



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

Bruxelles, le 12 mai 2014

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 9 mai 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite contre le SPF Finances – Service de Taxation Ixelles, avenue du Jardin botanique 5 à 1000 Bruxelles, en raison du fait qu'en appelant le service, la plaignante a été confrontée à une dame ne pouvant pas la servir en néerlandais. Seulement au bout d'un long temps d'attente, la plaignante a été transférée à un employé néerlandophone.

*
* *

En réponse à la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué ce qui suit (traduction):

"Tous les fonctionnaires employés à Bruxelles doivent en principe être bilingues. A défaut de fonctionnaires bilingues, en réalité, des fonctionnaires unilingues sont engagés. En principe, les fonctionnaires néerlandophones peuvent traiter les dossiers en néerlandais et les fonctionnaires francophones les dossiers en français, de sorte que, dans la pratique, il y a peu de problèmes et tous les contribuables peuvent utiliser leur propre langue.

Le 2 décembre 2013 l'appel de la plaignante a été répondu par un fonctionnaire francophone. Lorsqu'il s'était avéré que la plaignante voulait être aidée en néerlandais, le fonctionnaire a demandé à un collègue néerlandophone du contrôle Ixelles 3 d'aider la plaignante en néerlandais.

Les collègues néerlandophones du bureau central de taxation d'Ixelles n'étaient pas présents ce jour. C'est pourquoi la plaignante a dû attendre un peu plus longtemps, mais elle a été aidée de manière correcte en néerlandais."

*
* *

Le bureau central de taxation d'Ixelles est un service local de Bruxelles-Capitale et doit, en vertu de l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dans ses rapports avec un particulier, employer la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Pour ce qui est de la connaissance linguistique du personnel du bureau de taxation d'Ixelles, l'article 21, § 2, des LLC, est d'application, lequel dispose que tout candidat qui sollicite une fonction ou un emploi doit être soumis, avant sa nomination, à un examen écrit sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue. Article 21, § 5, des LLC, dispose qu'un examen oral sur la connaissance de la deuxième langue (approprié à la nature de la fonction à exercer) doit être subi avant chaque nomination ou promotion à un emploi mettant son titulaire en contact avec le public.

La CPCL constate que la plaignante n'a pas été servie en néerlandais lors de son premier contact avec le service. En outre, l'agent qui a répondu à l'appel ne satisfait pas aux dispositions de l'article 21, §§ 2 et 5, des LLC.

Elle estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE