



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

Bruxelles, le 20 octobre 2022

[...]

[...]

Objet : prestations de services insuffisantes en néerlandais.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 19 octobre 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 17 mars 2022, à 11 h. 36 dans le bureau de poste de la Place Saint-Denis, 14 à Forest, l'agent de la poste n'a pas voulu fournir au plaignant un ticket de caisse en néerlandais.

Dans votre lettre du 25 juillet 2022, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Le bureau concerné a été contacté et le responsable interrogé à ce sujet.

Malheureusement, aucun des membres du personnel présents à cette date ne se souvient d'un quelconque problème lié à l'emploi de la langue.

Les trois employés présents dans le bureau parlent tous le néerlandais.

Concrètement, les employés ouvrent un contact client en appuyant sur la touche « enter », sans avoir généralement la capacité de détecter la langue du client dans le but de servir le client plus rapidement afin de réduire le temps d'attente.

En cas de doute, le français est utilisé par défaut avec pour résultat que les documents relatifs à la transaction, y compris le billet, sont imprimés en français. Une fois le ticket de caisse imprimé, la transaction et la langue ne peuvent plus être modifiées.

Il a été demandé au personnel de prêter une attention particulière à la langue du client avant d'imprimer le ticket de caisse afin d'éviter de telles situations à l'avenir.

Nous regrettons alors que notre client n'ait pas eu une bonne expérience et faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour améliorer l'expérience de nos clients ».

*

* *

Le bureau de poste de Forest est un service local situé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

Le ticket de caisse est un certificat au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Aux termes de l'article 20 § 1 des lois linguistiques en matière administrative, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les certificats qui leur sont délivrés.

Le ticket de caisse aurait dû être établi en néerlandais.

La plainte est reconnue comme recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE