



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

Bruxelles, le 12 novembre 2012

[...]

[...]

Objet : plainte linguistique contre le service des contributions Wemmel/Wezembeek-Kraainem du SPF Finances

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 12 octobre 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné la plainte qui a été déposée parce que lors d'un appel vers le service des contributions de Wemmel/Wezembeek/Kraainem du SPF Finances, un francophone de Kraainem a été confronté à un répondeur unilingue néerlandais (02/576.71.24).

*
* *

Les demandes de renseignements que la CPCL a adressées à votre prédécesseur et à vous-même les 18 août 2011, 10 janvier 2012 et 17 avril 2012, sont restées, à ce jour, sans réponse.

Dans le cas où elle ne reçoit pas les renseignements demandés, la CPCL, conformément à sa jurisprudence constante, est fondée à émettre un avis sur base des déclarations du plaignant.

*
* *

Le service des Contributions de Wemmel/Wezembeek/Kraainem, eu égard à son champ d'activités, constitue un service régional dont l'activité s'étend à des communes soumises à un régime spécial de la région de langue néerlandaise, et dont le siège est établi dans la même région. Un message sur répondeur doit être considéré comme une communication au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 34, § 1^{er}, des LLC, un tel service est tenu d'utiliser, pour les avis et communications qu'il adresse au public, la ou les langues imposées en la matière aux services locaux de la commune de son siège.

L'article 25 des LLC dispose que dans les communes périphériques, ces services, emploient dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Si le numéro de téléphone concerné appartient à un agent qui n'a pas de contact avec le public, le message vocal peut être configuré uniquement en néerlandais. Dans ce cas la plainte est recevable mais non fondée.

Par contre, si le numéro de téléphone concerne un agent qui est en contact avec le public et qui traite des dossiers de contribuables francophones également, le message d'accueil diffusé par le répondeur doit être formulé dans les deux langues. Dans ce cas, la CPCL estime à l'unanimité moins deux abstentions de membres de la section néerlandaise que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président ff.,

[...]