

[...]

32.202/II/PN

FD/GD

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 14 décembre 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le fait que le 11 mai dernier, vers 16.25 h, au guichet 3 du bureau de poste de l'avenue Fonsny, un particulier néerlandophone a été servi par un guichetier ignorant le néerlandais.

Dans votre réponse, vous dites ce qui suit: (traduction)

"La société anonyme de droit public LA POSTE me fait savoir que dans la Région de Bruxelles-Capitale des agents ne possédant qu'une faible connaissance de la seconde langue sont en effet sporadiquement employés au guichets.

Cette situation découle d'une part d'une pénurie chronique de personnel entièrement bilingue employé à LA POSTE, et d'autre part du souci et de l'obligation de LA POSTE de toujours assurer la continuité de ses services.

LA POSTE a entre-temps fait le nécessaire pour améliorer cette situation.

Ainsi, le personnel unilingue a reçu l'ordre de demander l'intervention d'un collègue appartenant à l'autre rôle linguistique ou qui soit bilingue, dans le cas où l'on est confronté à des problèmes linguistiques.

En outre, les tests qui ont lieu maintenant dans le cadre des recrutements sont plus rigoureux quant à la connaissance de la seconde langue.

Pour ce qui est de ladite plainte, un examen a en effet démontré qu'au bureau de poste en question (St. Gilles 3), l'on n'a aucune connaissance d'un incident à la date en question qui aurait pu donner lieu à une telle plainte.

L'agent qui au moment des faits relatés assurait le service au guichet 3, est certes un employé unilingue francophone, qui toutefois, le cas échéant, demande chaque fois l'aide d'un collègue néerlandophone afin de fournir au client les renseignements nécessaires en néerlandais.

LA POSTE m'assure que la qualité optimale de ses services continue à retenir son attention permanente."

Aux termes de l'article 21, §§ 2 et 5, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les agents attachés aux bureaux de poste de Bruxelles-Capitale qui entrent en contact avec le public, doivent posséder une connaissance élémentaire de la seconde langue (cf. les avis n° 27.153 du 11 janvier 1996, 27.194 du 29 février 1996 et 28.099 du 26 septembre 1996).

Sous sa nouvelle forme juridique, à savoir celle d'une entreprise publique autonome dans laquelle la participation des autorités publiques dépasse 50%, La Poste continue à être soumise à la législation linguistique en matière administrative (cf. les avis 25.142 du 31 mars 1994 et 27.153 du 11 janvier 1996).

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée. Elle prend acte du fait que le nécessaire a été fait pour améliorer la situation.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur A. Duquesne, ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

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

Le président,

[...]