



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet: *plainte contre le bureau de poste de l'altitude 100*

Madame la Ministre,

En sa séance du 24 octobre 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'une francophone, madame [...] à 1180 Bruxelles, a reçu un extrait de compte de son organisme bancaire sur lequel les coordonnées du bureau de Poste où elle a acheté des timbres, figurait en néerlandais.

*

*

*

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

"L'objet de la plainte semble être la communication qu'a reçue l'intéressée de la part de son organisme bancaire, une entreprise de droit privé. Il ne m'est pas possible de m'informer au sujet des pratiques de l'entreprise en question, celle-ci ne ressortant pas de ma compétence".

*

*

*

A l'occasion de plaintes similaires (avis 33.218 du 24 avril 2003), Monsieur Daems, Ministre des Entreprises et Participations publiques avait répondu ce qui suit:

"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 Poste 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...

*
* *

Sur l'extrait de compte, les mentions relatives à la Poste apparaissent en néerlandais.

La plaignante a effectué une transaction au bureau de poste de l'altitude 100 et a payé au moyen de sa carte de banque.

Dans ses avis 33.218 des 24 avril 2003, 34.108-34.117 du 10 avril 2003, 35.295 du 11 mars 2004 et 37.217 du 9 novembre 2006, la CPCL a estimé ce qui suit:

"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.

Les dénominations des automates bancaires se trouvant dans les bureaux de poste de Bruxelles-Capitale doivent figurer dans la langue du particulier tant sur les extraits de compte de la Banque de la Poste que sur les extraits de compte des autres organismes financiers."

La CPCL confirme ses avis antérieurs et estime que les coordonnées de la Poste "Vorst Hoogte" auraient dû figurer également en français sur l'extrait de compte d'ING.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est communiquée au plaignant.

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

Le Président,

[...]