



**Commission permanente de Contrôle linguistique**  
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

---

Bruxelles, le 19 mars 2010

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 5 février 2010, la Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de La Poste, par un client néerlandophone, pour la raison suivante. Lors d'un passage au guichet du « Business Corner » dans le bâtiment de La Poste à Bruxelles, pour la diffusion d'un mensuel, le plaignant aurait été accueilli et servi par une préposée ignorant le néerlandais. Cette dernière lui aurait d'abord demandé de s'exprimer en français ou en anglais, et aurait, ensuite, fait appel à un employé de La Poste afin qu'il serve d'interprète, ce dernier n'ayant aucune connaissance du travail de guichetier.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez : (traduction)

*« ... La Poste confirme que le 30 mars 2009, le service au guichet du « Business Corner » au bureau de poste de Bruxelles de Brouckère était assuré par un membre du personnel du rôle linguistique français qui comprend le néerlandais mais n'est pas en mesure de le parler couramment. Le membre du personnel s'est effectivement fait assister par un collègue néerlandophone afin de pouvoir servir le client. Ce membre du personnel remplaçait pour une journée le titulaire bilingue de ce guichet.*

*La Poste insiste sur le caractère occasionnel des faits allégués. En outre, elle met tout en œuvre pour appliquer correctement les dispositions légales et réglementaires relatives à l'emploi des langues en matière administrative.... ».*

\*

\*        \*

L'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans

lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le bureau de La Poste situé à la place de Brouckère constitue un service local de Bruxelles-Capitale qui, conformément à l'article 19 des LLC, emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le service doit, dès lors, être organisé de manière telle que le personnel qui entre en contact avec le public soit bilingue, conformément à l'article 21, § 5 des LLC, de manière à ce que les particuliers qui se présentent au guichet puissent être servis dans leur langue, soit le français, soit le néerlandais.

La réponse de La Poste confirme l'incapacité de la préposée de servir le plaignant dans sa langue.

La CPCL estime dès lors la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend acte de l'argumentation de La Poste invoquant le caractère occasionnel de la situation.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]