



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

Bruxelles, le 31 mai 2017

[...] [...] **Concerne :** plainte concernant l'emploi des langues dans les bureaux de bpost à Bruxelles-Capitale

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 24 mai 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre bpost parce qu'un client néerlandophone n'a pas été aidé dans sa langue par les employés de bureau ou de magasin dans deux bureaux de poste et un point de poste, situés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Les bureaux de poste concernés sont les bureaux dans l'avenue C. Thielemans à Woluwe-Saint-Pierre et à la place de Brouckère à Bruxelles. Le point de poste concerné s'appelle « Dagblad Au Bois 240 » situé dans la rue au Bois à Woluwe-Saint-Pierre.

Dans sa plainte le plaignant reproche également à bpost de discriminer systématiquement ses clients néerlandophones.

Dans votre lettre du 12 avril 2017, vous avez communiqué ce qui suit (traduction) :

« bpost vous assure que tous les efforts possibles sont faits afin de respecter la législation linguistique.

Ainsi par exemple, il est mentionné explicitement dans les vacances d'emplois bilingues qu'il faut être en mesure de parler suffisamment l'autre langue nationale.

Or, nous constatons, et ce depuis quelques années déjà, que pour de tels emplois, comme à Bruxelles-Capitale, il n'y a pas assez de candidats bilingues qui en même temps répondent aux autres exigences de profil pour la fonction concernée, comme entre autres disposer des compétences commerciales nécessaires.

Afin de garantir la continuité des services publics, bpost est parfois obligée de faire exercer cette fonction par des agents qui ne maîtrisent pas suffisamment l'autre langue nationale, mais on tente de mobiliser toujours assez de personnel bilingue dans les bureaux unilingues. Cependant, dans des circonstances exceptionnelles cela n'est pas toujours possible (dans le cas d'une maladie, du congé etc.).

L'entreprise continue à stimuler les agents concernés à améliorer leur connaissance de la seconde langue en suivant par exemple des cours de langue ou par l'obtention du certificat de bilinguisme chez Selor. »

*
* *
*

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (loi entreprises publiques), les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre 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 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Les bureaux de poste situés dans l'avenue C. Thielemans à Woluwe-Saint-Pierre et à la place de Brouckère à Bruxelles sont des services locaux de bpost établis à Bruxelles-Capitale.

Un point de poste (magasin postal) est un point de service postal exploité par un tiers, où celui-ci exécute les services publics dont bpost lui a confié l'exécution (au nom et pour le compte de bpost) (cf. l'article 131, 4^o *quater* loi entreprises publiques).

Cela signifie que les points de poste, comme le point de poste « Dagblad Au Bois 240 », 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'application des LLC.

Il revient donc à bpost de veiller à ce que ses collaborateurs privés, en l'occurrence le point de poste « Dagblad Au Bois 240 » respectent les mêmes règles que celles qui lui sont applicables (cf. également : CPCL 12 octobre 2006, n° 37.187).

Conforme l'article 19 LLC tout service local de Bruxelles-Capitale, comme par exemple les bureaux de poste dans l'avenue C. Thielemans à Woluwe-Saint-Pierre et à la place de Brouckère à Bruxelles et le point de poste « Dagblad Au Bois 240 », emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Etant donné que le plaignant lui-même avait employé le néerlandais, les bureaux de poste et le point de poste concernés auraient dû employer le néerlandais dans leurs services.

En outre, l'article 21, § 5 LLC prévoit que nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, dans les services locaux établis à Bruxelles-Capitale, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

La nomination des employés de bureau dans les bureaux de poste situés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale sans avoir fait preuve d'une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer, est contraire aux LLC.

La plainte est recevable et fondée.

Etant donné que sur base de l'article 60 LLC la CPCL n'est chargée que du contrôle des LLC et les arrêtés d'exécution correspondantes, la CPCL n'est cependant pas compétente pour se prononcer sur l'éventuel traitement discriminatoire de clients néerlandophones par bpost.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE