



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

Bruxelles, le 16 juillet 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'emploi des langues dans un Point poste local à Neder-over-Heembeek.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 15 juillet 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 24 février 2021, le plaignant n'a pas pu effectuer son achat de timbres-poste au Point poste Ben Hur Express, situé à l'Avenue du Roi Albert, 45-47 à Neder-over-Heembeek étant donné que le vendeur ne parlait et ne comprenait pas le néerlandais.

Dans votre lettre du 8 juin 2021, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Tout d'abord, je tiens à vous assurer que bpost continue à tout mettre en œuvre pour respecter correctement les dispositions d'application des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative du 18 juillet 1966.

Bien entendu, nous attendons la même chose de tous nos partenaires.

Nous avons donc discuté de cette affaire avec l'exploitant du Point poste Ben Hur Express, situé à l'Avenue du Roi Albert, 45-47 à Neder-over-Heembeek.

Il semble qu'il s'agisse d'un incident occasionnel. Les exploitants de ce point poste s'engagent à fournir à leurs clients le meilleur service possible, tant en français qu'en néerlandais.

En raison des circonstances, seul un membre de la famille de l'exploitant postal était présent le 24 février 2021 et il semble que cette dame ne maîtrise pas parfaitement la langue néerlandaise.

Nous avons formellement rappelé à notre partenaire notre engagement à servir nos clients de Bruxelles-Capitale dans les deux langues. »

*

* *

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) précise 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1er, § 1er, 4° loi entreprises publiques).

Un Point poste (point de vente de la poste) est un point de service postal exploité par un tiers, où celui-ci exécute les services publics dont bpost lui a confié l'exécution (voir art. 131, 4° quater Loi Entreprises Publiques).

Il en découle que les Points poste, tel que le Point poste « Ben Hur Express » doivent être considérés comme des collaborateurs privés de bpost.

Conformément à l'article 50 LLC, la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC.

Il appartient donc à bpost de veiller à ce que les collaborateurs privés, *in casu*, le Point poste « Ben Hur Express », respectent les mêmes règles que celles qui sont imposées aux services locaux de bpost (voir également l'avis n° 37.187 de la CPCL du 12 octobre 2006).

Conformément à l'article 19 LLC, les services locaux établis sur le territoire de Bruxelles-Capitale, tels que le Point poste « Ben Hur Express » doivent employer, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le Point poste en question aurait dû employer le néerlandais étant donné que le plaignant voulait acheter ses timbres-poste en néerlandais.

La plainte est reconnue 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,

E. VANDENBOSSCHE