

0



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 14 juin 2007, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un particulier francophone qui a reçu du bureau de poste De Brouckère, boulevard Anspach, à 1000 Bruxelles, deux tickets de caisse unilingues néerlandais, alors que son appartenance linguistique devait être connue.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie des tickets contestés.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez qu'il s'agit d'une erreur humaine pour laquelle La Poste présente ses excuses. Au début de chaque contact, le guichetier indique la langue choisie par le client dans le logiciel PostStation. Une fois la langue choisie, elle ne peut plus être modifiée. Ce n'est qu'à la fin de l'opération, à la réception du ticket de caisse, que l'erreur peut être constatée. Une réimpression du ticket est impossible.

Les instructions nécessaires ont été données au personnel du bureau de poste De Brouckère afin d'être plus attentif à ce sujet et d'éviter ce genre d'erreur à l'avenir.

La Poste assure mettre tout en œuvre en vue d'une application correcte de la législation en matière d'emploi des langues.

*

*

*

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 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 Brouckère 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, les tickets remis par le guichetier au client auraient dû être établis en français.

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

Elle prend toutefois acte de ce 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'erreur 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,

[...]