



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

Bruxelles, le 4 février 2019

[...] [...]
Concerne : plainte relative à une information incomplète en néerlandais sur le site Internet du S.P.F. Finances

Monsieur le Président,

En sa séance du 25 janvier 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, sur la page relative au précompte immobilier en Région wallonne du site du SPF Finances, la version néerlandaise est incomplète par rapport à la version française. Par exemple, les informations relatives à la procédure d'envoi de plaintes sont manquantes.

Il s'agit plus précisément des pages suivantes :
'https://financien.belgium.be/nl/particulieren/woning/onroerende_voorheffing/verminderinge_n/waals_gewest/vermindering_voor_gezinslasten_ ;
'https://finances.belgium.be/fr/particuliers/habitation/precompte_immobilier/reduction/region-wallonne/reduction-pour-charge-de-famille'.

Suite à notre demande de renseignements, vous nous répondez ce qui suit dans votre lettre du 7 décembre 2018 : (traduction)

« En réponse à votre lettre du 12 novembre relative à l'objet susmentionné, je peux vous assurer que le S.P.F. Finances n'a jamais eu l'intention de faire figurer des informations incomplètes dans la version néerlandaise de son site Internet *www.fin.belgium.be*.

Il s'agit en l'occurrence d'un problème technique qui nous était inconnu jusqu'à présent. L'utilisation de guillemets (" ") dans un titre de page semble en affecter le bon affichage. Ainsi, la version néerlandaise de la page rapportée contenait le titre *Vermindering voor "gezinslasten"* avec guillemets, tandis que, dans la version française, des guillemets "français" (« ») étaient utilisés (Réduction pour « charge de famille »). Ce dernier type de guillemets ne pose pas de problèmes techniques.

En outre, ce problème technique ne se produit pas lorsque les administrateurs du site n'y sont pas connectés. Le problème n'était donc pas visible pour ceux-ci, ce qui empêchait les services responsables du site de constater le problème.

Après avoir recherché l'origine du problème, nous avons adapté le titre de la page afin qu'elle soit visible. Nous travaillons actuellement en collaboration avec la Direction générale Transformation digitale du S.P.F. BOSA (l'administrateur de notre site) afin de :

- identifier les signes de ponctuation susceptibles de provoquer ce problème pour éviter ce type de désagréments à l'avenir ;

- nous assurer que les pages du site visibles en direct par les visiteurs correspondent exactement à celles visualisées par les administrateurs.

Enfin, nous souhaitons attirer votre attention sur notre page de contact et l'adresse électronique *internet@minfin.fed.be* où les citoyens et les utilisateurs peuvent signaler les problèmes de ce genre. C'est le moyen le plus rapide pour nos utilisateurs de nous avertir des problèmes qu'ils peuvent rencontrer avec notre site Internet.

*
* *

Le S.P.F. Finances est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Les informations figurant sur un site Internet sont un avis ou une communication au public au sens de l'article 40 LLC. Ce même article précise que les avis et communication que les services centraux adressent directement au public doivent être établis en français et en néerlandais.

L'information fournie par le site Internet devait être identique dans les deux langues.

La CPCL considère la plainte comme recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que le problème a entretemps été résolu et que les informations concernées sont disponibles dans les deux langues.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE