



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Bruxelles,

[...]

[...]

Objet: absence de prestation de services en néerlandais

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 17 février 2023, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant en sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le 21 septembre 2022 vers 18h, un collaborateur chargé du contrôle des bagages avant d'entrer en zone de départ ne voulait s'adresser au plaignant qu'en français, anglais ou arabe mais pas en néerlandais.

Dans votre lettre du 21 octobre 2022, le *Chief Legal Officer* de Brussels Airport a communiqué ce qui suit à la CPCL:

« Brussels Airport se veut être un aéroport agréable pour tous ses visiteurs. Il va dès lors de soi que Brussels Airport attend des membres de son personnel et de ses partenaires qu'ils fassent preuve de courtoisie et adoptent une attitude orientée clients. Notre aéroport a un caractère international et ce faisant, est constamment en contact avec différentes langues et nationalités.

Nous attendons dès lors du personnel qui a des contacts avec des passagers dans le cadre des différentes procédures au sein de l'aéroport, qu'il soit multilingue. Tout du moins qu'un collègue qui maîtrise l'autre langue puisse prendre le relais et aider le passager dans la langue nationale demandée.

Nous déplorons dès lors de lire que le 21 septembre vers 18 heures, un collaborateur chargé du contrôle des bagages à Brussels Airport n'a pas pu s'adresser en néerlandais au plaignant.

Notre contrat avec G4S, à savoir le partenaire externe en charge du screening de sécurité, prévoit explicitement que le personnel qui est en contact avec le public (passagers et visiteurs) doit être trilingue (néerlandais, français, anglais). De son côté, Brussels Airport Company effectue régulièrement des contrôles en la matière.

L'obligation dans le chef de Brussels Airport Company de communiquer en néerlandais ou en français avec le public dans le cadre des procédures au sein de l'aéroport est toujours remplie du fait que plusieurs agents sont toujours simultanément affectés au screening de sécurité ce qui, en cas de problèmes de langue, permet de rediriger les passagers vers un autre agent de sécurité qui maîtrise la langue du passager concerné. Les équipes d'agents de sécurité sont

toujours composées de manière à ce qu'un nombre suffisant de néerlandophones et de francophones soient présents.

Néanmoins, nous prenons cette plainte à cœur et contactons notre partenaire G4S afin d'examiner celle-ci et vérifier avec lui de quelle manière nous pouvons encore améliorer notre prestation de services. »

*
* *

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, la S.A. Brussels Airport Company est un service au sens de l'article 1^{er}, § 1^{er}, 2^o, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (Lois linguistiques en matière administrative) (voir notamment l'avis CPCL du 8 octobre 2021, n° 53.259).

G4S est une société privée chargée des activités de screening de sécurité pour le compte de la S.A. Brussels Airport Company.

Conformément à l'article 50 des Lois linguistiques en matière administrative, la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des présentes lois coordonnées

La S.A. Brussels Airport Company doit par conséquent veiller à ce que son partenaire privé, en l'occurrence la société G4S, respecte les Lois linguistiques en matière administrative.

Les contacts entre passagers et collaborateurs lors des contrôles des bagages sont des rapports avec un particulier au sens des Lois linguistiques en matière administrative.

Aux termes de l'article 41, §1^{er}, des lois linguistiques en matière administrative, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Étant donné que l'intéressé parlait néerlandais, les personnes chargées du contrôle des bagages à l'aéroport de Bruxelles-National devaient s'adresser au plaignant en néerlandais.

La plainte est par conséquent jugée recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la S.A. Brussels Airport Company prendra contact avec G4S afin de vérifier de quelle manière la prestation de services peut être améliorée.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE