



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet: *envoi de documents unilingues néerlandais à un restaurateur francophone de Bruxelles*

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 30 mai 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant Sections réunies, a examiné une plainte déposée contre l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) parce que celle-ci a envoyé des documents unilingues néerlandais à une restauratrice francophone de Bruxelles. Il s'agit de la propriétaire du restaurant "Le Pavie" qui habite à 1000 Bruxelles.

*

* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"...

Madame [...] était reprise dans notre banque de données sous le code langue "néerlandophone". C'est la raison pour laquelle elle a reçu début 2006 un premier courrier en néerlandais accompagné du formulaire de déclaration ainsi qu'une brochure explicative. Cette personne n'ayant pas répondu au premier courrier, a reçu un rappel toujours en néerlandais puis par la suite un dernier rappel en néerlandais qui est joint en annexe de votre courrier. Le numéro du helpdesk est mentionné sur tous les courriers envoyés. Les personnes qui souhaitent le courrier et le formulaire de déclaration dans une autre langue peuvent toujours contacter le call center qui corrige le code langue dans la banque de données et renvoie les documents dans la langue demandée. Cette personne n'a jamais renvoyé de déclaration et n'a pas contacté le call center pour recevoir le courrier en français. C'est ainsi que le code langue n'a pas été corrigé. Nous constatons que [...] a déclaré à la Banque carrefour des Entreprises avoir cessé ses activités en septembre 2007.

L'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire a été créée après la crise dioxine dans le but de regrouper tous les services de contrôle actifs dans la chaîne alimentaire au sein d'une seule agence fédérale.

La banque de données des opérations dont dispose l'Agence provient de l'intégration des bases de données qui existaient dans les différentes entités qui ont constitué l'Agence.

En 2006, l'AFSCA a mis en place un nouveau système de financement basé notamment sur des contributions annuelles à charge de tous les opérateurs de la chaîne alimentaire. Début 2006, l'Agence a envoyé un courrier et un formulaire de déclaration à tous les opérateurs qui se trouvaient dans la banque de données. Nous avons alors constaté que les données dans ces anciennes bases de données n'étaient pas toujours correctes et à jour. De nombreux opérateurs n'étaient pas repris dans la banque de données. Par contre d'autres s'y retrouvaient plusieurs fois sous des appellations différentes. Nous avons alors tâché de retrouver les opérateurs manquants en utilisant des fichiers reçus notamment d'organisations professionnelles. Le code langue "néerlandophone" attribué à Madame [...] provient des données que nous avons reçues d'une des anciennes bases de données.

Les contrôles réalisés sur le terrain par nos agents, les réponses des opérateurs aux différents courriers envoyés par l'Agence ainsi que les nombreux appels reçus au call center ont permis d'améliorer significativement la qualité de notre banque de données. De plus, la synchronisation de notre banque de données avec la Banque Carrefour des Entreprises prévue dans les prochaines semaines garantira une mise à jour systématique des données de notre banque de données..."

*

* *

Le champ d'activité de l'AFSCA s'étendant à tout le pays, l'agence constitue un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'envoi de documents à un restaurateur constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

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

Quand le service central concerné ignore l'appartenance linguistique du particulier concerné, s'applique la présomption iuris tantum selon laquelle la langue de la région est aussi celle du particulier.

Dans pareille hypothèse et relativement à la région bilingue de Bruxelles-Capitale, le service en cause doit envoyer son courrier au particulier aussi bien en langue française qu'en langue néerlandaise.

Se référant à la législation sur le Registre national (loi de base du 8 août 1983), laquelle ne prévoit pas la reprise du code linguistique dans les données consignées dans le Registre national, la CPCL fait observer que les services comme l'AFSCA ne sont pas autorisés à établir un fichier comprenant un code linguistique.

Au vu de ce qui précède, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée. Puisqu'il s'agissait, en l'occurrence, d'un premier contact entre l'AFSCA et le particulier en cause, l'AFSCA aurait dû utiliser, pour son courrier, aussi bien le français que le néerlandais.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Président,

[...]