



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

---

Bruxelles, le 24 juin 2011

[...]

[...]

Objet: *plainte linguistique contre La Poste*

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 10 juin 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'une habitante francophone, Madame [...], domiciliée [...] à 1200 Bruxelles, a reçu un ticket de caisse unilingue néerlandais à la Poste située Place de Brouckère à Bruxelles.

\*

\*            \*

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

*« A cet égard, je vous communique que les opérations postales effectuées dans les bureaux de la région bruxelloise sont transcrites sur un ticket de caisse de manière unilingue. Le choix de la langue d'impression est effectué par le guichetier sur base de la langue employée par le client. Lorsque le guichetier sélectionne erronément la langue, le système informatique ne permet pas la réimpression du ticket dans une autre langue, ce qui explique, dans le cas qui nous intéresse, la remise du ticket de caisse en néerlandais au client.*

*Le gestionnaire du bureau précité a été informé de l'incident et prendra les mesures nécessaires auprès de son équipe afin de la sensibiliser à la nécessité d'imprimer le ticket de caisse dans la langue utilisée par le client ».*

\*

\*            \*

L'article 36, § 1<sup>er</sup> de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leur filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de services public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50% sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet (LLC).

Un ticket de caisse constitue un rapport entre un service central et un particulier.

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

Le document aurait dès lors dû être établi en français.

La plainte est recevable est fondée.

Le présent avis est communiqué au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]