

[...]

**33.048/II/PN**  
FD/GD

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 6 septembre 2001, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le Service social de La Poste, qui n'aurait pas été en mesure d'aider un particulier néerlandophone.

Dans votre réponse à notre demande de renseignements complémentaires, vous avez exprimé ce qui suit: (traduction)

*"Le Service social de La Poste m'a confirmé que ces faits se sont en effet produits le 6 mars dernier.*

*Selon le Service social, un incident pareil est dû au fait que sont employés certains agents possédant une moindre connaissance de la seconde langue.*

*En outre, il y a le souci et l'obligation du Service social de toujours assurer la continuité de ses services.*

*Toutefois, les mesures qui s'imposent ont entre-temps été prises afin d'améliorer cette situation.*

*Ainsi, il y a lieu de signaler à titre d'exemple que le personnel unilingue a reçu l'ordre de demander l'intervention d'un collègue appartenant à l'autre rôle linguistique ou qui soit bilingue, au cas où il se trouve confronté à des problèmes linguistiques.*

*En outre, les agents unilingues sont encouragés à s'inscrire à des examens linguistiques organisés par SELOR.*

*Le Service social m'assure qu'en tout cas la qualité optimale de ses services continue à retenir son attention permanente."*

Le Service social de La Poste est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Dans leurs rapports avec les particuliers, les services centraux utilisent celle des trois langues (le néerlandais, le français et l'allemand) dont ces derniers font usage (cf. l'article 41, §1<sup>er</sup>, des LLC).

Le particulier néerlandophone aurait dû être accueilli dans sa propre langue.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

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,**

[...]