

[...]

35.098/II/PN
AMC/GD

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 11 mars 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre vos services en raison du fait que monsieur [...], un particulier néerlandophone habitant à Evere, a reçu en français tous ses documents se rapportant à son raccordement. La facturation ultérieure a également été rédigée en français.

Lors de son raccordement à l'Internet, 90 % de ses documents y relatifs étaient de nouveau rédigés en français. Enfin, le plaignant fait savoir que récemment il lui a fallu une aide technique pour résoudre un problème, et qu'il a encore une fois reçu les explications uniquement en français. Lorsqu'il demanda d'obtenir les explications en néerlandais, le préposé a répondu qu'il ne parlait pas le néerlandais.

Par lettre du 18 novembre 2003, vous avez fait savoir ce qui suit:

"Cette personne est inscrite chez nous depuis le 29.12.1998 suite à une demande téléphonique. Il a effectivement été inscrit sur le rôle francophone et n'a donné aucune réaction à ce sujet jusqu'en août 2002, lorsqu'il a demandé, également par téléphone, de l'inscrire sur le rôle néerlandophone, ce qui a été fait immédiatement.

Le 06.08.2002, le client souscrit à l'Internet via le site Web.

Le modem a été installé le 15.08.2002 ; le réceptionné du modem était établi en néerlandais et le client l'a signé.

En ce qui concerne les interventions de notre personnel, la plus récente a eu lieu suite à une plainte du client concernant la réception de Canal+ Flandres. La personne qui a accueilli Monsieur [...] au téléphone était bien bilingue, et le technicien qui a effectué l'intervention est un Flamand qui est bien connu au sein de la société pour sa lutte en faveur des droits de la communauté flamande.

La plainte introduite par Monsieur [...] est donc surprenante, à moins qu'il n'y ait un lien entre l'intervention de notre technicien et le dépôt de la plainte par un abonné fidèle qui n'avait encore jamais émis des réserves à ce sujet."

Service régional s'étendant à des communes de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne, Brutélé est soumis à l'article 35, § 1^{er}, b, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). Brutélé tombe dès lors sous le même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Aux termes de l'article 19 des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Les clients néerlandophones doivent être servis en néerlandais par vos services. En plus, tous

les documents destinés à ces clients doivent être rédigés en néerlandais.

Quant aux contacts téléphoniques avec vos services, au sujet du soutien technique demandé par le plaignant, la CPCL estime que, sur ce point, le plaignant ne communique pas suffisamment de données comme, par exemple, la date et l'heure exactes de son contact, ainsi que le service demandé.

Estimant que les faits ne sont pas suffisamment prouvés, elle déclare, à l'unanimité moins une voix contre d'un membre de la section néerlandaise, la plainte, sur ce point, recevable mais non fondée.

Quant au contact écrit avec vos services, la CPCL constate que vous ne spécifiez pas dans votre réponse que les papiers d'inscription relatifs au raccordement de monsieur [...] à l'Internet, étaient effectivement établis à 90 % en français. Vous ne faites état que du reçu établi en néerlandais, relatif au modem. Dès lors, la CPCL part du principe que les autres documents étaient établis en français.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée dans la mesure où les documents se rapportant au raccordement de l'intéressé auprès de votre société n'étaient pas tous rédigés en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]