



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.046/G/II/PN

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 25 septembre 1997 la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte dirigée contre le bureau de La Poste situé petite rue du Nord à Bruxelles, en raison du fait que le préposé au guichet numéro 5 ignorait le néerlandais.

Dans votre réponse à notre demande de renseignements, vous dites ce qui suit:

“L'enquête effectuée suite à la plainte contre le bureau de La Poste dans la petite rue du Nord à Bruxelles, déposée en raison du fait qu'un des guichetier ignorait le néerlandais, a permis de constater que tous les guichetiers effectifs possèdent une connaissance suffisante de la seconde langue nationale.

Le percepteur des postes du bureau en cause a cependant connaissance d'un incident ayant opposé un client à un guichetier remplaçant qui ne parlait pas la seconde langue avec la fluidité requise.

L'incident s'est produit à un moment où le client a voulu procéder à un retrait de son compte chèque postal.

Le guichetier intéressé était un remplaçant qui faisait des efforts pour s'exprimer dans la seconde langue, mais n'était pas en mesure de cacher sa connaissance limitée de cette langue.

Eu égard aux problèmes de personnel spécifiques à la Région bruxelloise, région où l'importante fluctuation du personnel et le manque d'agents bilingues ne constituent que deux aspects parmi de nombreux autres, il n'est cependant pas possible, pour l'heure, de respecter en toutes circonstances la législation linguistique.

Afin d'éviter des plaintes, il a été mis au point une procédure à court terme, selon laquelle le guichetier qui n'est pas à même de servir son client dans la langue de ce dernier, est tenu de faire appel à un collègue bilingue ou de l'autre appartenance linguistique.

Il convient d'ajouter que depuis le début de l'année 1977, tous les agents recrutés afin d'être affectés à des guichets bruxellois, doivent fournir la preuve de leur connaissance de la seconde langue nationale.

Quoi qu'il en soit, La Poste est consciente du fait que la seule situation admise dans la région bruxelloise est celle prévue par les lois sur l'emploi des langues dans les services publics, et que tout responsable est tenu de veiller à ce que son personnel serve le client dans la langue que ce dernier a choisi comme langue véhiculaire."

*
* *

Conformément à la jurisprudence de la CPCL., les bureaux de poste constituent des services locaux au sens de l'article 9 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 - LLC (cf. notamment les avis 23.022 du 19 février 1992, 27.153 du 11 janvier 1996 et 27.194 du 29 février 1996)..

Dans ses rapports avec un particulier, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais (article 19 des LLC).

La plainte est dès lors recevable et fondée.

La CPCL estime cependant que, tenant compte des éléments du dossier, il n'y a pas lieu de faire application de l'article 61, § 8, des LLC.

Elle vous invite à lui communiquer la suite que vous réserverez au présent avis.

Copie de cet avis est notifiée à l'administrateur délégué de La Poste, au plaignant et à monsieur Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

