocuteur s'exprime dans une autre langue que celle de ce pays.

Données clés

Auteur : [M. Michel Voisin](#)

Circonscription : Ain (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40158

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : affaires européennes

Ministère attributaire : affaires européennes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 mai 2004, page 3753

Réponse publiée le : 29 juin 2004, page 4913