

[...]

**34.205/II/PF**  
MV/FY

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 15 mai 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un particulier francophone qui a reçu, par l'intermédiaire de son organisme bancaire, des informations unilingues néerlandaises émanant du « Ministère des Affaires sociales ».

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie de l'extrait de compte incriminé.

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 14 octobre 2002 et 20 janvier 2003, la Commissaire du Gouvernement auprès du SPF Sécurité Sociale (Administration de l'Intégration sociale – Prestations aux Personnes Handicapées) répond :

*« Le Service des mises en paiement de la Direction d'Administration des prestations aux personnes handicapées prend acte de la plainte déposée auprès de votre Commission par un particulier francophone dont des informations unilingues néerlandaises sont répercutées sur les extraits de compte issus des transactions bancaires.*

*Dans ce cas d'espèce, il est tout à fait clair que l'application de l'article 61, §§ 3 et 4 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) n'a pas été respectée et que la raison de cette transgression à la loi requiert quelques explications.*

*Actuellement, le Service dispose d'un nouveau système informatique dont la base de l'architecture a été calquée sur l'ancien outil, celui-ci permettant entre autres de disposer de statistiques fiables concernant le nombre de bénéficiaires suivant leur appartenance linguistique. Comme par le passé, la relation directe des documents avec le rôle linguistique est implémentée compte tenu de l'emploi des langues en matière administrative, excepté pour les ordres de paiement où le libellé des transactions se base uniquement sur la langue de la région. De toute évidence, il s'agit là d'une lacune que le service sera amené à combler dans le futur. Comme ces modifications importantes dans la base de données vont engendrer une analyse spécifique et un développement relativement conséquent, vous comprendrez aisément que ces changements ne pourront être programmés dans un avenir proche. Et ce, d'autant plus que des devoirs prioritaires inhérents aux modifications de réglementation sont actuellement en cours d'examen. Néanmoins, cette requête est présentement inscrite dans le cahier de charges des analystes de notre service informatique et le timing pour la réalisation complète de ces travaux est estimé à 4 mois compte tenu que 2 personnes seront affectées à la concrétisation de cette tâche.*

*De par les circonstances invoquées ci-dessus, mon Service se trouve dans l'impossibilité de fixer une date précise quant à la résolution de ce problème, raison pour laquelle, je reprendrai contact avec vous lorsque ces devoirs seront en cours de finalisation. »*

\*  
\*       \*

Les informations transmises par le SPF Sécurité Sociale « Administration de l'Intégration sociale - Prestations aux Personnes Handicapées », à un particulier francophone, par l'intermédiaire de son office bancaire, constituent des rapports d'un service central avec des particuliers au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

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

En l'occurrence, les informations apparaissant sur l'ordre de paiement auraient dû être établies en français.

De la réponse du service concerné, il ressort que l'erreur est due au dysfonctionnement actuel du nouveau système informatique qui n'est pas encore applicable aux libellés des transactions pour les ordres de paiements.

La CPCL considère donc la plainte comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte de ce que le nécessaire sera fait en vue de combler la lacune du système et de ce qu'elle sera avisée de l'adaptation dès que cette dernière sera en cours de finalisation.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]