



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

Bruxelles, le 28 mai 2014

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 16 mai 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante francophone d'Auderghem pour avoir reçu de l'IBPT un courrier en français, conformément à son appartenance linguistique, mais sur lequel ses coordonnées apparaissaient en néerlandais.

La plaignante avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du courrier contesté.

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 30 octobre 2013 et 10 janvier 2014, vous répondez :

« [...] nous avons contacté les différentes instances qui interviennent dans le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'envoi, automatisé, de courriers au tarif social. Si l'application informatique, que l'IBPT a développé à l'aide de la Smals (E-Gov), permet que la lettre soit générée dans la langue choisie par le client, les données relatives au nom, prénom et adresse intégrées par la suite dans le courrier sont, elles, obtenues du Registre National, via la Banque Carrefour pour la sécurité sociale (BCSS).

Après investigations auprès de ces différents intervenants, un problème a été détecté dans l'application informatique elle-même, expliquant l'erreur survenue dans le courrier de Madame [...].

Nous avons chargé le consultant Smals de corriger ce bug, afin que ce problème n'apparaisse plus à l'avenir pour les nouveaux dossiers et que la communication future concernant les anciens dossiers impactés par ce bug soit également corrigée. ».

*

*

L'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT) 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 d'une lettre par l'IBPT à un client constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément aux dispositions de 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, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

Dans le cas présent, la plaignante a reçu, à juste titre, une lettre établie en français, à l'exception toutefois de ses coordonnées qui étaient, elles, établies en néerlandais.

Or, conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, toute mention apparaissant sur une lettre, comme l'adresse, doit être établie dans la même langue que la lettre elle-même, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Elle prend acte qu'il s'agissait d'une erreur informatique et que des mesures ont été prises afin d'y remédier.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

