



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

Bruxelles, le 20 mai 2011

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 13 mai 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à deux plaintes de monsieur [...], déposées contre bpost. La première plainte concerne la réponse donnée en français, le 4 janvier 2011, par le service clientèle de bpost, à une question posée par le plaignant en néerlandais, alors que la seconde a trait au refus d'une guichetière du bureau de poste de Jette d'aider monsieur [...] en néerlandais, ainsi qu'au courriel (concernant cet incident), lui envoyé par le service de la clientèle, certes en néerlandais, mais en mentionnant son adresse en français.

Outre les deux plaintes concrètes susmentionnées, monsieur [...] formule une plainte générale contre le "système" de rédaction des adresses tel qu'il s'appliquerait à Bruxelles. La CPCL estime qu'elle ne saurait instruire cette plainte générale, ni se prononcer sur elle, eu égard à sa formulation par trop vague et générale et à son manque d'éléments probants concrets.

*
* *

A la question posée par la CPCL concernant le point de vue adopté par bpost au sujet des deux plaintes concrètes, vous répondez ce qui suit (*traduction*).

"De l'enquête il ressort que monsieur Peeters a déposé deux plaintes.

La première date du 17 décembre 2010 et a été déposée par monsieur Peeters via l'Internet (cf. plainte à l'annexe 1^{ère}).

La plainte concerne le fait qu'en date du 17 décembre 2010, le facteur avait présenté un envoi, mais en omettant de sonner.

Cette plainte est cependant équivoque du point de vue linguistique, en ce sens que pour compléter la plainte sur le site Internet, il a été fait usage tant de la langue néerlandaise que de la langue française.

Au point "meer info", il a été mis en français: "le facteur n'a pas sonné".

Les données reçues au sujet de cette plainte étant très minimales, il a été présumé que monsieur [...] était un client francophone.

Dès lors, la plainte a été traitée en français et le plaignant a reçu une lettre en cette langue.

La seconde plainte a été enregistrée le 31 décembre 2010, juste après l'heure du midi, au téléphone, par une collaboratrice néerlandophone du service de la clientèle.

Cette plainte-ci concerne le fait qu'une guichetière du bureau de poste de Jette a refusé de servir monsieur [...] en néerlandais.

La collaboratrice du service de la clientèle a immédiatement fait les démarches nécessaires pour mettre les responsables du bureau de poste en cause au courant des faits qui venaient de se produire à son guichet.

Comme cette collaboratrice l'avait promis à monsieur Peeters, par téléphone, elle lui a communiqué par courriel, le 31.12.10 à 12.51h, les actions entreprises (cf. courriel, annexe 2).

Ce courriel a été établi intégralement en néerlandais, à l'exception du nom de rue.

L'apparition, dans ce courriel, du nom de rue en français, constitue un problème ICT. Certains noms de rues bruxellois sont introduits, par le conseiller clientèle, en néerlandais dans le système qui les transforme automatiquement en noms de rues français. Tel a malheureusement été le cas de la rue Ferdinand Lenoir à Jette.

Cette faille du système a été signalée immédiatement aux services compétents. Ceux-ci examineront cette fâcheuse irrégularité dans les plus brefs délais afin de tenter d'y remédier et, ce faisant, d'éviter la répétition d'incidents de l'espèce à l'avenir.

bpost tient à souligner une nouvelle fois qu'elle fait tout son possible pour respecter correctement les prescriptions de la législation linguistique qui lui est applicable.

En présentant mes excuses pour les inconvénients subis par le client, je vous prie..."

Pour ce qui est de la première plainte, la CPCL constate qu'il ressort du formulaire Internet par lequel monsieur Peeters a introduit une plainte auprès de bpost, que le plaignant a surtout fait usage du néerlandais, tout en ayant complété le point "meer info" par "le facteur n'a pas sonné". Sur le formulaire de la plainte il a donc vraisemblablement été fait usage des deux langues. Dans un tel cas, bpost a tout loisir de répondre au particulier dans une des deux langues. Partant, la CPCL estime que la plainte est recevable mais non fondée.

Quant à la seconde plainte, la CPCL constate que toutes les interventions du service de la clientèle de bpost dans le cadre de la plainte téléphonique de monsieur [...] contre le refus du bureau de poste de Jette de le servir en néerlandais, ont été faites intégralement en néerlandais. A une exception près: dans les courriels, l'adresse de monsieur Peeters figure en français. Alors que monsieur [...] a introduit sa plainte téléphonique avec toutes les données y afférentes, en néerlandais, bpost aurait dû procéder de manière identique et mentionner son adresse également en néerlandais. Partant, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée, étant donné que le courriel de monsieur [...] mentionne l'adresse de ce dernier en français. La CPCL insiste auprès de bpost pour qu'il soit remédié dans les plus brefs délais au problème ICT signalé qui fait que les noms de rues introduits en néerlandais dans le système, par le conseiller clientèle, sont automatiquement transformés en noms de rues français.

Copie du présent avis est au plaignant.

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

Le Président,

[...]