

[...]

34.111/II/PN  
MV/FY

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 17 octobre 2002, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le Service de Contrôle des Contributions de Forest 2 par une habitante néerlandophone de Bruxelles qui, lors d'un entretien téléphonique avec le service précité, n'a pu obtenir aucun renseignement en néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :(traduction)

*« ... j'ai l'honneur de vous faire savoir qu'une enquête a été effectuée auprès des services compétents de l'Administration des Contributions directes afin de connaître la raison pour laquelle il n'a pas été répondu en néerlandais par le deuxième Bureau de Contrôle des Contributions de Forest à la demande posée au téléphone par une habitante néerlandophone de Bruxelles.*

*Il ressort de cette enquête que l'effectif du personnel du deuxième bureau de contrôle de Forest est composé de six fonctionnaires francophones dont un a réussi l'examen linguistique, et d'un fonctionnaire néerlandophone. Par conséquent, il peut arriver, en l'absence simultanée du fonctionnaire néerlandophone et du fonctionnaire bilingue, que personne ne puisse recevoir les clients néerlandophones, sans qu'il soit question, pour autant, de mauvaise foi.*

*Afin d'éviter de si regrettables incidents, l'administration veillera, à l'avenir, à ce que les membres du personnel qui sont en contact avec le public possèdent une connaissance suffisante ou élémentaire de la seconde langue..... ».*

\*  
\*       \*  
\*

Le Bureau de Contrôle des Contributions de Forest 2 constitue un service régional au sens de l'article 35, § 1<sup>er</sup>, a, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Un service de l'espèce tombe sous le même régime linguistique que les services locaux de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 19 des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Les résultats de l'enquête communiqués à la CPCL dénoncent un manque de fonctionnaires néerlandophones ou bilingues au sein du service visé. Ceci peut engendrer des situations où le service se trouve dans l'impossibilité d'accueillir des personnes s'exprimant en néerlandais, ce qui fut, en l'occurrence, le cas.

La CPCL estime dès lors la plainte recevable et fondée.

Elle prend également acte de ce que l'Administration concernée prendra les mesures nécessaires afin d'éviter, à l'avenir, de tels incidents.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

**Le Président,**

[...]