



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 21 octobre 2013

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 4 octobre 2013, la Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une habitante francophone d'Ixelles, pour avoir reçu un ticket de caisse établi en néerlandais au bureau de poste d'Ixelles Flagey, alors qu'elle s'était exprimée en français.

La plaignante avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du document contesté.

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

- dans la région bruxelloise, les opérations effectuées sont transcrites sur un ticket de caisse unilingue ;
- au début de chaque contact client, le guichetier indique le régime linguistique de celui-ci dans le logiciel utilisé ;
- une fois la langue choisie, elle ne peut plus être changée ;
- à la fin de l'opération, le ticket sort dans la langue choisie. Une réimpression du ticket dans une autre langue est, malheureusement, impossible
- des instructions ont été données au personnel du bureau d'Ixelles Flagey afin d'éviter ce genre d'erreur à l'avenir ;
- bpost présente ses excuses à la cliente pour les désagréments encourus.

*

*

*

L'article 36, § 1^{er}. de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 services publics dépasse 50 %, sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le bureau de poste d'Ixelles Flagey constitue un service local de Bruxelles-Capitale, qui, en vertu des dispositions de l'article 19 des LLC, emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

La plaignante s'étant présentée au guichet en français, le ticket de caisse qui lui a été remis devait être établi en français également.

La CPCL considère, dès lors, la plainte comme étant 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 f.f.,

[...]