



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

Bruxelles, le 3 juillet 2018

[...]

[...]

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 29 juin 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné deux plaintes déposées à l'encontre de bpost au sujet des faits suivants :

1. l'employé du bureau de poste situé à la Place Dr Schweitzer à Berchem-Sainte-Agathe n'était pas en mesure de s'adresser au plaignant en langue néerlandaise le 24 août 2017. Il ne parlait que le français et, en plus, il lui transmettait un ticket de caisse établi en français. D'après le plaignant, les numéros des tickets d'appel n'étaient annoncés qu'en français ;
2. l'employé du bureau de poste situé à la Place Keym à Watermael-Boitsfort n'était pas en mesure de s'adresser au plaignant en langue néerlandaise le 11 janvier 2018. Il ne parlait que le français et en plus, il lui transmettait un ticket de caisse établi en français.

*

* *

A la demande de votre point de vue quant à ces deux plaintes, vous avez communiqué à la CPCL, par lettre datée du 8 mai 2018, ce qui suit (traduction) :

(...)

« Nous tenons tout d'abord à souligner que bpost est soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative et que l'entreprise fait tous les efforts nécessaires afin de respecter ces lois.

bpost déplore donc cette situation et le responsable concerné a été informé en la matière. Vu l'étroitesse du marché du travail dans cette région, il est plus difficile d'engager des agents bilingues.

Afin de garantir à tout moment la continuité des services, il peut en effet arriver que des agents qui ne possèdent qu'une connaissance limitée du néerlandais soient engagés.

L'entreprise stimule les agents concernés à suivre une formation afin de maîtriser la langue néerlandaise» (...)

*

* *

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 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 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Les bureaux de poste sont des services locaux au sens des LLC.

Tout bureau de poste établi dans Bruxelles-Capitale emploie dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais (article 19 LLC).

Les membres du personnel employés dans ces bureaux de poste et qui entrent en contact avec le public doivent par conséquent posséder une connaissance linguistique prévue à l'article 21, §§ 2 et 5 LLC.

En vertu de l'article 21, § 2 LLC, tout candidat qui sollicite une fonction ou un emploi dans un service local établi dans Bruxelles-Capitale est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit portant sur la connaissance élémentaire de la seconde langue.

En vertu de l'article 21, § 5 LLC, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement par une épreuve qu'il possède de la seconde langue une connaissance appropriée à la nature de la fonction à exercer.

Partant, les employés concernés du bureau de poste auraient dû s'adresser au plaignant en langue néerlandaise.

Un ticket de caisse est un certificat au sens des LLC et doit être établi, par les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale, en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé (article 20, §1^{er} LLC).

Partant, le plaignant aurait dû recevoir un ticket de caisse établi en néerlandais dans les deux bureaux de poste.

L'annonce des numéros pour les tickets d'appel constitue un avis et une communication destiné au public et doit, dans un bureau de poste établi dans Bruxelles-Capitale, être effectuée en français et en néerlandais (article 18 LLC).

Partant, les numéros pour les tickets d'appel auraient dû être annoncés en français et en néerlandais dans le bureau de poste situé à la Place Dr Schweitzer à Berchem-Sainte-Agathe.

La CPCL estime dès lors que les plaintes sont recevables et fondées.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE