



[REDACTED]

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.270/V/II/PN

[REDACTED]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 28 janvier 1999, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait que certaines sociétés bruxelloises de logement ne sont pas en mesure d'accueillir un client en néerlandais au téléphone.

Selon le plaignant :

- les sociétés "Floréal" et "Le Home des infirmières" font passer un message sur répondeur automatique, uniquement en français ;
- les sociétés "Les Villas de Ganshoren" et "Ville et forêt" n'ont pas de personnel en mesure de répondre en néerlandais aux clients.

\* \* \*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez (traduction) :

« (...) Si la première allégation est exacte, il serait indiqué que les sociétés concernées complètent leur message sur répondeur.  
En ce qui concerne la deuxième allégation, je rappelle que ces sociétés immobilières publiques sont des associations privées qui ne sont pas tenues d'engager du personnel néerlandophone.  
Conformément à la législation linguistique, elles sont seulement tenues, dans l'exercice de leur mission de service public, de répondre dans la langue du client.

*Afin de remédier à cet éventuel manquement, j'ai demandé à la Société régionale bruxelloise du logement, qui exerce le contrôle sur les sociétés immobilières, de vérifier si les faits allégués correspondaient à la réalité et, le cas échéant, d'inviter les sociétés concernées à respecter les prescriptions de la législation linguistique qui leur sont applicables. »*

\*  
\*       \*

Selon la jurisprudence constante de la CPCL, les sociétés bruxelloises de logement agréées par la Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale constituent des services locaux de Bruxelles-Capitale (cf. avis 22.021, 22.048 des 06/12/90 et 17/01/91, 25.140 du 15/12/94 et 28.011 du 29/02/96).

En application de l'article 1<sup>er</sup>, §1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, et §2, alinéa 2, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), ces lois leur sont applicables, sauf en ce qui concerne l'organisation de leurs services, le statut de leur personnel et les droits acquis par ce dernier (cf. avis 21.176 du 07/07/90).

Aux termes de l'article 19, §1<sup>er</sup>, 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.

Dans la mesure où les quatre sociétés visées ne répondent pas aux prescriptions de l'article 19 des LLC, la CPCL estime la plainte recevable et fondée.

Elle prend acte de votre intervention auprès de la Société régionale bruxelloise du logement afin de rappeler, le cas échéant, aux sociétés visées, leurs obligations en matière linguistique.

Le présent avis est notifié à monsieur Luc VAN DEN BOSSCHE, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma très haute considération.

**Le Président,**

