

[REDACTED]

AF

15.272/II/P/N

[REDACTED]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 10 mai 1984 la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.) siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte du 8 novembre 1983 contre l'Administration des Chèques Postaux, en raison des faits suivants : le 8/11/83 à 16 H. le plaignant a appelé le service des Ordres Permanents. Bien qu'il ait formé le numéro 02/218.48.00, qui se trouve dans la rubrique néerlandaise, l'on n'a pu lui répondre en néerlandais.

Il ressort des renseignements que, bien que le n° 219.48.00 se trouve sous la rubrique néerlandaise dans l'annuaire des téléphones et le n° 219.49.00 sous la rubrique française, cela ne signifie pas qu'une distinction soit faite selon la langue. L'on tend simplement à faciliter l'accès à l'Administration. Le central téléphonique est desservi par des agents ayant une connaissance suffisante de la seconde langue, dixit le Ministre.

Les faits décrits dans la plainte se sont produits au niveau d'un service interne. Chaque section interne est structurée en cellules unilingues. Au moment des faits cependant, aucun agent néerlandophone n'était présent.

L'Administration des Comptes Chèques fait partie de la Régie des Postes. Dès lors, c'est un service central comme visé par la Section 1 du Chapitre V des L.L.C.

Il ressort des articles 39 à 43 des L.L.C. que les services qui e.a. entrent directement en contact avec le public, doivent être organisés de telle sorte que ce public puisse faire usage du français ou du néerlandais. Cette obligation n'est cependant pas reprise expressément dans le texte de l'article 43, contrairement à l'article 45 des L.L.C., mais découle du régime linguistique qui vaut pour les services centraux (avis n° 2260B du 28.10.71).

La C.P.C.L. estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Une copie de la présente est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

