



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

Bruxelles, le 1^{er} juin 2022

[...]

[...]

Objet : demande d’avis au sujet du service *Card Stop* de la société *Wordline*

Monsieur le Ministre-Président,

En sa séance du 27 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d’avis concernant le service *Card Stop* de la société *Wordline*.

Dans votre demande d’avis du 9 mars 2022, vous avez indiqué ceci (traduction) :

« (...) La grande majorité des citoyens et citoyennes utilise des cartes bancaires et peut dès lors être confrontée à l’escroquerie, à la perte de carte ou à d’autres problèmes. Dans de telles situations sensibles, un accès facile dans sa propre langue au service *Card Stop* du prestataire de services *Worldline* peut être décisif.

Malheureusement, notre gouvernement a constaté récemment que *Card Stop* n’était actuellement disponible que dans deux des trois langues nationales, au détriment de la population germanophone (cf. <https://cardstop.be/fr/home.html>).

Bien entendu, les prestataires de services privés jouissent, à certaines conditions, de la liberté dans l’emploi des langues. La CPCL l’a souligné en 2012 en faveur du prestataire de services financiers BNP Paribas.

Permettez-moi toutefois de me référer à une communication de la ministre des télécommunications Petra De Sutter du 10 janvier 2022. Il y est signalé que *Card Stop* est un « service qui protège les consommateurs. [...] Contacter *Card Stop* et commander des tickets par téléphone, par exemple, ce n’est pas la même chose ». (Cf. <https://desutter.belgium.be/fr/petra-de-sutter-%E2%80%99Cil-n%E2%80%99y-aura-plus-de-frais-suppl%C3%A9mentaires-pour-le-service-card-stop-gr%C3%A2ce-%C3%A0-un>). Dans ses explications, la vice-première ministre renvoie dans ce sens au caractère fondamental du service *Card Stop*. Contrairement aux services bancaires classiques, *Card Stop* est une prestation globale dans le domaine de l’intérêt général.

Conformément à l’article 1, §1, 2° de la loi du 18 juillet 1966 sur l’emploi des langues en matière administrative, nous estimons que l’exploitant est « chargé d’une mission qui dépasse les limites d’une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics leur ont confiée dans l’intérêt général ». L’exploitant est, le cas échéant, tenu « d’utiliser dans ses rapports avec les particuliers celle des trois langues dont les particuliers font usage. »

En raison de la sensibilité de la prestation de service *Card Stop*, le ministre-président a demandé dans une lettre à l'exploitant de *Card Stop*, *Worldline*, d'entamer la traduction des publications et plateformes importantes et de garantir que dans les *call centers* concernés il y ait des interlocuteurs qui maîtrisent la langue allemande (cf. annexe 1).

Nous avons en outre sensibilisé la ministre des télécommunications De Sutter à intervenir de son côté pour que soient prises en compte les trois langues nationales dans le cadre des prestations de services *Card Stop*. (...) ».

*
* *

« *Card stop* » est le service qui permet de bloquer une carte bancaire ou tout autre produit de paiement à tout moment. Il fait partie de la société *Worldline*, le leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels¹.

La société *Worldline* ne peut être qualifiée de personne morale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC)(art. 1, § 1, 2° LLC) car elle n'est chargée d'aucune mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général.

Partant, *Worldline* est une société privée qui n'est pas soumise aux LLC.

La CPCL émet donc un avis négatif concernant la qualification du service « *Card Stop* » de la société *Worldline* comme un service qui dépasse les limites d'une entreprise privée et qui lui a été confié par la loi ou les autorités publiques dans le cadre de l'intérêt général.

Néanmoins, les articles VII.30 et VII.31 du Code de droit économique énoncent qu' « en cas de perte ou de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement, l'utilisateur en informe sans délai son prestataire de services de paiement ou l'entité indiquée par celui-ci, celui-ci a l'obligation d'empêcher toute utilisation de l'instrument de paiement après notification »². Ainsi, le prestataire de service de paiement doit mettre en œuvre les moyens appropriés pour que l'utilisateur puisse agir en cas de perte ou de vol.

La CPCL invite les prestataires de paiement de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin que tous les utilisateurs puissent agir en cas de perte ou de vol de leurs instruments de paiement.

À cette fin, la CPCL attire l'attention de la société *Worldline* sur le fait que l'allemand est l'une des trois langues officielles de Belgique, et comme « *Card Stop* » est un service qui protège tous les consommateurs en Belgique, il serait bien qu'il soit également accessible en allemand.

Une copie du présent avis est envoyé au service « *Card Stop* » de la société *Worldline*.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre-Président, l'assurance de ma très haute considération.

¹ CARD STOP, À propos de nous, <https://cardstop.be/fr/home/a-propos-de-nous.html>, (consulté le 18 février 2022).

² Art. VII.30 et VII.31, Code de droit économique

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE