



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : avis n° 55.302 du 19 janvier 2024

Monsieur le CEO,

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte selon laquelle les modifications apportées au Règlement général des opérations ne sont pas disponibles en allemand depuis le 1^{er} avril 2023 et qu'elles ne le sont pas immédiatement après chaque modification.

Vous trouverez en annexe l'avis des sections réunies de la CPCL relatif à cette plainte.

En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 et de l'article 11, alinéa 6 de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci, je vous saurais gré de bien vouloir me communiquer les suites que vous aurez données au présent avis.

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

Le président,

E. VANDENBOSSCHE



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL)
Sections réunies

Avis n° 55.302 du 19 janvier 2024
Dossier : VCT/55.302/II/PN

Belfius Banque : modifications du Règlement général des opérations non disponibles en allemand

1 Objet de la plainte

1. La plainte porte sur le fait que les modifications apportées au Règlement général des opérations ne sont pas disponibles en allemand depuis le 1^{er} avril 2023.

Le plaignant a constaté que le 13 mars 2023, les modifications apportées au Règlement général des opérations ne seraient plus disponibles en allemand à partir du 1^{er} avril 2023.

Le plaignant a constaté que le 21 août 2023, Belfius Banque n'avait toujours pas mis à jour les versions allemandes du Règlement général des opérations. Deux nouvelles versions en français n'avaient pas encore été traduites.

Le plaignant souhaite obtenir l'avis de la CPCL sur l'obligation de Belfius Banque de mettre à disposition la version allemande du Règlement général des opérations immédiatement après chaque modification.

2 Procédure

2. Conformément à l'article 11, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci (AR Fonctionnement CPCL), la CPCL a été saisie de cette plainte sur requête signée et envoyée le 12 septembre 2023 au président de la Commission par pli simple.

Par l'intermédiaire de la Médiatrice de la Communauté germanophone, la CPCL a été saisie de cette plainte, sur la base de l'article 3 du protocole d'accord du 19 septembre 2018 entre la Commission permanente de Contrôle linguistique et la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique.

En application de l'article 61, §§ 3 et 4, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après : lois linguistiques en matière administrative), le président de la Commission a demandé, par lettre du 28 septembre 2023 et par lettre de rappel du 6 novembre 2023, la position de Belfius Banque sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'examen de ce dossier.

Un juriste d'entreprise a communiqué la position de Belfius Banque sur la plainte en question au président de la Commission par lettre du 29 novembre 2023.

La plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du [date], conformément aux articles 60, § 1^{er} et 61, §§ 1^{er}, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL. Le membre germanophone était présent, ainsi que l'exigent l'article 61, § 5, alinéa 4 des lois linguistiques en matière administrative et l'article 5, alinéa 2, AR Fonctionnement CPCL car le dossier concerne la région de langue allemande.

L'avis a été rendu à l'unanimité conformément aux articles 7 et 8 AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis a été rédigé en français, en néerlandais et en allemand. Ces trois textes sont juridiquement valables.

3 Position de Belfius Banque (lettre du 29 novembre 2023)

3. « Nous nous demandons toutefois si Belfius Banque et/ou Belfius Direct Assurances relèvent du champ d'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 et quelle disposition elles auraient enfreinte dans ce cas.

[...]

Par souci d'exhaustivité, nous faisons observer que nous décidons de mettre à la disposition de nos clients une version non officielle en langue allemande de notre Règlement général des opérations. Cette version a depuis lors été mise à jour avec la version la plus récente et est disponible sur notre site Internet. »

4 Avis des sections réunies de la CPCL

4.1 Compétence de la CPCL

4. En vertu de l'article 60, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, la CPCL est chargée de contrôler le respect des lois linguistiques en matière administrative.

5 Belfius Banque est détenue par l'État belge (via la Société fédérale de Participations et d'Investissement) et relève donc du champ d'application des lois linguistiques en matière administrative (CPCL 29 juin 2021, n° 53.036).

La CPCL est dès lors compétente pour formuler un avis relatif à la plainte introduite.

4.2 Recevabilité de la plainte

6. La CPCL constate qu'il ne se pose aucun problème quant aux conditions de recevabilité de la plainte.

La plainte contenait les données d'identification de l'expéditeur, un exposé des faits et les indications nécessaires permettant d'identifier le traitement, objet de la plainte, ainsi que l'exige l'article 11, alinéas 2, 3 et 4 AR Fonctionnement CPCL.

Dès lors, la plainte est reconnue comme étant recevable.

4.3 Bien-fondé de la plainte

7. La publication du Règlement général des opérations sur le site Internet de Belfius Banque est un avis ou une communication au public par un service central.

8. En vertu de l'article 40, alinéa 2 des lois linguistiques en matière administrative, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Il en est de même des formulaires qu'ils mettent eux-mêmes à la disposition du public. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande. Des formulaires rédigés en allemand sont, si nécessaire, tenus à la disposition du public d'expression allemande.

Lorsqu'un avis ou une communication au public d'un service central est également adressé au public d'expression allemande, non seulement l'avis ou la communication au public d'un service central est présenté de manière équivalente en français et en néerlandais, mais également en allemand. Cela signifie que la version allemande doit paraître en même temps que les versions française et néerlandaise.

9. Le Règlement général des opérations publié sur le site Internet de Belfius Banque aurait dû paraître tant en français qu'en néerlandais et en allemand. À cet égard, la version allemande doit être mise à disposition immédiatement après chaque modification et doit être officielle au même titre que la version néerlandaise et française.

10. Dès lors, la plainte est reconnue comme étant fondée.

5 Notification

11. Le présent avis est porté à la connaissance du CEO de Belfius Banque, conformément à l'article 61, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

12. Le présent avis est également porté à la connaissance du plaignant, conformément à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

13. Le présent avis est également porté à la connaissance de la Médiatrice de la Communauté germanophone, conformément à l'article 7 du protocole d'accord du 19 septembre 2018 entre la Commission permanente de Contrôle linguistique et la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique.

6 Communication des suites données à l'avis

14. En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois linguistiques en matière administrative et de l'article 11, alinéa 6, AR Fonctionnement CPCL, la Commission invite son président à lui communiquer les suites données à son avis. Cette communication est portée à la connaissance des membres de la Commission.

*
* *

AVIS

La plainte introduite en raison du fait que les modifications apportées au Règlement général des opérations ne sont pas immédiatement disponibles en allemand est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la version la plus récente est depuis lors disponible en allemand sur le site Internet.

Le présent avis a été rendu à Bruxelles, le 19 janvier 2024, par la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, sous la direction du

président,

E. VANDENBOSSCHE