



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

défense et usage

Question écrite n° 41698

Texte de la question

M. Bernard Perrut appelle l'attention de Mme la ministre déléguée aux affaires européennes sur les conditions d'utilisation de la langue française dans le fonctionnement de la Commission européenne. En effet, depuis la création de cet organisme, les responsables du central téléphonique utilisaient le français pour répondre aux interlocuteurs, puisqu'ils étaient territorialement en pays francophone, quitte ensuite à passer dans une autre langue si le besoin en était constaté. Tout récemment il a été donné aux opérateurs la consigne d'utiliser uniquement la langue anglaise, au mépris des pays qui accueillent la Commission, et sans tenir compte du fait que, pour les nombreux pays européens de langue latine, la langue française est plus souvent praticable. Il lui demande si des mesures peuvent être prises pour redonner au français toute sa place au sein de la Commission européenne.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire a bien voulu appeler l'attention de la ministre déléguée aux affaires européennes sur les conditions d'utilisation de la langue française au sein de la Commission européenne, plus 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, que 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. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41698

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : affaires européennes

Ministère attributaire : affaires européennes

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 15 juin 2004, page 4350

Réponse publiée le : 20 juillet 2004, page 5489