

[...]

33.226/II/PN
MD/FY

Objet : emploi des langues par la firme Touring

Monsieur le Directeur

En sa séance du 15 mai 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte portant sur le non-respect de la législation linguistique par la firme "Touring".

Concrètement le plaignant précise ce qui suit :

- 1. depuis plus d'un an notre planning mensuel nous parvient en français (c'est le cas de tous les patrouilleurs de l'assistance routière néerlandophones). Renseignements pris, il s'est avéré qu'il est impossible de l'imprimer en néerlandais ; mais au mois d'avril, ils l'ont imprimé en allemand et en français. Je ne peux saisir qu'une entreprise bilingue dépense 900 millions pour du nouveau matériel informatique dont ne sort pas un iota de néerlandais (exprès ?). Sont joints comme preuves deux rôles de service. Pour autant que je sache, toute la correspondance personnelle doit se faire dans la langue de l'employé.*
- 2. dans 90 % des cas, les fiches de travail des dépannages parviennent en français aux patrouilleurs néerlandophones. En d'autres termes, un appel d'un client dans la partie néerlandophone du pays est transposé en français et distribué en français aux patrouilleurs néerlandophones (il s'agit de la zone de Brabant, cela arrive moins dans le reste de la Flandre). Les demandes à le faire en néerlandais sont toujours négligées ; parfois il arrive qu'il y ait des disputes violentes lors d'un refus catégorique d'employer le néerlandais.*

3. *ces fiches nous sont distribuées par des gens qui ignorent complètement le néerlandais ou qui refusent carrément de l'employer, ce que je trouve scandaleux. Un néerlandophone doit parler le français avec des gens qui ont été engagés comme bilingues, mais qui refusent de l'employer, même au téléphone avec des clients.*
4. *parfois, la correspondance comprenant des informations de ou concernant la firme parvient en français chez les patrouilleurs néerlandophones. Renseignements pris, il s'avère que chez les collègues francophones c'est l'inverse. »*

En réponse à notre demande de renseignement, vous répondez ce qui suit au quatre points de la plainte (lettre jp/cc du 21-8-2001) :

1. Le département opérationnel, section Service dépannage routier, nous fait savoir que, de fait, il y a eu quelques problèmes pratiques en ce qui concerne le programme des rôles de service qui avait été installé l'année passée dans la zone de Bruxelles-Brabant.
Entre-temps, une nouvelle version a été installée et les anciennes erreurs ont été corrigées.
En annexe, vous trouverez un exemplaire d'un rôle de service rédigé en néerlandais et d'un rôle de service rédigé en français.
2. Les avis de dépannages sont envoyés à nos patrouilleurs par transmission de données et ce, au niveau national. Chaque année, Touring fait ainsi 450.0000 dépannages. De ces 450.000 dépannages, 110.000 dépannages ont lieu dans la zone de Bruxelles-Brabant. Afin d'optimiser la communication entre la Centrale d'alarme et le Service dépannage routier et d'en assurer un déroulement uniforme, un certain nombre de procédures et codes, ont été mis au point lors de l'installation de ce nouveau système de communication (appelé MDT).
Les codes sont rédigés en néerlandais et en français (pour que ce soit plus clair, nous vous envoyons quelques exemples en annexe).
3. Les préposé(e)s de la Centrale d'alarme qui sont responsables des appels et du dispatching pour la zone de Bruxelles-Brabant soit bilingues (ce niveau va d'un bilinguisme courant à une connaissance élémentaire), et ceci dans les deux sens, chez les néerlandophones et les francophones.
4. Il y a un code linguistique dans la base de données des patrouilleurs. Le code 2 veut dire "néerlandais". Les patrouilleurs qui ont le code 2 reçoivent toute leur correspondance en néerlandais. Si un patrouilleur néerlandais reçoit par erreur une lettre en français ou vice-versa, il suffit que le patrouilleur le signale pour que nous la changions immédiatement.

*
* *

En tant qu'entreprise privée, située dans Bruxelles-Capitale, Touring sa tombe sous l'application de l'article 52 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 52 dispose que :

“§ 1^{er}. Pour les actes et documents imposés par la loi et les règlements et pour ceux qui sont destinés à leur personnel, les entreprises industrielles, commerciales ou financières font usage de la langue de la région où est ou sont établis leur siège ou leurs différents sièges d'exploitation.

§ 2. Sans préjudice des obligations que le § 1^{er} leur impose, ces mêmes entreprises peuvent ajouter aux avis, communications, actes, certificats et formulaires destinés à leur personnel une traduction en une ou plusieurs langues, quand la composition de ce personnel la justifie.”

La CPCL considère que des instructions de travail doivent être considérées comme “des documents destinés au personnel” (cf. avis 3552 du 8 février 1973 concernant la liste de répartition des postes de travail dans l'entreprise Volkswagen).

La CPCL estime par conséquent que la plainte est fondée, mais actuellement dépassée en ce qui concerne le point 1.

En ce qui concerne les autres points de la plainte, la CPCL ne dispose pas d'éléments suffisants permettant d'en déterminer le bien-fondé. La CPCL attire cependant votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de veiller à ce que les instructions et documents concernant l'entreprise soient transmis aux patrouilleurs dans la langue qu'ils utilisent quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma haute considération distinguée.

Le Président,

[...]