

[...]

**32.478/II/PN**  
**FD/RV**

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 8 février 2001, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait qu'au bureau de poste Etterbeek II, un guichetier ignorant le néerlandais n'a pas été à même de communiquer, à un néerlandophone, le prix de deux envois recommandés.

Le plaignant demande également de faire application de l'article 61, § 4, alinéa 3, des lois linguistiques coordonnées, et de faire constater, par les autorités compétentes, la nullité de la désignation du guichetier visé dans une fonction bilingue.

Dans votre réponse vous dites ce qui suit.

*"La société anonyme de droit public La Poste me signale qu'en Région de Bruxelles-Capitale, des agents ne possédant qu'une faible connaissance de la seconde langue sont sporadiquement affectés au guichets.*

*Cette situation procède, d'une part, du déficit chronique de personnel bilingue dont souffre La Poste et, de l'autre, de la préoccupation et du devoir de La Poste d'assurer la continuité de ses services. La Poste a, entre-temps, fait tout le nécessaire pour remédier à cette situation. Ainsi, en ce qui concerne les spécificités des fonctions exercées dans le cadre de ses activités, La Poste accorde-t-elle la priorité à une adaptation des examens linguistiques organisés par SELOR. Le taux de réussite de ces examens est très peu élevé du fait que les exigences de ces examens ne correspondent pas à la réalité sur le terrain. Indépendamment de cela, La Poste encourage les agents qui, pour la plupart, possèdent une connaissance élémentaire de la seconde langue, à se présenter aux dits examens.*

*En outre, le personnel unilingue a été chargé de solliciter l'intervention d'un collègue appartenant à l'autre rôle linguistique ou bilingue lorsque des problèmes linguistiques se présentent.*

*Dans le même ordre d'idées, les screenings qui ont actuellement lieu dans le cadre des recrutements, sont plus sévères en ce qui concerne la connaissance de la deuxième langue.*

*La Poste m'assure du fait que la qualité optimale de son service continue à retenir, en permanence, toute son attention."*

En vertu de l'article 21, §§ 2 et 5, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les agents des bureaux de poste de

Bruxelles-Capitale qui sont en contact avec le public, doivent posséder une connaissance élémentaire de la deuxième langue (cf. avis 27.153 du 11 janvier 1996, 27.194 du 29 février 1996, 28.099 des 26 septembre 1996 et 32.202 du 14 décembre 2000).

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Quant à l'application demandée de l'article 61, § 4, alinéa 3, des LLC, la CPCL estime que, dans le présent dossier, il n'est pas opportun d'acquiescer à la demande du plaignant.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

**Le président,**

[...]