

[...]

34.271/II/PN
AMC/RV

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 la plainte déposée contre vos services par madame [...]. Lors d'un appel téléphonique concernant un réparation à effectuer à l'extérieur de sa maison, la plaignante avait été mise en contact avec une dame qui, refusant de s'exprimer en néerlandais, avait interrompu la conversation de manière brutale.

Par lettre du 28 décembre 2003, vous avez fait savoir ce qui suit:

"Quant à la plainte de madame [...], force nous est de vous faire savoir que nous ne trouvons aucune trace de cette personne dans notre banque de données. Nous n'avons pas d'abonnée répondant à ce nom.

En l'absence d'éléments complémentaires concernant l'identité de cette abonnée, le jour et l'heure présumée de son appel et le service réclamé par elle, il nous est pratiquement impossible de retracer quelque défaillance d'un des membres de notre personnel.

En général, nous fournissons d'incessants efforts pour améliorer la qualité de l'accueil téléphonique au sein de nos services. Le plurilinguisme de notre personnel constitue un critère essentiel de la qualité de cet accueil. Partant, il retient notre attention toute particulière."

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.

La CPCL constate que le plaignant ne communique pas suffisamment de données, comme par exemple la date et l'heure exactes de son contact avec les services de Brutélé, pour pouvoir examiner cette plainte en connaissance de cause.

Estimant que les faits ne sont pas suffisamment prouvés, elle estime à l'unanimité moins une voix contre d'un membre de la Section néerlandais, que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]