



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

Bruxelles, le 20 juillet 2012

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 13 juillet 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par madame [...], néerlandophone, à la suite d'un entretien d'embauche auprès de bpost, en vue d'obtenir une fonction de Senior Business Contact Agent au Call Center.

Le premier contact, au téléphone, le 10 janvier 2012, se serait déroulé entièrement en français, alors que l'intéressée s'était présentée comme néerlandophone.

Le second contact, le lendemain, dans les bureaux de bpost, consistait en un entretien, en présence de deux employés de bpost, et se serait déroulé majoritairement en français, à l'exception, toutefois, de deux questions posées en néerlandais par un « field manager ».

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 2 février et 6 avril 2012, le Ministre des Entreprises publiques répond : (traduction)

« [...] Madame [...] a postulé pour une fonction de Senior Business Contact Center Agent. Il s'agit d'une fonction au sein d'un service central de bpost pour laquelle par conséquent un bilinguisme légal (certificat Selor) n'est pas requis. Comme il ressort de la description de fonction qui a été transmise à madame Lanckman, bpost exige pour cette fonction toutefois une bonne connaissance de la deuxième langue nationale.

Le 10 janvier 2012, il y avait d'abord un entretien téléphonique pour donner des informations pratiques pour l'interview du lendemain. Bien que la règle soit que pareil entretien se déroule dans la langue de l'intéressé, en l'occurrence le néerlandais, l'entretien s'est en effet passé en français. Ceci peut être expliqué par le fait que, comme elle indique d'ailleurs elle-même dans son cv, madame [...] possède une très bonne connaissance du français, de sorte que la collaboratrice de bpost n'était apparemment pas consciente du fait que la langue maternelle de l'intéressée était le néerlandais.

Pour ce qui est de l'entretien de sélection : pour pareille fonction spécifique, il y a toujours deux personnes qui font passer le test, à savoir un néerlandophone et un francophone, ce, pour garantir l'équilibre dans l'emploi des langues.

Les interviewers posent alternativement les questions qui leurs paraissent nécessaires, en utilisant chacun leur propre langue. Il est en effet possible que l'une des deux personnes pose un peu plus de questions et que, par conséquent, l'une des deux langues est un peu plus utilisée que l'autre.

D'après les deux collaborateurs de bpost et contrairement à ce que madame [...] dit, il a été posé plus que deux questions en néerlandais et, en outre, il a été donné des informations

détaillées sur la fonction en néerlandais. Il n'était donc absolument pas question d'un entretien qui se serait déroulé pratiquement entièrement en français, comme prétend la plaignante.

Selon les deux collaborateurs de bpost, il était, par contre, question d'un équilibre entre les deux langues.

L'un des objectifs essentiels de l'entretien, qui s'est passé d'ailleurs d'une façon normale et polie, était de tester la connaissance de la deuxième langue nationale, en l'occurrence le français.

Il faut toutefois admettre que madame [...] a entamé l'entretien en français. Elle parlait toutefois du point de vue que, puisque, pour la fonction, l'intéressée devait posséder une connaissance de fait de la langue française, ceci ne poserait pas de problème pour elle.

Les instructions nécessaires seront données afin qu'il soit veillé à ce que pareils entretiens soient entamés systématiquement dans la langue maternelle de l'intéressé.

Tenu compte des éléments précédents, bpost est dès lors d'avis que la législation sur l'emploi des langues n'a pas été violée. [...].

*
* *

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 leur 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 arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Entretien téléphonique.

Il ressort du dossier que la plaignante a été contactée téléphoniquement par bpost suite à l'introduction de sa candidature chez Start People Interim pour une fonction auprès du Call Center, service central de bpost.

Cet entretien téléphonique constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC et aurait dû se dérouler en néerlandais conformément aux dispositions de leur article 41, § 1^{er}. En effet, au vu du dossier introduit via Start People Interim, les services de bpost étaient censés connaître la langue de la plaignante qui, de surcroît, s'était présentée, au téléphone, en néerlandais.

La CPCL considère la plainte, sur ce point, comme étant recevable et fondée.

Entretien d'embauche dans les bureaux de bpost en présence de deux collaborateurs de l'entreprise.

Dans sa réponse, transmise par le ministre des Entreprises publiques, bpost :

- reconnaît, d'une part, que cet entretien a été entamé en français, mais affirme, d'autre part, qu'il s'est déroulé dans le respect d'un équilibre entre les deux langues, français et néerlandais ;

- met l'accent sur le bilinguisme requis pour cette fonction.

La CPCL, dans sa jurisprudence constante (cf. notamment les avis 21.029 du 13 juin 1991, 23.268 du 18 mars 1992, 25.080 du 15 septembre 1993, 43.033 du 29 avril 2011 et 43.079 du 25 novembre 2011), a toujours entendu, par nomination ou désignation, tout apport de personnel nouveau, peu importe qu'il s'agisse de personnel définitif, temporaire, stagiaire, provisoire ou contractuel, ainsi que tout apport de personnel nouveau par transfert, mutation, promotion ou désignation à exercer certaines fonctions.

La connaissance linguistique du personnel recruté par bpost, même dans le cas de personnel recruté via Start People Interim, comme c'est le cas en l'occurrence, doit être conforme aux dispositions des LLC prévues en la matière.

Or, le bilinguisme requis pour chaque agent qui entre en contact avec le public, tel que prévu à l'article 21, §5 des LLC, concerne les services locaux de Bruxelles-Capitale.

Aux services centraux et aux services d'exécution dont le siège est établi dans Bruxelles-Capitale, s'applique le bilinguisme de service. Les services doivent être organisés de manière telle que le public puisse se servir, sans la moindre difficulté, du français ou du néerlandais (art. 45 des LLC).

Exiger le bilinguisme des agents travaillant au Call Center de bpost, service central, n'est pas conforme aux dispositions des LLC.

L'entretien auquel a été conviée la plaignante aurait, dès lors, dû se dérouler dans la langue de la plaignante, à savoir le néerlandais.

La CPCL considère la plainte, sur ce point également, 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 f.f

E. VANDENBOSSCHE

