



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 5 juillet 2007, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte contre le fait que le plaignant, un néerlandophone, a reçu du préposé au guichet 4 du bureau de poste de la rue Lenoir à Jette, un ticket de caisse établi en français. Aux dires du guichetier, il lui était impossible d'imprimer des documents en néerlandais, son programme d'ordinateur ne fonctionnant qu'en français.

A la demande de renseignements de la CPCL vous répondez ce qui suit (*traduction*).

*La Poste, au terme d'une enquête effectuée au bureau de poste, 29-31, rue Lenoir à Jette, a constaté qu'il s'agit, en l'occurrence, d'une erreur humaine pour laquelle elle présente ses excuses.*

*Pour chaque transaction, le préposé est tenu d'indiquer la langue du client dans l'application guichet (PostStation). Dès introduction de la langue, celle-ci ne peut plus être modifiée.*

*A la fin de la transaction, le ticket est délivré dans la langue choisie. C'est le seul moment où l'employé de La Poste peut constater son erreur. Une réimpression du ticket dans une autre langue est impossible.*

*J'ai demandé à La Poste d'accorder davantage d'attention à la langue du client afin d'éviter de tels faits à l'avenir.*

*La Poste ne manquera pas de suivre l'avis concernant la législation linguistique et continuera à faire tout son possible pour appliquer les dispositions de manière correcte.*

\*

\* \*

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 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le bureau de poste de la rue Lenoir à Jette constitue un service local de Bruxelles-Capitale qui, conformément à 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.

En l'occurrence, le ticket de caisse remis par le guichetier au client aurait dû être établi en néerlandais.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Elle prend acte, toutefois, du fait qu'il s'agit d'une erreur humaine pour laquelle La Poste présente ses excuses, et de ce que tout est mis en œuvre pour éviter ce genre d'erreurs à l'avenir.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]