



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

**Objet :** avis n° 55.318 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 conditions contractuelles, la correspondance et le service après-vente de Belfius Direct Assurances ne sont pas disponibles en allemand.

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° 55.318 du 19 janvier 2024**  
**Dossier : VCT/55.318/II/PD**

**Belfius Direct Assurances : les conditions contractuelles, la correspondance et le service après-vente non disponibles en allemand**

**1 Objet de la plainte**

1. La plainte porte sur le fait que les conditions contractuelles, la correspondance et le service après-vente de Belfius Direct Assurances ne sont pas disponibles en allemand.

Belfius Direct Assurances est détenue à 100 % par l'État belge.

Le plaignant demande à la CPCL d'émettre un avis selon lequel Belfius Direct Assurances est tenu de communiquer avec lui en allemand, tant à l'écrit qu'à l'oral.

**2 Procédure**

2. Conformément à l'article 11, alinéa 1<sup>er</sup> 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 26 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 9 octobre 2023 et par lettre de rappel du 10 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 19 janvier 2024, conformément aux articles 60, § 1<sup>er</sup> et 61, §§ 1<sup>er</sup>, 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. »

### **4 Avis des sections réunies de la CPCL**

#### **4.1 Compétence de la CPCL**

4. En vertu de l'article 60, § 1<sup>er</sup> des lois linguistiques en matière administrative, la CPCL est chargée de contrôler le respect des lois linguistiques en matière administrative.

5 Belfius Direct Assurances est une marque de Belfius Assurances. Belfius Assurances appartient au groupe non coté Belfius Banque & Assurances et est détenue par l'État belge. Elle 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. Les conditions générales, publiées sur le site Internet de Belfius Direct Assurances, sont des avis ou communications au public par un service central au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Tout autre correspondance et les services après-vente sont des contacts individualisés. Ils sont considérés comme des rapports avec un particulier 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.

L'article 41, § 1<sup>er</sup> des lois linguistiques en matière administrative dispose que les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues (nationales) (français, néerlandais et allemand), dont ces particuliers ont fait usage.

9. Les conditions contractuelles, la correspondance et le service après-vente de Belfius Direct Assurances auraient dû être disponibles en allemand.

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<sup>er</sup> 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 conditions contractuelles, la correspondance et le service après-vente de Belfius Direct Assurances ne sont pas disponibles en allemand est reconnue comme étant recevable et fondée.**

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