



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

Bruxelles, le 1^{er} décembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative au bureau de poste de Bruxelles Madou

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 27 novembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, dans le bureau de poste de Bruxelles Madou situé à l'Avenue Bisschoffsheim, 11 à 1000 Bruxelles, aucun membre du personnel n'est en mesure d'assurer le service aux clients en néerlandais.

Dans votre lettre du 9 novembre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit en effet que les lois coordonnées du 18 juillet 1966 sur l'emploi des langues en matière administrative (LLC) s'appliquent à ces entreprises.

Bpost vous assure que tous les efforts nécessaires sont consentis afin de respecter cette législation linguistique.

Nous constatons toutefois que, pour les emplois bilingues tels que ceux de Bruxelles-Capitale, il n'y a pas suffisamment de candidats bilingues qui satisfont en même temps aux autres exigences professionnelles prévues pour les fonctions en question telles que les compétences commerciales.

Afin de garantir la continuité du service, bpost se voit dès lors obligé, dans certains cas, de recruter des candidats qui ne maîtrisent qu'une seule des langues nationales de manière suffisante. Bien entendu, nous nous efforçons constamment de faire appel à un nombre suffisant de membres du personnel bilingues mais cela n'est pas toujours possible en raison de certaines circonstances telles que les maladies, les congés etc.

Il peut en découler que, à certains moments et, par exemple, à Bruxelles, un client néerlandophone ne soit pas assisté correctement en néerlandais.

Nous continuons à encourager les membres du personnel concernés à améliorer leur connaissance de la deuxième langue, par exemple en suivant des cours de langue ou en obtenant le brevet de bilinguisme de Selor.

Entretemps, nous avons convenu avec nos collaborateurs qu'ils fassent appel à un responsable s'il devait s'avérer que le client ne peut pas être assisté de manière correcte en néerlandais.»

*
* *

L'article 36, § 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) prévoit 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 arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux dispositions des LLC (voir : art. 1, § 1, 4° Loi Entreprises Publiques).

Conformément à l'article 19, alinéa premier, LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

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.

Les clients au bureau de poste de Bruxelles Madou doivent donc pouvoir être servis en néerlandais

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE