



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

Bruxelles, le 4 avril 2011

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 25 mars 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée par madame [...] pour avoir reçu, de la part de bpost, une lettre contenant des informations tarifaires établies en français. Ce, alors qu'elle est néerlandophone et que, dans la lettre, toutes les coordonnées étaient d'ailleurs libellées en néerlandais.

A la demande de communiquer votre point de vue sur la plainte, vous répondez (*traduction*):

"La lettre en cause qu'a reçue également la plaignante, a été envoyée, par le biais d'une base de données, à plus de 6.000 clients.

Malheureusement, lors de l'élaboration de cette base de données, une erreur humaine a été commise et c'est la lettre "F" (français) qui a été cochée, au lieu de la lettre "N" (néerlandais). Suite à cette erreur, la cliente a malheureusement reçu une version française des tarifs de Taxipost.

D'évidence, cette erreur a immédiatement été corrigée dans la base de données et madame [...] recevra, à l'avenir, toute sa correspondance en langue néerlandaise.

En priant la cliente de bien vouloir accepter mes excuses pour les désagréments subis, je..."

*
* *

L'article 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose en son §1^{er} que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre 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 l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Aux termes 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.

L'appartenance linguistique de l'intéressée étant connue, ainsi qu'il ressort des coordonnées et de l'adresse de la destinataire, la lettre lui envoyée par bpost aurait dû être établie en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle prend acte du fait que la base de données de bpost a été corrigée et que madame [...] recevra dorénavant sa correspondance en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]