

[...]

34.022/II/PF
RC/FY

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 19 décembre 2002, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre « La Banque de La Poste » par un habitant francophone de Bruxelles, lequel a téléphoné au numéro gratuit de « La Banque de La Poste » : 0800 933 55. Malgré le fait que l'intéressé ait demandé d'obtenir un interlocuteur francophone, il lui a été répondu en néerlandais.

*
* *

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

« Cette plainte est dirigée contre la Banque de La Poste, laquelle Banque n'est pas une « autorité administrative ». La Banque de La Poste est une Société anonyme de droit privé, filiale commune de La Poste SA de droit public et de la Fortis Banque sa de droit privé.

Chacune de ces deux Sociétés participe au Capital social de la Banque de La Poste à raison de 50 % chacune. Les activités de La Banque de La Poste ne portent pas sur les tâches de service public de La Poste. Ces tâches ont, en effet, été conservées et sont exercées exclusivement par La Poste sa de droit public.

La Banque de La Poste n'est pas non plus une filiale d'une entreprise publique autonome au sens de l'article 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Les dispositions de cet article ne soumettent aux lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative que les filiales des entreprises publiques autonomes qui ont été associées à la mise en œuvre des tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse les 50 %. Ceci n'est pas le cas de la Banque de La Poste, comme précisé ci-dessus.

La Banque de La Poste doit donc être considérée, en ce qui concerne les lois coordonnées précitées comme une "entreprise industrielle ou financière privée".

Cela étant, les lois coordonnées ne lui sont applicables que dans les limites fixées dans les articles 1^{er} § 1, 60 et 52 de ces lois.

Cependant, nonobstant ce qui précède, la Banque de La Poste attire toutefois l'attention sur le fait qu'elle met à disposition de sa clientèle deux numéros gratuits dont l'un, le 0800/93355, est plus particulièrement destiné aux clients de langue néerlandaise et l'autre, le 0800/92244, aux clients francophones.

Elle a toujours veillé à ce que, si le premier numéro cité devait par erreur être utilisé par un client francophone, les collaborateurs de langue néerlandaise transfèrent l'appel vers l'un de leurs collègues francophones et réciproquement.

Etant donné le succès des numéros gratuits mis à disposition de la clientèle, il peut se faire cependant que tous les collaborateurs du service clientèle soient occupés au moment de l'appel d'un client. Si tel est le cas, le client est alors invité à patienter ou à rappeler un peu plus tard, via un répondeur automatique, dans la langue pour laquelle le numéro est plus particulièrement destiné. Le collaborateur, prenant la communication après ce délai d'attente, transfère l'appel comme précisé ci-dessus, si nécessaire.

*
* *

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que la participation des autorités publiques dans "La Banque de La Poste" ne dépasse plus 50%, celle-ci n'est plus soumise aux LLC.

En conséquence, la CPCL estime que la plainte est recevable et non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]