

CONSEIL D'ETAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.

A R R E T

n° 183.583 du 29 mai 2008

A.187.011/VIII-6235

En cause : **PINNOY** Roland
ayant élu domicile chez
Mes François et Dominique REMY et
Olivier BÂRTHELEMY, avocats,
rue L. et V. Barré 32
5500 Dinant,

contre :

la société anonyme de droit public BELGACOM,
ayant élu domicile chez
Me Chris VAN OLMEN, avocat,
avenue Louise 221
1050 Bruxelles.

--

LE PRESIDENT DE LA VIII^e CHAMBRE DES REFERES,

Vu la requête unique introduite le 11 février 2008 par Roland PINNOY qui demande d'une part, la suspension de l'exécution de la "décision prise le 7.12.2007 par la Chambre des recours de l'entreprise publique autonome Belgacom par laquelle l'autorité administrative maintient une peine de suspension disciplinaire de 14 jours sans traitement" à son encontre et d'autre part, l'annulation de la même décision;

Vu la note d'observations et le dossier administratif de la partie adverse;

Vu le rapport de M. JOASSART, auditeur au Conseil d'Etat;

Vu l'ordonnance du 28 avril 2008 fixant l'affaire à l'audience publique du 20 mai 2008;

Vu la notification de cette ordonnance et du rapport aux parties;

Entendu, en son rapport, M. GEUS, président de chambre;

Entendu, en leurs observations, Me ROUARD, avocat, comparaissant pour le requérant, et Me VUYLSTEKE, avocat, comparaissant pour la partie adverse;

Entendu, en son avis conforme, M. JOASSART, auditeur;

Vu le titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant que les faits utiles à l'examen de la demande de suspension se présentent comme suit :

1. Le requérant est agent de Belgacom depuis décembre 1990 et est actuellement affecté au service des renseignements "1307" en tant qu'opérateur téléphonique.

2. Le 6 juin 2007, à la suite de plaintes de clients à qui le service "1307" avait communiqué des renseignements erronés, le département "Investigations & Fraud" a été chargé de faire une enquête administrative afin de déterminer les circonstances et l'auteur de ces faits.

3. Le 13 juin 2007, ce département a établi le rapport initial suivant :

" EXECUTIVE SUMMARY.

Des éléments recueillis au cours de l'enquête préliminaire, il ressort que M. PINNOY aurait adopté de manière répétée un comportement inapproprié consistant à ne pas effectuer les recherches d'identification de numéros d'appel ou d'adresses et à communiquer des renseignements erronés. En vue de connaître ses explications au sujet des faits reprochés, nous proposons de l'auditionner.

1. DEBUT DE L'AFFAIRE.

En date du 06/06/2007, M. Alain BIDOUL (040870), Call Center & Service Manager à SCS/DIS, informe le département Investigations & Fraud que plusieurs clients se sont plaints du comportement inapproprié d'un opérateur du contact center de SCS/DIS qui communique des renseignements erronés, en général un numéro d'appel de LA POSTE ou le numéro de l'Administration Communale de BRUXELLES, en réponse aux demandes de renseignements formulées par les clients.

M. Karel VANKEIRSBILCK, Vice President Internal Services, nous invite à mener une enquête en vue d'identifier l'auteur des faits et de préciser les circonstances dans lesquelles l'opérateur aurait adopté ce comportement inapproprié.

2. ENQUETE.

2.1. Plaintes introduites par la clientèle.

En date du 04/06/2007, Mme Monique QUERTINMONT (049936), team leader opérateur à SCS/DIS, a reçu une plainte de M. Guy PARENT (+ 32 54 56 69 36) qui sollicitait un renseignement à 1540 HERFLINGEN. L'opérateur a prétendu que la ville se trouvait aux PAYS-BAS et pas en BELGIQUE. Après insistance du client, l'opérateur a mis fin à la communication et a transmis par audio-release le numéro d'appel + 32 2 201 23 45 (Service Clients de LA POSTE à 1000 BRUXELLES). Les

faits se sont déroulés le 01/06/2007 à 19:33h. Le client a recontacté le 1307 à 19:36 h et a reçu son renseignement (voir relevé en annexe 1).

Une autre plainte concerne M. Michel MERCE, rue des Longs Prés, 10 à 6200 CHATELINEAU (+ 32 71 39 32 45). Ce dernier contestait 25 appels 1307 qui lui avaient été facturés. Au cours de l'enquête menée par SCS/CCA, il s'est avéré qu'un membre de l'entourage, probablement un enfant, avait utilisé la ligne de manière intempestive. L'examen des audio-release a fait apparaître que le numéro + 32 2 201 23 45 avait été généré par un opérateur de SCS/DIS le 03/03/2007 à 15:36 h avec un temps de transaction de 9 secondes, ce qui est particulièrement court.

2.2. Identification de l'opérateur et vérifications complémentaires entreprises.

M. Roland PINNOY (033141), opérateur à SCS/DIS, est à l'origine de la transmission des renseignements erronés. Des recherches complémentaires ont été entreprises au sujet des numéros transmis par M. PINNOY via l'audio-release. Vous trouverez ci-après quelques-uns des faits relevés (voir listings en annexe 2) :

- 17/03/2007: Le numéro + 32 2 279 22 11 (numéro d'appel général de BRUXELLES VILLE) a été généré 17 fois par M. PINNOY. Les durées de transmission du renseignement varient entre 8 et 224 secondes.
- 26/05/2007: Le numéro + 32 2 526 03 11 (LA POSTE à 1070 BRUXELLES) a été généré 14 fois par M. PINNOY. Les durées de transmission du renseignement varient entre 6 et 325 secondes.
- 27/05/2007: Le numéro + 32 2 526 03 11 (LA POSTE à 1070 BRUXELLES) a été généré 11 fois par M. PINNOY. Les durées de transmission du renseignement varient entre 9 et 106 secondes.

Le 05/06/2007, M. PINNOY a généré 14 fois le numéro d'appel 078 15 51 56. Au total, ce numéro a été communiqué en WALLONIE 26 fois.

Le 07/06/2007, M. PINNOY a généré 16 fois le numéro d'appel 078 15 51 56. Au total, ce numéro a été communiqué en WALLONIE 28 fois.

3. IDENTIFICATION.

Nom et prénom : Roland PINNOY

Division/Département : SCS/DIS

N° PER : 033141

Fonction : Opérateur

Langue : Français

Adresse professionnelle : Rue Léanne, 15 à 5000 NAMUR

4. AUTORITE VERBALISANTE.

Néant.

5. PRÉJUDICE.

Indéterminé. Les conséquences sur l'image de marque ne doivent pas être négligées.

6. CONCLUSIONS PROVISOIRES.

Des éléments recueillis au cours de l'enquête préliminaire, il ressort que M. PINNOY aurait adopté de manière répétée un comportement inapproprié consistant à ne pas effectuer les recherches d'identification de numéros d'appel ou d'adresses et à communiquer des renseignements erronés. En vue de connaître ses explications au sujet des faits reprochés, nous proposons de l'auditionner".

4. Le 21 juin 2007, le requérant a été entendu par R. ZAPART, Senior Investigations Manager, du département "Investigations & Fraud". Le même jour, ce dernier a établi le rapport final suivant :

" EXECUTIVE SUMMARY.

Suite au rapport initial RZ/2007/174, M. PINNOY a été auditionné. Il invoque la fatigue pour expliquer la transmission de renseignements erronés aux clients à certaines dates et à certains moments de la journée. La transmission répétée du même renseignement erroné exclut l'erreur et privilégie l'acte intentionnel. En agissant de la sorte, alors qu'il savait pertinemment bien que son comportement allait à l'encontre des règles existantes, il a gravement porté préjudice aux clients et à son employeur.

1. DEBUT DE L'AFFAIRE.

Voir rapport initial RZ/2007/164 du 13/06/2007. M. Karel VANKEIRSBILCK, Vice President Internal Services, nous a invité à auditionner M. PINNOY.

2. AUDITION.

2.1. Convocation (voir annexe 1).

En date du 14/06/2007, M. PINNOY a été convoqué.

2.2. Assistance au cours de l'audition (voir annexe 2).

M. PINNOY n'a pas souhaité être assisté au cours de l'audition.

2.3. Déclaration (voir annexe 3).

Au cours de l'audition, M. PINNOY a précisé ce qui suit :

- Il n'utilise pas toujours le même poste de travail lorsqu'il effectue ses prestations. Depuis le début du mois de juin, il travaille l'après-midi (16h-24h). Il s'agit d'un horaire relativement fatigant. Il a d'ailleurs demandé de refaire des services en matinée. Il est peut-être possible qu'il se trompe lorsqu'il communique le renseignement au client car il est fatigué.
- Il ne connaît pas par cœur l'identité des titulaires des numéros qu'il a pourtant communiqué(s) à plusieurs reprises au cours d'une même journée. Les erreurs de transmission répétées s'expliquent selon lui par la fatigue et ne sont pas intentionnelles. En ce qui concerne la durée de transmission des renseignements erronés qui peuvent être compris entre quelques secondes et plusieurs minutes, cela lui « semble bizarre et incompréhensible » (sic).

3. AUTORITE VERBALISANTE.

Néant".

5. Le 10 juillet 2007, A. BIDOUL, Call Center & Service Manager, a notifié au requérant le projet de proposition de peine suivant :

" A : Projet de proposition de peine émanant du supérieur hiérarchique immédiat de niveau 1 (1) :

Sur la base du rapport d'enquête ci-joint, reçu par l'autorité de nomination en date du 21/06/2007 (2), il est proposé d'infliger au susnommé : (3) suspension (sans traitement) de quatorze jours.

Pour les motifs suivants (4) : comportement inapproprié consistant à donner une suite erronée aux demandes de renseignements : plusieurs clients se sont plaints d'avoir obtenu des renseignements erronés, en général un numéro d'appel de LA POSTE ou le numéro de l'Administration Communale de Bruxelles, en réponse aux demandes de renseignements formulées (voir rapport final RZ/2007/164 du 21.06.2007 de M. R. Zapart, Senior Investigations & Fraud). L'intéressé s'écarte du code de conduite de Belgacom (plus particulièrement la rubrique intitulée « Une culture d'entreprise basée sur le dialogue, la confiance et le respect mutuel »). Application des dispositions contenues dans les articles 101, 113 et 114 du Statut administratif de Belgacom".

Le même jour, le requérant a signalé qu'il ne souhaitait pas se présenter, se faire assister, se faire représenter ou fournir une justification écrite concernant son audition.

6. Le 1^{er} août 2007, Etienne STAQUET, autorité de nomination par délégation, a pris la décision suivante :

" Vu la peine proposée par le supérieur hiérarchique et l'ensemble des éléments du dossier.

Considérant que l'intéressé reconnaît les faits ainsi que leur gravité; qu'il a en outre renoncé à se justifier.

Considérant que les griefs relevés à l'encontre de Monsieur Roland Pinnoy en rubrique A du présent formulaire constituent une infraction à l'article 101 du statut administratif du personnel, laquelle tombe sous l'application de l'article 104 dudit statut.

Considérant que la peine proposée par le supérieur hiérarchique est en relation équitable avec la gravité des faits, laquelle résulte notamment du caractère manifestement intentionnel du comportement reproché à l'agent et de l'atteinte à la clientèle de Belgacom.

A ces motifs et en vertu des articles 101, 104, et 111 à 118bis inclus du statut administratif du personnel :

Monsieur Roland Pinnoy, n° per 033141, est puni de la peine de suspension disciplinaire prévue à l'article 113 3° du statut administratif et ce pour une durée de 14 jours".

7. Le 7 août 2007, cette décision a été portée à la connaissance du requérant. Celui-ci a indiqué, le même jour, qu'il désirait introduire un recours auprès de la Chambre de recours.

8. Le 7 novembre 2007, le requérant a été entendu par la Chambre de recours, laquelle a estimé, en raison d'un partage de voix 5 contre 5, ne pas pouvoir rendre un avis concluant sur le caractère approprié de la sanction contestée.

9. Le 7 décembre 2007, Renaud TILMANS, délégué du conseil d'administration, a pris, en application de l'article 132 du statut administratif du personnel, la décision suivante :

" Vu la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, notamment l'article 59/2, § 1^{er}, y inséré par la loi du 12 décembre 1994.

Vu l'arrêté royal du 16 décembre 1994 portant transformation de Belgacom en société anonyme de droit public et fixant les statuts, et notamment l'article 1^{er}.

Vu les statuts de la société anonyme de droit public Belgacom annexés à l'arrêté royal du 16 décembre 1994, notamment l'article 22.

Vu le statut administratif du personnel de Belgacom, notamment les articles 111 à 132.

Vu le dossier de l'affaire et la peine de suspension disciplinaire d'une durée de 14 jours prise à l'encontre de Monsieur Roland Pinnoy.

Vu le recours introduit par l'intéressé contre cette mesure auprès de la Chambre de recours de Belgacom.

Vu le procès-verbal de la séance du 7 novembre 2007 dont il résulte que cette Chambre a rendu l'avis suivant :

Attendu qu'il résulte des débats que la réalité des griefs formulés par le supérieur hiérarchique de Monsieur Pinnoy à l'égard de l'agent est établie; qu'ainsi l'intéressé a reconnu avoir à 11 reprises donné erronnellement le numéro d'appel du bureau de poste et à 14 reprises celui de l'administration communale de Bruxelles en vue de se débarrasser des clients concernés.

Que le requérant fait valoir un état de fatigabilité qui pourrait excuser les fautes commises.

Attendu que les assesseurs estiment unanimement que la gravité des fautes reprochées à Monsieur Pinnoy justifie une sanction exemplaire.

Que toutefois les assesseurs, s'ils sont favorables dans le cas d'espèce au principe d'une peine significative de suspension disciplinaire, se sont divisés quant à la hauteur de celle-ci.

Attendu qu'après examen des éléments du dossier et l'instruction d'audience à laquelle il a été procédé, la Chambre de recours s'est divisée par 5 voix contre 5 et n'a pu, suite à ce partage des voix, rendre un avis concluant sur le caractère approprié de la sanction contestée.

Attendu qu'il y a lieu de constater, au vu de l'ensemble des éléments du dossier et notamment des déclarations de Monsieur Pinnoy que les griefs sont établis à suffisance de fait; que la peine disciplinaire d'une durée de 14 jours revêt un caractère exemplaire en relation équitable avec la gravité des faits reprochés, laquelle résulte de l'atteinte à la clientèle et à l'image de l'entreprise; que les justifications proposées par l'intéressé n'apportent pas d'élément nouveau de nature à atténuer cette gravité.

A ces motifs, je décide :

- La peine de suspension disciplinaire d'une durée de 14 jours faisant l'objet du présent recours est maintenue".

Il s'agit de l'acte attaqué;

Considérant que la partie adverse soulève une exception d'irrecevabilité du recours en ce que le requérant n'a, selon elle, pas identifié l'acte attaqué de manière précise; qu'en ce que le requérant a dirigé son recours contre "la décision prise le 07.12.2007 par la Chambre des recours de l'entreprise publique autonome Belgacom par laquelle l'autorité administrative maintient une peine de suspension disciplinaire de 14 jours sans traitement à l'encontre de Monsieur PINNOY", elle considère que l'acte attaqué visé par le requérant est l'avis de la Chambre de recours du 7 novembre 2007, et non la décision du 7 décembre 2007 de Renaud TILMANS, délégué du conseil d'administration de la partie adverse; qu'elle soutient dès lors qu'en tant que l'objet du recours est imprécis et que celui-ci vise l'avis de la Chambre de recours, il doit être déclaré irrecevable;

Considérant que la partie adverse n'a pas pu légitimement se méprendre sur l'identification de l'acte attaqué dès lors que la date de la décision indiquée dans la requête est celle du 7 décembre 2007 et que l'acte attaqué annexé en pièce n/ 1 à la requête est la décision du 7 décembre 2007 prise par le délégué du conseil d'administration de la partie adverse; qu'il y a lieu de considérer que le recours est dirigé contre cette dernière décision; que l'exception n'est pas accueillie et que le recours est, dès lors, recevable;

Considérant que la décision du 7 décembre 2007 prise par le délégué du conseil d'administration de la partie adverse maintenant la peine de suspension disciplinaire d'une durée de 14 jours à l'encontre du requérant a été exécutée; que le requérant n'a pas eu recours à la procédure d'extrême urgence; que l'acte critiqué ayant été exécuté, la demande de suspension est devenue sans objet;

D E C I D E :

Article 1^{er}.

Il n'y a plus lieu de statuer sur la demande de suspension.

Article 2.

Les dépens sont réservés.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique, le vingt-neuf mai
deux mille huit par :

M.	GEUS,	président de chambre,
M ^{me}	LEJEUNE,	greffier.

Le Greffier,

Le Président,

L. LEJEUNE.

J.-Cl. GEUS.