



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

Bruxelles, le 17 septembre 2014

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 12 septembre 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte d'un particulier néerlandophone, monsieur [...], contre vos services, en raison du fait que sur son extrait de compte se trouve l'adresse de votre SPF en français.

A la demande de la CPCL concernant votre point de vue quant à cette plainte, vous répondez (traduction):

"Après examen approfondi de cette problématique et après concertation avec tous les acteurs concernés, notamment l'Administration générale de la Trésorerie, l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, l'Administration générale de la Fiscalité et bpost, la cause a été trouvée et les accords nécessaires ont déjà été conclus pour régulariser cette situation.

Le SPF Finances fournit des fichiers de paiement corrects à bpost, et ce, conformément aux exigences techniques et en respectant la législation linguistique. Ensuite, lors du traitement ultérieur par bpost, il est question d'un dysfonctionnement, de sorte que l'extrait de compte peut, en effet, comporter une adresse fautive.

Bpost apporte actuellement les corrections nécessaires, afin que ce problème soit évité au court terme.

Ceci est également confirmé dans la lettre de bpost jointe en annexe.

Pour être complet, on peut noter qu'il s'agit certes d'une remarque juste de monsieur [...], mais que ce mauvais emploi des langues se limite à l'adresse.

Etant donné que la référence a été formulée correctement en néerlandais, l'intéressé peut constater l'origine de l'argent, de sorte que le but a été atteint.

Tenu compte du principe de proportionnalité, du fait que l'origine du problème se situe auprès de bpost et que le SPF Finances a fait le nécessaire afin d'éviter ce problème à l'avenir, j'estime dès lors que le SPF Finances a correctement géré cette affaire."

Interrogé par le SPF Finances, bpost, agissant en l'occurrence en tant que chargé de mission du SPF, communique ce qui suit:

"Le SPF Finances envoie 3 types de paiement à bpost:

- 1) Des paiements pour des bénéficiaires néerlandophones;*
- 2) Des paiements pour des bénéficiaires francophones;*
- 3) Des paiements internationaux.*

Pour chaque type de paiement, le SPF Finances crée un fichier de paiement séparé et respecte ainsi entièrement l'arrêté royal du 18 juillet 1966 concernant l'emploi des langues en matière administrative.

Le fait que l'extrait de compte de monsieur [...] comportait de l'information en français concernant un paiement réalisé pour le compte du SPF Finances, est dû à un problème technique dans l'application financière de bpost.

Au moment où bpost a réalisé les paiements envoyés par le SPF Finances, la dénomination et la communication des paiements ont été transmis correctement, mais l'adresse néerlandaise mentionnée par le SPF Finances a été remplacée par une adresse française venant de la base de données interne de bpost, ce, à cause d'un bug informatique.

C'est la raison pour laquelle l'extrait de compte de monsieur [...] comportait le texte suivant:

*EUROPESE OVERSCHRIJVING VAN
FOD FINANCIEN
RUE DU COMMERCE, 56
1040 BRUXELLES
BE30 6792 0020 9111 BIC PCHQBEBB
REFERTE OPDRACHTGEVER:
32000
MEDEDELING:
KOHIERARTIKEL: 640767945 DIENST:13
17/03*

Nos sincères excuses pour les problèmes que vous avez rencontrés suite à ce paiement que nous avons fait. Bpost mettra tout en œuvre pour corriger ce bug informatique au plus vite et pour éviter pareilles situations à l'avenir."

*
* *

L'information mentionnée sur les extraits de compte constitue un rapport avec un particulier.

Conformément à l'article 41, 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues – le français, le néerlandais ou l'allemand – dont ces particuliers ont fait usage.

Les chargés de mission du SPF Finances, en l'occurrence bpost, ont les mêmes obligations linguistiques que les services pour lesquels ils travaillent. Les autorités doivent exiger de leurs chargés de mission qu'ils utilisent les langues prescrites par les LLC et y veiller.

Comme tant le SPF Finances que bpost avouent le mauvais emploi des langues dans la mention de l'adresse sur l'extrait de compte du plaignant, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle constate toutefois que le nécessaire sera fait pour corriger le bug informatique (raison du remplacement de l'adresse néerlandaise mentionnée par le SPF Finances par une adresse française de la base de données de bpost) et pour rectifier la situation qui était à l'origine de la plainte au court terme.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE