



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

Bruxelles, le 4 février 2019

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 25 janvier 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un plaignant germanophone de Mürringen concernant l'absence d'interlocuteur connaissant l'allemand au numéro d'appel gratuit de bpost 0800 96 005 dans le cadre de la remise d'une plaque d'immatriculation.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 24 octobre 2018. Dans votre lettre du 20 novembre dernier, vous nous répondez ce qui suit :

«Le SPF Mobilité et transports a rappelé à bpost que le citoyen germanophone doit pouvoir obtenir les informations en allemand auprès du *call center* gratuit de bpost.

La Société bpost s'est en outre engagée contractuellement à effectuer cette communication dans la langue du client. A cet égard, il y a lieu de se référer à l'offre du 29 avril 2010 déposée par bpost dans le cadre de la concession relative à la délivrance des plaques d'immatriculation et des certificats d'immatriculation. Le point 27.2.3 énonce en effet les éléments suivants : (traduction)

« 27.2.3 Collaborateurs *frontoffice*

Menu SVI : Techniquement, il est possible d'utiliser un numéro de téléphone pour tous les appels et de choisir la langue dans le menu SVI ou encore de proposer un numéro de téléphone par choix de langue. La solution choisie par le SPF Mobilité et Transports sera mise en œuvre. Une fois le choix effectué dans le SVI, le client est redirigé vers un employé qui est formé pour traiter les questions du client relatives à ce projet. Nos collaborateurs répondent aux questions en néerlandais, français, anglais et allemand ».

*
* *

Le SPF Mobilité et Transports est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi entreprises publiques) dispose que 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 LLC.

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1er, § 1er, 4° Loi entreprises publiques).

En l'occurrence, bpost a été chargé par le SPF Mobilité d'assurer un numéro d'appel gratuit de bpost dans le cadre de la remise d'une plaque d'immatriculation.

Conformément à l'article 50 LLC, la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts ne dispense pas les services de l'observation des présentes lois coordonnées.

Un contact téléphonique avec un particulier est un rapport avec le public au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1er, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

Via le numéro d'appel gratuit de bpost pour la réception des plaques d'immatriculation pour le compte du SPF Mobilité et Transports, il devrait être possible d'entrer en contact avec un correspondant connaissant la langue allemande.

La plainte est recevable et fondée.

Copie de la présente est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE