

9.5.84

[REDACTED]

AF

n° 16007/II/PN

[REDACTED]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 23 février 1984, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.) a examiné une plainte introduite contre la R.T.T., service des dérangements à Bruxelles, en raison de :

- a) l'envoi d'un réparateur ignorant le néerlandais, chez un abonné néerlandophone à Ixelles;
- b) le refus de ce réparateur francophone de parler le néerlandais avec l'abonné;
- c) la remise d'une carte d'avertissement établie en français, par le réparateur n° 2699 à l'abonné qui était prié de prendre contact avec la R.T.T., Centre commercial n° 23 à 1180 Bruxelles, pour fixer un nouveau rendez-vous.

Elle constate que le service des dérangements (987), tout comme le Centre commercial n° 3 des R.T.T., est un service au sens de l'article 35, § 1, des L.L.C. et tombe sous le même régime linguistique que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

./.

Conformément à l'article 19 des L.L.C., la R.T.T., service des dérangements, devait utiliser le néerlandais dans ses rapports avec un abonné néerlandophone. Tant l'envoi d'un réparateur refusant de comprendre l'abonné et de parler le néerlandais avec lui, que la remise d'une carte d'avertissement unilingue française, par le réparateur n° 2699, à un abonné réputé néerlandophone, constituent des violations de l'article 19 des L.L.C.

La C.P.C.L. attire votre attention sur le fait que selon sa jurisprudence constante (cfr. avis 3825 du 6.6.74, II - 2766 n° 3933 du 27.2.55, II 2854, n° 11021 du 17.5.81 e.a.) les agents de services de l'espèce doivent, à Bruxelles, utiliser la langue de l'abonné et lui remettre des cartes d'avertissement rédigées uniquement dans sa langue. Si la langue de l'abonné n'est pas connue, il faut lui laisser une carte unilingue néerlandaise et une carte unilingue française.

La C.P.C.L. estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est notifié au plaignant, ainsi qu'au Secrétaire d'Etat aux P.T.T.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le Président,

