



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

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 15 février 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre La Poste en raison du fait qu'en formant le numéro 02/226.97.00 du service général du bureau de poste Bruxelles 1, l'appelant est branché sur le service d'attente par un message libellé en quatre langues: le néerlandais, le français, l'allemand et l'anglais.

*
* *

Par lettres des 23 décembre 2005, 7 mars et 4 mai 2006, je vous ai invité à communiquer à la CPCL votre point de vue en la matière. Pour l'heure, la CPCL n'a reçu aucune réponse à sa question.

De l'enquête il ressort que les faits incriminés correspondent à la réalité.

*
* *

L'article 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose en son §1^{er} 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 par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Sous sa nouvelle forme juridique, La Poste reste donc soumise à la législation linguistique en matière administrative: cf. l'arrêté royal du 17 mars 2000 portant approbation de la transformation de La Poste en société anonyme de droit public et portant approbation des statuts de celle-ci (MB du 22 mars 2000).

Le message d'attente incriminé constitue un avis ou une communication au public, émanant d'un service local établi dans Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 18 des LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent les avis, les communications et les formulaires destinés au public, en français et en néerlandais.

Toutefois, conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, d'autres langues que celles prescrites par les LLC peuvent être utilisées dans des cas exceptionnels. Dans son avis n° 29.188/O/II/PN du 10 décembre 1998, la CPCL a estimé que L'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement, vu son rôle international sur le plan de l'environnement, pouvait, le cas échéant, utiliser l'anglais, sans pour autant en généraliser l'usage. Elle a estimé qu'il n'était pas en contradiction avec les LLC que lors d'un appel téléphonique, les messages d'accueil et d'attente ne soient pas uniquement en néerlandais et en français, mais également en anglais.

Compte tenu du caractère international du bureau de Poste de Bruxelles 1, la CPCL estime dès lors qu'il n'est pas contraire aux LLC de formuler le message d'attente également en anglais et en allemand.

Elle estime que la plainte est recevable mais non fondée, moins deux voix contre de membres de la section néerlandaise.

Finalement, la CPCL insiste pour qu'il soit, à l'avenir, répondu à ses demandes de renseignements, afin de lui permettre d'examiner les plaintes en pleine connaissance de cause.

*
* *

Deux membres de la section néerlandaise ont exprimé leur voix contre comme suit:

"En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 administratives, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Sous sa nouvelle forme juridique, La Poste reste donc soumise à la législation linguistique en matière administrative. Voir l'arrêté royal du 17 mars 2000 portant approbation de la transformation de La Poste en société anonyme de droit public et portant approbation des statuts de celle-ci (MB du 22 mars 2000).

Le message d'attente incriminé est un avis et communication au public émanant d'un service local établi à Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 18, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis, les communications et les formulaires destinés au public. Cette disposition est claire en la matière et ne peut faire objet d'une interprétation.

Le message téléphonique ne peut dès lors être rédigé qu'en français et en néerlandais.

La plainte est donc recevable et fondée."

*

* *

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]