

[...]

35.273/II/PN  
AMC/RV

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 5 novembre 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le Bureau de Poste Bruxelles 22, Gare Centrale, en raison du fait qu'un guichetier de ce bureau ne parlait ni ne comprenait le néerlandais au moment où le plaignant s'y présenta.

Vous avez fait savoir ce qui suit, à la CPCL.

*"La SA de droit public, La Poste, déclare qu'il entre dans ses intentions les plus fermes de respecter la législation linguistique dans toute son intégralité. Toutefois, occasionnellement, La Poste ne dispose pas de suffisamment d'agents officiellement bilingues pour pourvoir tous les guichets et services de distribution, alors qu'il importe avant tout de garantir la continuité du service.*

*Dans ces cas, La Poste prend l'option de faire appel à des unilingues. Ces derniers reçoivent cependant comme consigne de faire appel à un agent de l'autre appartenance linguistique s'ils ne possèdent pas, eux-mêmes, une connaissance de l'autre langue suffisante pour traiter une affaire, ou quand le client le demande."*

L'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 sur les entreprises publiques dispose que "les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation dépasse 50%, sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC)..

Sous sa nouvelle forme juridique, La Poste reste donc soumise à la législation linguistique en matière administrative (cf. avis 29.273 du 15 janvier 1998).

Conformément à l'article 19 des LLC, un bureau de poste établi à Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Aux termes de l'article 21, §§ 2 et 5, des LLC, les agents des bureaux de poste de Bruxelles-Capitale, s'ils sont en contact avec le public, doivent posséder de la seconde langue une connaissance élémentaire (avis 27.153 du 11 janvier 1996, 27.194 du 29 février 1996, 28.099 du 26 septembre 1996 et 32.202 du 14 décembre 2000).

Le personnel affecté aux guichets des bureaux de poste de Bruxelles-Capitale doit employer la langue du client quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]