



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

Bruxelles, le 14 avril 2011

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 8 avril 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte concernant l'attitude adoptée par bpost face à son personnel des bureaux du Brabant flamand. Eu égard au personnel, bpost travaille à base de "clusters" et de "zones". Ainsi, il existe notamment un "cluster" Dilbeek lequel comprend les communes de Dilbeek, Affligem, Gooik, Lennik, Liedekerke, Roosdaal, Ternat, Asse, Merchtem, Opwijk et Wemmel. Il y a également un "cluster" Vilvorde auquel appartiennent les bureaux de Vilvorde, Grimbergen, Meise et Zemst. Situés dans le Brabant flamand, tous ces bureaux relèvent de la zone de Bruxelles-Brabant, alors qu'il y a d'autres zones comme celles des Flandres occidentale et orientale, d'Anvers, du Limbourg, etc...

Selon le plaignant, le fait que ces bureaux, tout en étant situés dans le Brabant flamand, relèvent de la zone de Bruxelles-Brabant, ne va pas sans poser des problèmes linguistiques. A titre d'exemple, il est fait état d'un "road show", organisé à Kinopolis Bruxelles dans le courant du mois de décembre 2010. Malgré l'inscription séparée des néerlandophones et des francophones, il aurait été clair, dès l'arrivée des intéressés, que la soirée serait bilingue. La présentation aurait eu lieu à 80% en français et à 20% en néerlandais. La présentation sur écran aurait été surtout en français, au même titre que les explications, seulement entrelardées de quelques phrases néerlandaises. Lors de la présentation néerlandaise sur écran il aurait été fait un usage oral du français.

Selon le plaignant, il s'agirait là de la trame standard des réunions de la zone de Bruxelles-Brabant. Alors que les bureaux précités se trouvent dans le Brabant flamand, l'on partirait du principe que leurs agents n'ont qu'à être bilingues du fait qu'ils relèvent de la zone de Bruxelles-Brabant.

Pour ce qui est du courrier électronique, le bilinguisme se serait, ces derniers temps, également accru, la priorité étant généralement accordée au français.

A la question, vous posée par la CPCL en date du 20 janvier 2011 en vue de connaître votre point de vue au sujet de cette plainte, vous avez répondu ce qui suit, le 27 janvier 2011.

"Il est exact que, chaque année, à quelques reprises, tous les collaborateurs commerciaux de la Banque et de La Poste sont invités à un road show professionnel au cours duquel sont passés en revue les résultats des actions commerciales passées.

Le road show en question était destiné aux collaborateurs de la BPO de la région de Bruxelles, Brabant flamand et Brabant wallon.

Le slide show pour lequel l'équilibre linguistique a certainement été respecté, a été présenté conjointement par messieurs [...], manager régional, et [...], CEO Banque de la Poste. Ces deux messieurs ont donné leurs commentaires alternativement dans les deux langues. D'évidence, il est impossible, à cet égard, de mesurer le tout et de déterminer au compte-gouttes ce qui a été dit dans une langue donnée.

Quant à la communication émanant du bureau régional de Bruxelles-Brabant en direction du réseau, elle est toujours triplée en ce sens que le texte néerlandais est envoyé aux bureaux du Brabant flamand, le texte français à ceux du Brabant wallon et les textes néerlandais et français aux bureaux des clusters bruxellois.

Je tiens à signaler que bpost fait tous les efforts nécessaires pour toujours respecter la législation sur l'emploi des langues.

En présentant mes excuses pour les désagréments éventuellement causés aux collaborateurs... ".

Par lettre du 18 février 2011, la CPCL vous a posé quelques questions supplémentaires.

- 1) Le "road show" était-il une organisation de bpost ou exclusivement de la Banque de la Poste (filiale de bpost)?
- 2) Le personnel invité à cette réunion relevait-il exclusivement de la Banque de la Poste ou appartenait-il également à des bureaux locaux de bpost, étant donné que les transactions financières de la Banque de la Poste se font aussi et principalement dans les bureaux de poste? Le personnel de bpost qui s'occupe des transactions financières doit-il être considéré comme du personnel de bpost ou comme du personnel de la Banque de la Poste? Ou ces agents sont-ils considérés comme du personnel des deux entités?
- 3) Quant à la communication électronique en direction des bureaux locaux: émane-t-elle de bpost ou de la Banque de la Poste, ou les deux entités envoient-elles des avis aux bureaux, chacune de son côté?

Par lettre du 2 mars 2011 vous avez répondu ce qui suit.

"Le road show en cause a été entièrement réalisé par la Banque de la Poste. La teneur et le concept de ces événements sont toujours déterminés en concertation avec bpost.

A cette réunion a été invité le personnel qui s'occupe des transactions financières dans les bureaux de poste locaux. Ces collaborateurs doivent être considérés comme du personnel de bpost, puisqu'ils sont rémunérés par bpost.

Toute la communication électronique de la Banque de la Poste en direction des bureaux locaux est établie par la Banque de la Poste tant en français qu'en néerlandais. Il est vrai que cette communication atteint les bureaux et le personnel par le truchement de bpost. La Banque de la Poste ne communique jamais de manière directe avec le réseau.

bpost tient à souligner encore qu'elle fait tout son possible pour respecter les dispositions de la législation linguistique qui lui est applicable.

En vous priant, une nouvelle fois, de bien vouloir excuser les désagréments encourus..."

*
* *

La CPCL constate que le road show en cause, alors qu'il est organisé par la Banque de la Poste, a sa teneur et son concept déterminés en concertation avec bpost. A cette réunion est invité le personnel qui s'occupe des transactions financières dans les bureaux de poste locaux. Ces collaborateurs doivent être considérés comme du personnel de bpost, puisqu'ils sont rémunérés par bpost. Le road show était destiné aux collaborateurs de la région du Brabant flamand et du Brabant wallon que vous qualifiez, par ailleurs, de région de Bruxelles-Brabant.

bpost étant impliquée dans l'organisation du road show et s'étant d'ailleurs adressée aux agents de bpost qui, dans les bureaux de poste locaux, s'occupent des transactions financières, les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), sont applicables en l'occurrence (article 36, §1er, de la loi du 22 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

La région (ou zone) de Bruxelles-Brabant dont le personnel a été invité au road show, constitue un service régional dans le sens de l'article 35, §1^{er}, b), des LLC, à savoir un service régional dont l'activité s'étend à des communes de Bruxelles-Capitale et, en même temps, à des communes d'une des régions de langue française et de langue néerlandaise ou de ces deux régions. Pareil service est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale. Cela signifie qu'en application de l'article 17, §2, des LLC, les rapports avec le personnel – comme, sans aucun doute, le road show précité – doivent se dérouler, sur un pied de stricte égalité, en néerlandais et en français. A vos dires, pour le slide show, l'équilibre linguistique a certainement été respecté. A la plainte contre le fait que la présentation orale aurait eu lieu surtout en français (80% français - 20% néerlandais), vous répondez que le manager régional et le CEO Banque de la Poste ont donné leurs commentaires alternativement dans les deux langues, mais qu'il est évidemment impossible de mesurer le tout et de déterminer au compte-gouttes ce qui a été dit dans une langue donnée. La CPCL estime que, même sans poser comme principe le chronométrage strict et minutieux, le néerlandais et le français doivent faire l'objet d'un usage harmonieusement équilibré lors de la présentation orale. Elle estime que la plainte est recevable et fondée dans la mesure où cet équilibre harmonieux entre les deux langues n'aurait pas été atteint.

Quant à la communication électronique avec les bureaux de poste locaux, la CPCL constate que celle-ci se réalise toujours par le truchement de bpost. Cela signifie qu'avec les bureaux de poste du Brabant flamand, elle doit avoir lieu exclusivement en néerlandais. Etant donné que, selon vos déclarations, la communication électronique à partir de la région de Bruxelles-Brabant est toujours triplée en ce sens que le texte néerlandais est envoyé aux bureaux du Brabant flamand, le texte français à ceux du Brabant wallon et les textes néerlandais et français aux bureaux des clusters bruxellois, la CPCL estime que la plainte concernant cette communication est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]