

[...]

**33.480/II/PN**

**HG/RV**

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 19 juin 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre vos services. La plainte porte sur différentes violations de la législation linguistique qui seraient imputables à votre intercommunale.

Suite à une demande de renseignements dans laquelle la teneur de la plainte vous a été communiquée, vous donnez, en date du 4 juin dernier, la réponse suivante.

*"En tant qu'entreprise ayant son siège en Région de Bruxelles-Capitale et effectuant ses activités uniquement en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale, Brutélé est de toute évidence tenue au respect des lois linguistiques, plus précisément de la loi du 18 juillet 1966.*

*Quant aux relations avec nos clients, nous pouvons, en général, faire valoir les éléments ci-après.*

- Tout client peut faire usage de tous nos services dans une des deux langues de la Région. Tous contrats, publicités, documentation et factures sont disponibles dans les deux langues et envoyés aux clients dans la langue de leur choix.*
- Brutélé dispose de collaborateurs plurilingues et en mesure de rendre un service de qualité en français, en néerlandais, voire même en anglais. Les assertions relatives à la qualité de l'accueil réservé aux clients néerlandophones, par trop vagues, ne nous permettent pas de déceler d'éventuelles carences individuelles, hélas, impossibles à exclure totalement.*
- Plusieurs de nos préposés à la réception sont de parfaits bilingues. En cas d'indisponibilité temporaire d'un collaborateur disposant des connaissances techniques requises pour satisfaire le client dans la langue de son choix (anglais, français ou néerlandais), nous demandons au client de pouvoir le rappeler dès que le collaborateur adéquat s'est libéré.*

*Eu égard au fonctionnement interne de notre entreprise, aux programmes informatiques, aux formulaires internes, aux rapports de réunions ou aux notes de services, il nous semble que nous respectons les dispositions de la loi du 18 juillet 1966 à la lettre. A défaut de faits précis et de références à une disposition légale concrète que nous transgresserions, je ne vois vraiment pas quel peut être l'objet de la plainte.*

*Enfin, j'estime que nous ne sommes pas obligés de respecter quelque réglementation particulière pour contrôler la connaissance linguistique des employés et sous-traitants chargés, par nous, de l'entretien de notre réseau."*

Brutélé est un service régional qui s'étend à des communes de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne. A ce titre, il est soumis à l'article 35, § 1, b, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). Brutélé tombe donc sous le même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

#### 1. Quant aux plaintes se rapportant aux relations avec les clients

Quant aux plaintes concernant les formulaires, les entretiens téléphoniques avec les clients, l'envoi d'aide technique et la réception, vous donnez une réponse circonstanciée dans laquelle vous réfutez les faits incriminés.

La CPCL, tout en prenant note du fait que des problèmes se présentent de manière occasionnelle, estime néanmoins que cette partie de la plainte est recevable mais non fondée, le plaignant n'ayant pas fait référence à des faits spécifiques.

Quant aux connaissances linguistiques des employés et sous-traitants, vous faites valoir que vous n'êtes pas obligés de respecter, en la matière, quelque réglementation particulière. Or, l'article 50 des LLC précise que la désignation de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation de la législation linguistique.

La CPCL estime que, sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

#### 2. Quant aux plaintes concernant la gestion du personnel

Dans votre réponse, vous affirmez que vous respectez les LLC à la perfection et que vous ne voyez pas quel peut être l'objet des plaintes.

Les faits incriminés sont pourtant spécifiés.

Dans ces circonstances, la CPCL estime que les faits sont prouvés à suffisance, et déclare cette partie de la plainte recevable et fondée.

Enfin, le plaignant prétend avoir été discriminé en matière de promotion. La CPCL estime ne pas être compétente pour se prononcer à ce sujet. En outre, il n'est pas prouvé que lors de certaines promotions les LLC auraient également été transgressées.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma haute considération distinguée.

**Le                   Président,**

[...]