

[...]

33.218/II/PN
AMC/RV

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 24 avril 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait qu'il ressort d'un extrait de compte du plaignant que La Poste s'est faite inscrire chez Bancontact en tant qu'entreprise de langue française. Sur l'extrait de compte en langue néerlandaise se trouve la mention française LA POSTE BXL 1.

*
* *

La CPCL constate qu'il ne s'agit pas, en l'occurrence, d'un extrait de compte de La Poste, mais bien de la Banque KBC. De cet extrait il ressort que le plaignant a effectué un retrait d'argent au terminal de La Poste Bruxelles 1.

*
* *

Par lettre du 29 janvier 2001, vous avez fait savoir que La Poste n'est pas inscrite chez BANKSYS – l'organe coiffant bancontact - en tant qu'entreprise de langue française.

*
* *

Par lettres des 19 septembre 2002 et 16 janvier 2003 la CPCL vous a demandé des renseignements complémentaires. Par lettre du 8 février 2003 vous avez communiqué à la CPCL ce qui suit.

"Les anomalies dans les mentions figurant sur les tickets (et, partant, sur les extraits de compte), concernent un problème Banksys

L'automate bancaire ATM s'identifie par un nom de banque et une localité géographique. Lorsque le client introduit sa carte, son rôle linguistique est immédiatement reconnu et le dialogue apparaissant sur l'écran se déroule dans la langue véhiculaire de l'intéressé. Le ticket délivré au terme de l'opération est également établi dans la langue du client.

Banksys fournit les données relatives à l'opération effectuée au banquier intéressé via une chambre des compensations (système d'échange entre les diverses instances financières). Les données fournies sont automatiquement reprises sur l'extrait de compte correspondant, sans intervention aucune du banquier en cause.

Le Poste s'identifie par trois dénominations: DE POST, LA POSTE et DIE POST.

Le problème de la mention exacte du nom du banquier se pose essentiellement dans les 19 communes de Bruxelles-Capitale où certains automates bancaires ATM s'identifient en français et d'autres en néerlandais. D'autres organismes financiers sont confrontés au même problème. L'installation des appareils se fait progressivement et La Post ne fournit à Banksys aucune information concernant l'identification de ses automates bancaires ATM.

Dès lors, Banksys doit introduire les paramètres exacts concernant le nom du banquier et la localité en fonction du rôle linguistique de son client.

La Poste, et plus précisément la Banque de La Poste puisqu'il s'agit des comptes chèques, a dès lors invité Banksys, propriétaire des automates ATM et du logiciel y afférent, de procéder dans les plus brefs délais aux adaptations nécessaires."

*

* *

La société anonyme Banksys constitue un collaborateur privé au sens de l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). Aux termes de cet article, la désignation de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC (cf. avis 31.053/II/PN du 23 septembre 1999).

Un bureau de poste constitue un service local au sens des LLC.

Aux termes de 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 dénominations des automates bancaires se trouvant dans les bureaux de poste de Bruxelles-Capitale doivent figurer dans la langue du particulier tant sur les extraits de compte de la Banque de la Poste que sur les extraits de compte des autres organismes financiers.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle prend cependant acte du fait que vous avez invité Banksys à procéder aux adaptations nécessaires dans les plus brefs délais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président

[...]