



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

Bruxelles, le 26 mars 2009

[...]

[...]

Objet: *plainte contre la Poste*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 13 mars 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de Nivelles parce qu'il a consulté la boîte E-mail de la Poste pour rechercher des informations sur les machines à composer et a reçu une réponse en néerlandais "contactformulier successvol verzonden".

*
* *

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

"La Poste m'informe que suite à une plainte, elle a examiné le problème dénoncé qui se révèle être un problème informatique.

Il ne s'agit pas d'un courrier électronique mais d'une page Web automatique qui remercie le client pour sa demande.

La Poste a remédié au problème et remercie le client pour son intervention qui a permis d'améliorer la qualité du service".

*
* *

Une réponse effectuée par une page web automatique constitue un rapport avec un particulier.

Les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des 3 langues, dont ces derniers ont fait usage.

La plainte est donc recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que "la Poste" a remédié à ce problème.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

[...]