



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Defense et usage

Question écrite n° 47164

Texte de la question

M. Marc Le Fur appelle l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la reforme de l'Etat et de la decentralisation sur une pratique qui se repand dans nos administrations. Des messages d'accueil d'attente telephonique sont diffuses en langue etrangere, il s'agit le plus souvent de l'anglais. Il souhaiterait savoir si cette utilisation d'une langue etrangere pour les services de l'Etat a un sens. Il lui demande de bien vouloir lui donner son avis sur la question qu'il vient de lui soumettre et de lui preciser ce qu'il envisage faire pour eviter ces derives.

Texte de la réponse

La communication des administrations et services publics s'effectue, en regle generale, en francais, conformement a l'article 2 de la Constitution : « Le francais est la langue de la Republique ». Or, il peut arriver que des traductions en langues etrangeres soient jugees utiles afin d'informer certaines categories d'usagers comme, par exemple, des touristes, des travailleurs non francophones ou des correspondants etangers pour les services internationaux. Dans ce cas, l'article 4 de la loi du 4 aout 1994 relative a l'emploi de la langue francaise prevoit que les personnes de droit public et les personnes privees chargees d'une mission de service public doivent traduire dans au moins deux langues autres que le francais. Aux termes de l'article 3 de la loi, cette obligation legale vaut pour « toute inscription ou annonce apposee ou faite sur la voie publique, dans un lieu ouvert au public ou dans un moyen de transport en commun et destinee a l'information du public ». Cela concerne la signalétique, l'affichage, mais aussi, comme le precise la circulaire du Premier ministre du 12 avril 1994 rappelant les responsabilites particulieres qui incombent aux agents publics a l'egard de la langue francaise tant dans leurs activites en France que dans leurs relations avec l'etranger, les messages telephoniques. Plus recemment, la circulaire du Premier ministre du 15 mai 1996 relative a la communication, a l'information et a la documentation des services de l'Etat sur les nouveaux reseaux de communication a confirme que « la loi du 4 aout 1994 relative a l'emploi de la langue francaise impose aux administrations l'usage du francais dans la redaction des ecrans, mais n'interdit pas une traduction en anglais, a condition de proposer egalement une traduction dans au moins une autre langue etrangere ». Le choix des deux langues etrangeres doit etre fait en etroite relation avec les besoins exprimes par le public et contribuer a l'amelioration de l'accueil. Il convient de n'utiliser que des traductions de qualite, etablies ou relues par des personnes dont la langue choisie est la langue maternelle. Des recommandations en ce sens sont rappelees dans un document qui sera edite fin mars par la direction generale de l'administration et de la fonction publique, afin de guider les responsables des services de modernisation et d'accueil dans la poursuite des demarches d'amelioration de leurs relations avec les usagers.

Données clés

Auteur : [M. Le Fur Marc](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47164

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'état et décentralisation

Ministère attributaire : fonction publique, réforme de l'état et décentralisation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 janvier 1997, page 191

Réponse publiée le : 31 mars 1997, page 1666