

29 -10- 1987



AF

N°19.082/11/PD/AR

Objet : C.G.E.R. Agences en région allemande.  
Formulaires.

Monsieur le Ministre,

En séance du 17 septembre 1987, la Commission permanente de contrôle linguistique, siégeant sections réunies, s'est prononcée à propos d'une plainte déposée contre la Caisse Générale d'Epargne et de Retraite pour le fait que sa clientèle de la région de langue allemande n'a eu à sa disposition que des formulaires libellés en langue française pour l'ouverture, début 1987, d'un compte ES - Pension Fund. Pour le plaignant, il s'ensuivra que tous les documents ultérieurs relatifs à ces comptes seront délivrés en langue française, ce qui méconnaît les lois linguistiques, et faussera les statistiques relatives à ces opérations.

Des renseignements recueillis, il ressort qu'il est exact qu'en début d'année le formulaire en question n'était pas disponible en langue allemande en raison du délai très court laissé aux organismes financiers par l'arrêté royal du 22 décembre 1986 (Mon. Belge du 01/01/87).

Afin de ne pas léser sa clientèle, la C.G.E.R. a été amenée à utiliser des documents en langue française qui, eux-mêmes, avaient un caractère provisoire. Pour l'avenir, est-il assuré, des formulaires en langue allemande seront disponibles au même titre que des formulaires en langue française et en langue néerlandaise.

La C.G.E.R. confirme qu'en dépit de l'usage d'un formulaire d'ouverture de compte en français, les autres documents, tels les attestations fiscales et les bordereaux de décompte, ont été établis dans la langue du client.

La Commission observe que dans le cas sous revue, il ne s'agit pas d'un document mis à la disposition du public en général mais d'un formulaire personnalisé, utilisé dans un rapport avec un particulier.

*Pour les agences de la C.G.E.R. établies en région de langue allemande, qui constituent des services régionaux au sens de l'article 34, § 1er,b, des LLC, les dispositions applicables sont celles des services locaux de la commune où le particulier habite c'est-à-dire, en l'espèce l'article 12, 2e alinéa des LLC, lequel impose l'usage de l'allemand ou du français selon la langue utilisée par le particulier. La plainte est déclarée recevable et fondée dans la mesure où des documents en langue allemande n'étaient pas disponibles lors du rapport initial avec le client souhaitant l'emploi de cette langue; la délivrance des autres documents en langue allemande atteste que les statistiques relatives à ces opérations n'en seront pas affectées.*

*La C.P.C.L. souhaite recevoir andéans les deux mois un exemplaire du formulaire d'ouverture de compte ES - Pension Fund libellé en langue allemande.*

*Copie du présent avis sera communiquée au plaignant.*

*Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.*

*LE PRESIDENT,*

