



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

---

Bruxelles, le 27 avril 2012

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 20 avril 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le bureau de poste de Kraainem, par un particulier francophone, domicilié à 1020 Bruxelles, qui, s'étant rendu à ce bureau de poste en décembre dernier, afin d'y déposer un recommandé, a été accueilli exclusivement en néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :

- qu'une enquête a immédiatement été entamée à ce sujet ;
- que bpost met tout en œuvre pour respecter la législation sur l'emploi des langues en matière administrative ;
- que le guichetier aurait dû aider le client dans sa langue ;
- que, lors de l'enquête, le collaborateur en cause n'a pas pu se rappeler l'incident de trois mois auparavant ;
- que, selon le responsable du bureau de poste, le guichetier concerné maîtrise bien le français et se conforme toujours à la langue utilisée par le client ;
- que si tel n'a pas été le cas en raison de la foule en période de fin d'année (3 décembre 2011), le guichetier ainsi que le responsable de ce bureau souhaitent s'en excuser auprès du client.

\*

\* \*

Le bureau de poste de Kraainem constitue un service local établi dans une commune de la périphérie visée à l'article 8 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En application de l'article 25, § 1<sup>er</sup>, des LLC, un tel service emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le néerlandais ou le français.

Toutefois, la jurisprudence constante de la CPCL prévoit des facilités uniquement au bénéfice des habitants francophones des communes périphériques et non au bénéfice des habitants d'une commune d'une autre région linguistique.

Dans le cas présent, le plaignant, habitant une commune de la région de Bruxelles-Capitale, n'est pas en droit de réclamer les facilités dont peut bénéficier un habitant de la commune de Kraainem et le service local de Kraainem n'a pas l'obligation de s'adresser au plaignant en français.

La CPCL considère, dès lors, la plainte comme étant recevable mais non fondée.

Il est néanmoins opportun de rappeler à ce propos, l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 12 des LLC qui invoque la faculté qui est laissée à tout service local établi dans la région de langue française, de langue néerlandaise ou de langue allemande, de répondre aux particuliers résidant dans une autre région linguistique, dans la langue dont les intéressés ont fait usage.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président f.f.,**

[...]