

[...]

35.295/II/PN  
TVS/RV

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 11 mars 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte, déposée le 15 décembre 2003 contre La Poste, en raison d'une mention en français sur un reçu établi par ailleurs en néerlandais et délivré par un distributeur de billets dans un bureau de poste de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Le plaignant, un particulier néerlandophone, joint à sa plainte la copie d'un reçu sur lequel un retrait d'argent automatique au bureau "Bruxelles 4" est signalé comme un retrait au bureau de "La Poste Bxl 4".

\*  
\* \*

A l'occasion de plaintes antérieures et similaires, votre prédécesseur, monsieur [...], a fait savoir ce qui suit à la CPCL.

*"Les anomalies dans les mentions figurant sur les tickets (et, partant, sur les extraits de compte), concernent un problème Banksys.*

*L'automate bancaire ATM s'identifie par un nom de banque et une localité géographique. Lorsque le client introduit sa carte, son rôle linguistique est immédiatement reconnu et le dialogue apparaissant sur l'écran se déroule dans la langue véhiculaire de l'intéressé.*

*Le ticket délivré au terme de l'opération est également établi dans la langue du client. Banksys fournit les données relatives à l'opération effectuée au banquier intéressé via une chambre des compensations (système d'échange entre les diverses instances financières). Les données fournies sont automatiquement reprises sur l'extrait de compte correspondant, sans intervention aucune du banquier en cause.*

*Le Poste s'identifie par trois dénominations: DE POST, LA POSTE et DIE POST. Le problème de la mention exacte du nom du banquier se pose essentiellement dans les 19*

*communes de Bruxelles-Capitale où certains automates bancaires ATM s'identifient en français et d'autres en néerlandais. D'autres organismes financiers sont confrontés au même problème. L'installation des appareils se fait progressivement et La Post ne fournit à Banksys aucune information concernant l'identification de ses automates bancaires ATM.*

*Dès lors, Banksys doit introduire les paramètres exacts concernant le nom du banquier et la localité en fonction du rôle linguistique de son client.*

*La Poste, et plus précisément la Banque de La Poste puisqu'il s'agit des comptes chèques, a dès lors invité Banksys, propriétaire des automates ATM et du logiciel y afférent, de procéder dans les plus brefs délais aux adaptations nécessaires."*

\*  
\* \*

Au sujet de plaintes semblables, la CPCL a estimé ce qui suit dans ses avis 33.218 du 24 avril 2003 et 34.108-34.117 du 10 avril 2003.

La société anonyme Banksys constitue un collaborateur privé au sens de l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). Aux termes de cet article, la désignation de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC (cf. avis 31.053/II/PN du 23 septembre 1999).

Un bureau de poste constitue un service local au sens des LLC.

Aux termes de l'article 19 des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Un reçu délivré à un client néerlandophone par un automate bancaire dans un bureau de Poste bruxellois constitue un rapport avec un particulier et doit dès lors être établi intégralement en néerlandais.

\*  
\* \*

La CPCL confirme ses avis antérieurs et déclare la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma haute considération.

## **Le Président**

[...]