



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 6 janvier 2011

[...]

[...]

Madame, Monsieur,

En sa séance du 17 décembre 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte déposée contre votre firme par monsieur et madame [...] de Turnhout.

Le fils des plaignants ayant eu un accident de moto sur le Ring bruxellois, sa moto fut, à la demande de la police, transportée vers la firme Da.Car où ils allèrent la récupérer, le mercredi 15 septembre 2010. Selon les plaignants, le personnel au guichet n'était pas en mesure de leur répondre en néerlandais et n'estimait pas nécessaire non plus d'aller chercher une personne parlant le néerlandais pour les aider dans leur langue maternelle. Par ailleurs, le guichetier intima au personnel du magasin l'ordre de ne certainement pas les aider. Lorsque une personne du magasin voulut leur venir en aide pour pousser la lourde moto sur leur remorque, le collègue qui avait reçu l'ordre lui dit, une nouvelle fois et de manière immédiate, de ne leur apporter aucune aide. Ce qui se concrétisa. En outre, au bureau, d'autres collègues francophones auraient eu des remarques désobligeantes envers les néerlandophones. Les plaignants envoyèrent également leur plainte directement à votre firme ainsi qu'à la police de Bruxelles, sur l'ordre de laquelle vous travailliez.

*
* *

En réponse à la demande de communiquer votre point de vue en la matière, vous faites savoir ce qui suit (*traduction*):

"Les signataires de la plainte qui nous fut transmise, à savoir [...]et [...] racontent des choses pour le moins surprenantes.

A remarquer que:

- 1. ils furent bien accueillis à notre guichet par un agent néerlandophone et parfaitement quadrilingue (néerlandais, français, anglais, turc), domicilié depuis des années à Dilbeek;*
- 2. alors même que la discussion eut lieu en néerlandais, ces personnes se présentèrent, d'emblée, sous un jour peu sympathique, voire verbalement agressif; indubitablement sous le choc émotionnel de l'accident récent survenu à leur fils, leur comportement, pour compréhensible qu'il fut, ne put aucunement justifier leurs propos outranciers;*
- 3. ces personnes vinrent récupérer la motocyclette de leur fils, entreposée dans notre établissement, sans être en possession d'un quelconque document leur permettant de ce faire; notre agent avait le droit de leur refuser de récupérer la moto mais, en dépit de leur mauvaise attitude et pour poser un geste d'humanité, renvoya ces personnes à un collègue pour régler les formalités nécessaires; ce qui fut fait;*

4. dans les cas où des personnes étrangères à notre entreprise désirent récupérer un véhicule, nos procédures prévoient que le véhicule est sorti de notre entrepôt par notre personnel lequel, sur la voie publique, le remet effectivement aux dites personnes;
5. néanmoins, dans le cas sous examen, et pour une plus grande facilité des personnes en cause, un de nos responsables de l'entreposage autorisa ces personnes à entrer, avec leur auto et sa remorque, dans l'entrepôt où se trouvait la motocyclette; il est vrai que ce membre de notre personnel, occupé par notre firme depuis dix ans, âgé de 56 ans et d'origine italienne, a un gros accent italien; mais de l'avis unanime, cet homme est d'une grande gentillesse – gentillesse qui constitua, à n'en pas douter, la caractéristique primordiale de l'accompagnement des plaignants;
6. par opposition, la procédure pour le maniement des véhicules entreposés dans notre établissement est très sévère et n'admet aucune exception: ne disposant d'aucune autorisation d'exécution dudit maniement, des motifs évidents de responsabilité font que seules des personnes étrangères à notre entreprise soient habilitées à l'effectuer; tel fut donc le cas en l'occurrence où les seuls plaignants durent charger la motocyclette; il est à remarquer clairement qu'en s'y attelant, ils sous-estimèrent la difficulté de la manœuvre, exécutée, en l'occurrence, par des personnes n'ayant pas l'habitude du maniement de véhicules; à souligner aussi que la motocyclette endommagée pesait plus de 140 kilos et que la remorque était peu adéquate, l'absence de rampe ne faisant qu'augmenter la difficulté du chargement; l'on peut comprendre que les plaignants ressentirent la passivité du personnel présent comme étant particulièrement vexante mais, par les motifs précités, cette passivité n'était, ni plus ni moins, que l'expression de la procédure en vigueur.

Nous regrettons le caractère offensant des termes utilisés par les plaignants. Heureusement, la collaboration entre notre entreprise et les zones de police principales de la Région de Bruxelles-Capitale et les pouvoirs dont dépend le FAST+ (Autorité flamande) se déroule sans problèmes, ce qui plaide en faveur de notre entreprise quant à l'accueil des personnes et au respect des dispositions légales, notamment celles sur l'emploi des langues en Région de Bruxelles-Capitale. Tous les jours, nous effectuons quelque 360 interventions à la satisfaction de tous. C'est ce qui nous porte à croire que la présente plainte fut introduite dans le contexte d'un choc émotionnel et que sa teneur est incomplète, partisane et déraisonnablement immodérée.

Le commissaire-divisionnaire de la zone de police Bruxelles-Capitale – Ixelles, qui chargea la firme Da.Car de la mission de dépannage du véhicule, transmet à la CPCL la copie des lettres adressées, par lui, aux plaignants et à la firme. Dans celles-ci, il souligne la clause expresse relative à l'adjudication publique à votre entreprise, laquelle impose à votre personnel l'obligation de s'adresser aux clients francophones et néerlandophones dans les langues maternelles de ces derniers. Il demande le respect de cette obligation.

*
* *

Au vu des déclarations entièrement contradictoires des plaignants et de l'administrateur délégué de la SA Da.Car, la CPCL se trouve dans l'impossibilité de se prononcer dans un sens comme dans l'autre, sur la base de faits concrets. Il lui fait cependant rappeler le principe légal, contenu dans l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) et selon lequel, dans l'exercice de leur mission, des collaborateurs privés comme une firme de dépannage, sont tenus aux mêmes

obligations linguistiques que les services pour lesquels ils travaillent. En l'occurrence, il s'agit de missions confiées par des services policiers. Ces derniers doivent exiger de leurs collaborateurs privés qu'ils utilisent les langues imposées par la loi linguistique. Des explications données par la zone de police Bruxelles-Capitale – Ixelles, il ressort que lors de l'adjudication publique à votre entreprise, ladite zone a prévu l'insertion d'une clause en ce sens. Pour l'exercice des missions leur confiées par les autorités publiques, les collaborateurs privés sont tenus de s'organiser de manière telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues prescrites par la loi. A Bruxelles, la police et les collaborateurs privés qu'elle charge de missions, font usage, dans leurs contacts avec les particuliers, de la langue de ces derniers.

La CPCL insiste expressément auprès de la SA Da.Car sur la nécessité de strictement respecter, à tout moment et en toutes circonstances, les dispositions légales (reprises à l'article 50 des LLC) ainsi que la clause de l'adjudication publique aux termes de laquelle son personnel est tenu de s'adresser aux particuliers francophones et néerlandophones dans la langue maternelle de ces derniers.

Copie du présent avis est notifiée aux plaignants et à la zone de police Bruxelles-Capitale – Ixelles.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]