



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

Bruxelles, le 9 juillet 2019

[...] [...] **Concerne :** plainte relative à l'absence de service en néerlandais et l'envoi de documents en français à un habitant néerlandophone de Bruxelles

Monsieur le Président,

En sa séance du 5 juillet 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite à l'encontre du SPF Finances pour la raison suivante :

Le 13 décembre 2018, le plaignant s'est rendu à *l'Infocenter* du SPF Finances situé au boulevard Botanique à Bruxelles, afin de demander un certificat d'hérédité. L'agent à la réception n'était pas en mesure de répondre en néerlandais au plaignant mais lui a malgré tout donné un formulaire de demande en néerlandais. Quelques semaines plus tard, le plaignant a reçu les documents demandés en français alors qu'ils avaient été demandés en néerlandais.

Dans votre lettre du 13 mars 2019, vous nous avez communiqué ce qui suit :

« (...) Après analyse du dossier, nous avons pu constater ce qui suit :
Monsieur [...] a introduit en néerlandais une demande en vue de recevoir un certificat d'hérédité auprès de *l'Infocenter* de Bruxelles. L'agent de *l'Infocenter* a introduit cette demande dans une application appelée « *E-succ* ». Pour ce faire, l'agent doit d'abord sélectionner la langue du dossier.
Ce choix de la langue détermine la langue qui sera utilisée pour le reste de la procédure. Le bureau Sécurité juridique assure la délivrance du document.

A ce stade de la procédure, la langue française a été sélectionnée par erreur.
Il s'agit d'une erreur humaine.

Monsieur [...] a pris contact avec le bureau Sécurité juridique compétent afin de signaler l'erreur. Le bureau a alors immédiatement relancé la procédure afin de délivrer le certificat en néerlandais. Ce document a été a été envoyé en néerlandais à Monsieur [...] en date du 5 février 2019. »

*
* *

Le SPF Finances est un service dont l'activité s'étend à tout le pays et doit dès lors être considéré comme un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Un contact entre un citoyen et un collaborateur de *l'Infocenter* de Bruxelles de même que la délivrance d'un certificat d'hérédité par le bureau Sécurité juridique doit être considéré comme un rapport avec un particulier au sens de l'article 41 LLC.

L'article 41 LLC prévoit que les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Etant donné que la demande d'un certificat d'hérédité a été faite en néerlandais par l'intéressé, le collaborateur de *l'Infocenter* aurait dû utiliser le néerlandais avec lui et choisir le néerlandais comme langue du dossier.

Le certificat d'hérédité aurait dû être délivré en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend néanmoins note du fait que vous avez précisé que le collaborateur de *l'Infocenter* avait commis une erreur lors de la sélection de la langue du dossier de sorte que le certificat a été envoyé en français. La Commission prend également note du fait que le bureau Sécurité juridique a entretemps envoyé un certificat en néerlandais à Monsieur [...]

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE