



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

Bruxelles, le 4 décembre 2018

[...] [...] [..]

Concerne : plainte contre bpost.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 23 novembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite à l'encontre de bpost relative à un colis postal qui avait été remis au plaignant, un habitant néerlandophone de Jette, le 7 septembre 2018. Selon ce dernier, le facteur a déposé un message dans la boîte aux lettres invitant l'intéressé à venir récupérer le colis sans avoir au préalable sonné à la porte pour le lui remettre en personne. Lorsque le plaignant a tenté de parler avec le facteur, il a constaté que ce dernier ne parlait pas néerlandais. De plus, l'adresse indiquée sur le colis envoyé par Bpost-DCS était rédigée en français alors que le plaignant a toujours communiqué une adresse en néerlandais.

Dans votre lettre du 9 octobre 2018 vous avez répondu ce qui suit (traduction) :

“(..)

En ce qui concerne les connaissances linguistiques du facteur, cette situation s'explique par l'offre limitée sur le marché de l'emploi dans cette région qui rend le recrutement de personnel bilingue difficile.

Afin de garantir la continuité du service, il peut donc arriver que des agents recrutés aient une connaissance assez limitée du néerlandais.

Les membres du personnel concernés sont encouragés par l'entreprise à se recycler et à suivre des cours de néerlandais.

Le message d'absence établi en français pour une commune bruxelloise est dû à un problème informatique auquel nous travaillons actuellement.

Une version FR-NL du message d'absence est en cours de préparation et sera mise en service à partir du 1er décembre 2018.

(..)”

*
* *

Conformément à l'article 1, § 1, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi entreprises publiques), bpost est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 Loi entreprises publiques dispose 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Les contacts avec le facteur ainsi que l'avis d'absence sont des rapports avec un particulier au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} LLC les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Conformément à l'article 21, § 5 LLC, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, 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. Le facteur aurait dû avoir au moins une connaissance élémentaire du néerlandais afin de pouvoir communiquer oralement avec l'intéressé.

Si la langue de l'intéressé résidant dans la région bilingue Bruxelles-Capitale n'était pas connue, le message d'absence devait être rédigé en néerlandais et en français. Si la langue du plaignant était connue, le message aurait dû être établi en néerlandais

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE