



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 30 octobre 2013

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 18 octobre 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante francophone de Braine-le-Comte (madame [...], domiciliée [...]), pour les raisons suivantes :

- elle a reçu, du bureau d'enregistrement situé 54 rue de la Régence à 1000 Bruxelles, un certificat d'hérédité dans une enveloppe sur laquelle figurait la mention « Federale Overheidsdienst Financiën » ;
- lorsqu'elle s'est adressée à ce service de l'enregistrement, elle a été confrontée à un accueil néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez que :

- l'administration est d'avis que le bureau de l'enregistrement en cause n'a pas appliqué correctement la législation relative à l'emploi des langues en matière administrative ;
- les bureaux de l'enregistrement à Bruxelles sont des services régionaux couvrant exclusivement l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale. Conformément à l'article 35, § 1^{er}, a) des LLC, ces services sont soumis à la même réglementation que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale ;
- tout service local de Bruxelles-Capitale doit, dans ses contacts avec un particulier - que ce soit par écrit ou oralement - utiliser la langue de ce dernier, dans la mesure où la langue de ce dernier est le néerlandais ou le français (art.19 LLC). Par contacts écrits s'entend contenu du document mais aussi en-tête, enveloppe, adresse, etc... ;
- dans le cas présent, il est apparu que l'emploi inadéquat d'une enveloppe néerlandophone est à attribuer à une regrettable faute d'inattention du fonctionnaire traitant, sans intention d'enfreindre la loi sur l'emploi des langues. Vu le traitement manuel du courrier et la grande quantité de lettres qui doivent être envoyées quotidiennement, une telle erreur ne peut être exclue a priori ;
- les bureaux d'enregistrement à Bruxelles-Capitale, étant donné leur caractère bilingue, sont tenus à l'accueil du public dans les deux langues ;
- dans les contacts oraux avec le citoyen, le collaborateur qui, selon le cas, ignore le français ou le néerlandais, doit toujours faire appel à un collègue de l'autre rôle linguistique, ou à un collègue qui est officiellement bilingue.

* *

Un bureau de l'enregistrement du SPF Finances situé à Bruxelles constitue un service régional dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de la région de Bruxelles-Capitale, visé à l'article 35, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Il est soumis au même régime que les services locaux de Bruxelles-Capitale qui, aux termes de l'article 19 des LLC, emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

- Le courrier devait parvenir à l'intéressée, établi intégralement en français. Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, il faut entendre par courrier, le document lui-même, avec toutes les mentions y figurant, ainsi que l'enveloppe. En l'occurrence, la dénomination néerlandaise « Federale Overheidsdienst » n'aurait pas pu apparaître sur l'enveloppe.
- L'accueil réservé à l'intéressée aurait dû être bilingue, suivi d'un entretien en français.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée.

Elle prend acte (pour ce qui est du courrier) de ce qu'il s'agit d'une simple erreur matérielle due à la grande quantité de lettres envoyées quotidiennement.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE

