



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

---

Bruxelles, le 15 février 2021

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à une réponse en anglais du service clientèle de l'application *Itsme*

Monsieur le Secrétaire d'État,

En sa séance du 12 février 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un utilisateur a reçu du service clientèle de l'application *Itsme*, un courriel avec le texte anglais suivant : "*Below you can find the answer from our support team. You can reply to this mail directly if you have additional questions*". Sur plusieurs sites Internet, les autorités proposent aux citoyens de se connecter par le biais de cette application du consortium *Belgian Mobile ID*.

Dans votre lettre, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« En réponse à votre lettre du 24 novembre 2020 concernant une phrase en anglais de *Belgian Mobile ID*, je voudrais également me référer à l'article 20 de l'AR du 22 octobre 2017 qui fixe les conditions, la procédure et les conséquences de l'agrément de services d'identification électronique pour applications publiques, qui confirme que le prestataire de services reconnu doit s'adresser aux utilisateurs dans les trois langues nationales et en anglais.

L'article 20 précité prévoit ce qui suit :

« Art. 20, § 1<sup>er</sup> - Pour les appels provenant d'utilisateurs et de services publics autres que l'autorité d'agrément, le prestataire de services offre des services de support dans les trois langues nationales pour les appels des services publics et des utilisateurs, ainsi qu'en anglais pour les appels provenant d'utilisateurs, au minimum tous les jours ouvrables de 8 heures à 18 heures.

Ces services de support comprennent au moins :

1. un service de chat;
2. un support téléphonique;
3. une page Internet proposant des questions fréquemment posées (FAQ) ainsi qu'un manuel facilement accessible.

§ 2. Pour les appels provenant de l'autorité d'agrément, le prestataire de services offre des services de support dans les trois langues nationales, tous les jours et 24 heures sur 24.

Ces services de support comprennent au moins :

1. un support téléphonique; et
2. une plateforme de support numérique par laquelle l'autorité d'agrément reçoit une notification lui indiquant que son appel a été enregistré et qu'elle recevra une réponse le plus vite possible.

§ 3. A la demande explicite de l'autorité d'agrément, des services de support seront prévus pour les appels provenant d'utilisateurs et d'autres services publics, dans les trois langues nationales, hors des périodes mentionnées au paragraphe 1er. Ces services de support comprennent au moins :

1. un service de chat;
2. un support téléphonique;
3. une page Internet proposant des questions fréquemment posées (FAQ) ainsi qu'un manuel facilement accessible. »

Toutefois, sur la base de votre lettre, nous ne sommes pas en mesure de vérifier si le courriel auquel il est fait référence fait partie des services reconnus par le gouvernement. *Belgian Mobile ID* fournit également, et essentiellement, des services en dehors du champ d'application des services agréés.

Mes services ont contacté *Belgian Mobile ID* pour leur rappeler l'obligation d'utiliser la langue de l'utilisateur au sein du service reconnu. *Belgian Mobile ID* a également clarifié les éléments suivants dans le cadre de ses services :

- le site internet de *Itsme* ® est conçu en quatre langues : NL/FR/D/EN. La langue de l'utilisateur est enregistrée à l'activation de *Itsme* ® en fonction de la langue du flux d'activation qu'il effectue. Cela signifie que lorsque le citoyen lance le flux d'activation sur le site néerlandais, l'utilisateur est enregistré comme néerlandophone ;

- la langue de l'application sur le *smartphone* ne peut pas être modifiée de manière interactive par l'utilisateur. *Itsme* ® reprend automatiquement la langue du système définie sur l'appareil. [...] Si c'est l'anglais, *Itsme* ® sera également activé en anglais. *Itsme* ® a été développé en 4 langues : néerlandais, français, anglais et allemand et couvre donc toutes les langues nationales officielles ;

- les communications initiées à partir de *Itsme* ® sont (à l'origine) envoyées dans la langue enregistrée de l'utilisateur (à partir de l'activation, et non dans la langue de l'application). Mais, au bas de chaque message, l'utilisateur a la possibilité de changer de langue ou de se désabonner ;

- les questions adressées au *Itsme service desk* sont posées via le formulaire de contact sur le site [...]. En fonction de la langue choisie sur le site, un ticket est créé sur la base du formulaire complété - dans cette même langue dans leur système de *ticketing* - et il est attribué à un agent qui parle cette langue. Une réponse peut être donnée soit par téléphone, soit par courriel. Lorsqu'il répond par courriel, l'agent utilise un « *template* » qui contient des formulaires prédéfinis dans la langue du ticket soumis.

Le texte de la plainte « *Below you can find the answer from our support team. You can reply to this mail directly if you have additional questions* » est une formulation prédéfinie pour les courriers de réponse en anglais.

Je tiens à souligner que *Itsme* ® a scrupuleusement rempli ses obligations dans le cadre de la reconnaissance, y compris pour ce qui est de la législation linguistique et qu'elle fournit de sérieux efforts pour assurer un service correct.»

Dans son courriel, le Directeur général *a.i.* de la direction Transformation digitale du SPF Stratégie et Appui a communiqué l'information complémentaire suivante :

« La langue utilisée dans les communications de *Belgian Mobile ID* avec le plaignant en question (y compris le pied de page en anglais dans le courriel de réponse) est le résultat du choix de langue qu'il a lui-même fait en soumettant sa question.

Déroulement - cas CS-111839 :

- Le 6/10/2020, l'utilisateur en question a tenté d'activer *Itsme* à l'aide de son *eID* et, le 6/10 à 16h21, a ensuite choisi le formulaire en ligne en anglais sur le site Internet d'*Itsme*, qu'il a complété, avec le message (néerlandais) (traduction) « l'installation d'*Itsme* avec l'*eid* ne fonctionne pas du tout. C'est pour devenir fou. » (Pour une bonne compréhension, l'utilisateur utilise le mot « installer » pour « activer »). En complétant le formulaire anglais (note : cela implique également que le site Internet de *Itsme* est en anglais, conformément au choix de l'utilisateur), *Belgian Mobile ID* initie le flux de support avec des *templates* en anglais.

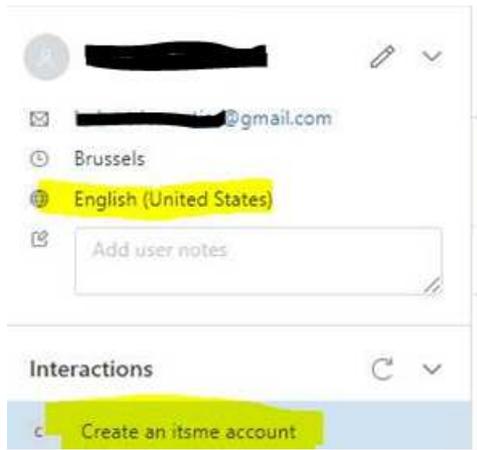
Cette notification est traitée par un agent de support (qui, *de facto*, parle l'anglais), mais qui lui-même - en réponse à la demande l'utilisateur - passe à une réponse en néerlandais et envoie un courriel de réponse.

Le système de *ticketing* de *Belgian Mobile ID* utilise le *template* anglais pour ce courrier ; au bas du courriel, le pied de page, la raison de la plainte, est automatiquement ajouté en anglais. Il s'agit d'un flux automatisé, qui accélère le traitement des tickets par des textes prédéfinis par rôle linguistique.

Le fait que l'utilisateur en question ait reçu une réponse en néerlandais avec un pied de page en anglais est le résultat direct du choix de langue qu'il a fait lorsqu'il a introduit son message signalant un problème.



- De plus, il nous paraît pertinent de signaler que l'utilisateur a activé son compte *Itsme* via la version anglaise du site.



La combinaison à priori étrange de différentes langues est donc le résultat du choix de la langue opéré par l'utilisateur lui-même. Ces éléments confirment notre conclusion selon laquelle la BMID fait des efforts suffisants pour se conformer à la législation linguistique et pour tenir compte du choix de l'utilisateur. »

\*  
\* \*

L'application *Itsme* est un produit de *Belgian Mobile ID*, un consortium de grandes banques et d'opérateurs Internet. Les actionnaires de ce consortium sont Belfius, BNP Paribas, ING, KBC, Orange, Proximus et Telenet. Sur plusieurs sites Internet, les autorités proposent aux citoyens de se connecter au moyen de l'application *Itsme*.

*Belgian Mobile ID* a été reconnue comme un service d'identification électronique au sens de l'arrêté royal du 22 octobre 2017 qui fixe les conditions, la procédure et les conséquences de l'agrément de services d'identification électronique pour applications publiques.

Dès lors, *Belgian Mobile ID* peut être qualifiée de personne morale concessionnaire d'un service public ou chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général au sens de l'article 1, § 1, 2°, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Dans le cadre des missions qu'elle accomplit en tant que service d'identification électronique pour des applications des services de l'Etat, *Belgian Mobile ID* est tenue de respecter les LLC.

La CPCL estime que les questions générales relatives à la prestation de services de *Belgian Mobile ID* en matière d'installation d'applications, d'activation,... doivent être considérées comme des tâches qu'elle accomplit au titre de service pour l'identification électronique pour les applications des services de l'Etat. Sans l'installation de l'application ou sans activation du compte, il est en effet impossible de faire usage des services reconnus par les autorités.

Dans l'article 20 de l'AR précité, des règles ont été imposées aux prestataires de services reconnus :

« Art. 20, § 1er - Pour les appels provenant d'utilisateurs et de services publics autres que l'autorité d'agrément, le prestataire de services offre des services de support dans les trois langues nationales pour les appels des services publics et des utilisateurs, ainsi qu'en anglais pour les appels provenant d'utilisateurs, au minimum tous les jours ouvrables de 8 heures à 18 heures.

Ces services de support comprennent au moins :

1. un service de chat;
2. un support téléphonique;
3. une page Internet proposant des questions fréquemment posées (FAQ) ainsi qu'un manuel facilement accessible.

§ 2. Pour les appels provenant de l'autorité d'agrément, le prestataire de services offre des services de support dans les trois langues nationales, tous les jours et 24 heures sur 24.

Ces services de support comprennent au moins :

1. un support téléphonique; et
2. une plateforme de support numérique par laquelle l'autorité d'agrément reçoit une notification lui indiquant que son appel a été enregistré et qu'elle recevra une réponse le plus vite possible.

§ 3. A la demande explicite de l'autorité d'agrément, des services de support seront prévus pour les appels provenant d'utilisateurs et d'autres services publics, dans les trois langues nationales, hors des périodes mentionnées au paragraphe 1er. Ces services de support comprennent au moins :

1. un service de chat;
2. un support téléphonique;
3. une page Internet proposant des questions fréquemment posées (FAQ) ainsi qu'un manuel facilement accessible. »

Dans son avis, le Conseil d'Etat a estimé ce qui suit en ce qui concerne cette partie du projet d'arrêté royal :

« La sous-section 2 règle la disponibilité des services de support. A cet égard, une distinction est établie entre, d'une part, les appels provenant des utilisateurs et des services publics autres que l'autorité d'agrément et, d'autre part, les appels provenant de l'autorité d'agrément. Pour la première catégorie d'appels, le prestataire de services doit proposer aux utilisateurs, durant les heures de bureau prolongées, et dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais, un service de chat, un support téléphonique et une page Internet proposant des questions fréquemment posées. Le choix de l'anglais comme quatrième langue est dû au nombre croissant d'utilisateurs qui ne maîtrisent aucune des trois langues nationales. Pour la deuxième catégorie d'appels, le prestataire de services prévoit, dans les trois langues nationales, un support téléphonique et une plateforme de support numérique, et ce, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. A la demande de l'autorité d'agrément, le service de support pour la première catégorie d'appels peut être étendu en dehors des heures de bureau prolongées. »

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Dans sa demande adressée au service clientèle concernant l'installation de l'application, le

plaignant a utilisé le néerlandais.

La réponse du service clientèle aurait dû être formulée en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL rappelle que les particuliers ont le droit de choisir la langue nationale utilisée dans leurs rapports avec les autorités publiques. La CPCL note que la langue utilisée par l'application *Itsme* dépend du flux d'activation utilisé ou de la langue système définie sur l'appareil. Le particulier n'a pas la possibilité de demander que la langue utilisée dans le premier message de la communication initiée à partir de *Itsme* ou que la langue de l'application soit changée. Par conséquent, la CPCL émet l'avis que la question soit posée à *Belgian Mobile ID* afin d'étudier les possibilités technologiques qui permettent aux utilisateurs de changer la langue de l'application ou la langue utilisée dans la communication.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'État, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE