



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

Bruxelles, le 15 février 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'emploi des langues dans un bureau de poste d'Evere.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 12 février 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, dans le bureau de poste situé à la Chaussée de Haacht, 1031 à Evere, un employé au guichet a demandé à son collègue le 25 septembre 2020 de traduire en français une question posée par un client en néerlandais et a donné à ce client néerlandophone un ticket de caisse en français. Lorsque le client a refusé le ticket de caisse en français, l'employé au guichet a dû demander à son collègue de préparer un ticket en néerlandais.

Dans votre courriel du 23 décembre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL :
(traduction)

« La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit en effet que les lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) s'appliquent à notre entreprise. Je tiens dès lors tout d'abord à insister sur le fait que bpost fournit tous les efforts nécessaires afin de respecter la législation linguistique.

Toutefois, nous constatons que, pour les emplois bilingues, comme ceux de Bruxelles-Capitale, il n'y a pas suffisamment de candidats bilingues qui répondent également aux autres exigences du profil pour le poste en question telles que, entre autres, les compétences commerciales.

Les offres d'emploi pour ces postes précisent qu'il faut être en mesure de parler suffisamment bien l'autre langue nationale dans les bureaux bilingues.

Nous nous efforçons toujours d'employer un nombre suffisant de membres du personnel bilingues mais, en raison de circonstances telles que la maladie, les congés, etc., ceci s'avère parfois impossible.

En ce qui concerne le ticket de caisse en français, l'employé au guichet a omis de cocher la langue du client (le néerlandais) dans le programme, ce pour quoi je tiens à présenter mes excuses. C'est la raison pour laquelle il a été contraint de faire appel à un collègue néerlandophone. »

*

* *

L'article 36, § 1^{er} Loi Entreprises Publiques 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 le 18 juillet 1966 (LLC). Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1er, § 1er, 4^o loi entreprises publiques).

Le bureau de poste d'Evere est un service local situé sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des LLC.

Conformément à l'article 21, § 5 LLC, nul ne peut, dans un service local situé sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer. L'employé au guichet en question devait avoir une connaissance appropriée du néerlandais.

Un ticket de caisse est un rapport avec un particulier. Aux termes de l'article 19 LLC, tout service local utilise, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais. Etant donné que l'appartenance linguistique de l'intéressé était connue, le premier ticket de caisse aurait dû être établi en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE