

14 Question de Mme Kattrin Jadin au vice-premier ministre et ministre des Finances et des Réformes institutionnelles sur "le programme informatique du SECAL" (n° 4656)

14.01 Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, je constate que la réponse à la question que j'avais adressée à M. le ministre me sera donnée par son adjoint. Je lui fais tout à fait confiance quant au contenu de sa réponse.

Mon questionnement porte sur le programme informatique du SECAL. Nous le savons, le Service des Créances alimentaires a été créé en 2003 et remplit ses missions depuis plus de quatre ans. Depuis lors, les citoyens de la Communauté germanophone rencontrent une difficulté de taille lorsqu'ils sont en relation avec le SECAL. En effet, les agents du SECAL travaillent avec un programme informatique spécialement conçu pour le traitement de leurs dossiers. Ils y encodent toutes les données utiles et, automatiquement, les citoyens impliqués reçoivent les correspondances d'usage. Ils respectent ainsi scrupuleusement les détails de rigueur qui sont impartis aux créanciers d'aliments notamment.

Le problème est que le programme informatique est construit en langues française et néerlandaise mais n'a pas été prévu en langue allemande. Par conséquent, les agents du SECAL d'Eupen sont tenus d'adresser aux personnes concernées une traduction de tous les courriers contenant les aspects juridiques tels que les mises en demeure, les avis de paiement ou d'autres documents mentionnant des délais de rigueur. Dans de nombreux cas, ils doivent aussi traduire l'ensemble du dossier en allemand parce que les citoyens ne maîtrisent pas tous correctement la langue française. De ce fait, les agents doivent travailler dans l'urgence et font face à une surcharge de travail anormalement importante. Ils sont aussi en perpétuel déphasage avec les délais légaux.

Par ailleurs, j'insiste sur le fait que la sécurité juridique n'est pas garantie puisqu'à cause de cette étape superflue, si un délai n'est pas prévu ou si une notification n'est pas traduite, la procédure tombe immédiatement à l'eau.

Bref, monsieur le secrétaire d'État, vous conviendrez comme moi que la situation n'est pas évidente, d'autant qu'une part importante des dossiers concerneraient les citoyens qui ne parlent pas le français, leur langue maternelle étant l'allemand. Or, les nuances de ce type de dossiers sont déjà suffisamment difficiles à comprendre pour qu'en plus, la barrière du vocabulaire et de la langue viennoise encore alourdisse la situation.

Je ne doute pas que vous soyez déjà au courant du problème. La solution est éminemment simple puisqu'il suffit de revoir le contrat liant le SPF Finances à la société informatique pour que le logiciel soit adapté et que les documents soient automatiquement envoyés en langue allemande aux citoyens germanophones.

Dès lors, envisagez-vous de prendre les mesures permettant la traduction allemande du programme informatique du SECAL, de sorte que les dossiers de nos concitoyens germanophones qui y sont traités puissent l'être en toute sécurité juridique?

J'insiste encore une fois sur le fait que ce dysfonctionnement ne relève pas de la seule symbolique mais qu'il compromet la sécurité juridique des procédures menées par le Service des Créances alimentaires.

Ich danke Ihnen für die Antwort, die Sie mir bringen werden.

14.02 Bernard Clerfayt, secrétaire d'État: Malheureusement, je vous donnerai une réponse en français, mon allemand n'étant pas encore à la hauteur.

14.03 Katrin Jadin (MR): J'ai constaté que votre néerlandais était excellent.

14.04 Bernard Clerfayt, secrétaire d'État: Préalablement à la création du SECAL, le 1^{er} juin 2004, des informaticiens externes ont développé une application permettant l'automatisation des dossiers et le respect des différents délais prévus par la loi elle-même.

Plusieurs documents dans les trois langues ont été rédigés. Cependant, pour les textes en allemand, s'est posé un problème concernant leur intégration dans le système et leur envoi. En conséquence, pour résoudre dans l'urgence ce problème, ce sont les documents en français qui ont été adressés aux créanciers et débiteurs de la Communauté germanophone. Le ministre comprend parfaitement la grande sensibilité de cette question ressentie par les personnes qui ont reçu ce courrier dans une langue inappropriée.

Le service local a donc traduit ces textes. Ce travail a entraîné, surtout au début, une importante surcharge de travail pour les agents. Maintenant que les modèles de base existent, l'envoi des courriers est facilité. Néanmoins, il est vrai que ce second envoi pourrait susciter des problèmes juridiques, puisque les dates ne concordent plus – avec pour conséquence des difficultés supplémentaires dans le traitement des dossiers.

S'agissant de la solution que vous proposez, je tiens à vous informer que le contrat avec l'équipe d'informaticiens externes est malheureusement terminé depuis la fin du mois de mai 2007. Quoi qu'il en soit, le service ICT (Information Communication Technology) du SPF Finances cherche le moyen de résoudre ce problème. Ce dernier sera définitivement réglé quand sera réalisé le projet d'investissement STIMER, qui consistera en un système uniforme et intégré de recouvrement pour les différentes entités sur SPF Finances.

Vu l'attention que vous avez accordé à cette question, nous veillerons à nous montrer particulièrement attentifs au respect des trois langues nationales au cours de cette étape ultérieure.

14.05 Katrin Jadin (MR): Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie. À quel moment pourrai-je vous interroger de nouveau sur cette thématique? Avez-vous prévu un calendrier relatif à la mise en place de ce service?

14.06 Bernard Clerfayt, secrétaire d'État: Son installation est prévue pour le début 2009.

14.07 Katrin Jadin (MR): Je vous remercie beaucoup.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.