



Monsieur Elio Di Rupo
Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Economie et des
Télécommunications

square de Meeûs, 23
1040 Bruxelles

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

27.070/II/PD

JJP/RV

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 21 mars 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte dirigée contre Belgacom - région Verviers, en raison des faits suivants:

- "- instructions de service uniquement en français, non en allemand;
- le service social et le bureau du personnel ne comptent que du personnel francophone;
- direction unilingue francophone;
- possibilités de promotion: inexistantes, vu la création très limitée d'emplois du niveau 2 et l'absence d'emplois du niveau 1 en région de langue allemande;
- les cours de perfectionnement ne sont pas dispensés en allemand;
- le nombre d'emplois au cadre organique ne correspond pas à l'effectif en place;
- service à la clientèle laissant à désirer en raison du personnel bilingue manquant (e.a. au service après-vente pour les télécopieurs, mobilophones et RNIS; au service de raccordements et de réparations; au service d'exploitation gérant les mobilophones; DCS et RNIS);
- il n'y a guère de prospectus ou de modes d'emploi en allemand, p. ex. pour le sémaphone, le télécopieur et le mobilophone, et s'ils existent, ils sont mal traduits;
- la correspondance avec les clients prend, du fait des traductions, des proportions de procédure de longue haleine."

Aux demandes de renseignements de la C.P.C.L., M. Jossa, membre du comité de direction de Belgacom, a répondu le 28 septembre 1995.

En la séance du 18 janvier 1996 de la C.P.C.L., trois fonctionnaires de Belgacom (messieurs P. Fransolet, D. Rucquoy et D. Van den Herrewegen) ont fourni des explications concernant l'application de la législation linguistique faite par Belgacom au niveau des services prévus pour la région de langue allemande.

Aux demandes de renseignements complémentaires de la C.P.C.L., il a été répondu par monsieur J. Libert, group human resources manager de Belgacom, le 14 février 1996. Cette réponse comprend notamment une esquisse de la nouvelle situation de Belgacom (situation après le 1er janvier 1996). La C.P.C.L. se réserve le droit d'examiner la nouvelle situation chez Belgacom.

*

* *

Le présent avis de la C.P.C.L. concerne une plainte dirigée contre le service de Belgacom à Verviers et se rapporte donc à la situation chez Belgacom d'avant le 1er janvier 1996. Le service Belgacom - région Verviers, eu égard à son activité, constitue un service régional dont l'activité s'étend à des communes de plusieurs régions linguistiques autres que Bruxelles-Capitale et dont le siège n'est pas établi dans une commune malmédienne ni dans une commune de la région de langue allemande, au sens de l'article 36, § 1, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.) (cfr. avis C.P.C.L. 19.039 du 4 février 1988 et 20.180 du 20 avril 1989).

1. Quant à l'emploi des langues en service intérieur et pour les rapports avec les services locaux de sa circonscription.

Dans sa réponse aux questions de la C.P.C.L., monsieur T. Jossa a dit ce qui suit:

"...

Les contacts avec le service de Saint-Vith se font généralement en français; le personnel administratif y étant obligatoirement (légalement) bilingue (allemand - français). Tout le personnel technique est quant à lui également bilingue (reconnu ou de fait).

Les instructions concernant la carrière du personnel germanophone sont systématiquement traduites en allemand. Il existe une

version allemande du statut administratif. Les contrats de travail ainsi que les rares dossiers répressifs sont rédigés dans cette même langue.

Les membres du personnel du service social et du bureau du personnel situés à Verviers sont tous unilingues francophones, aucun problème relationnel avec leurs collègues germanophones n'a toutefois jamais été relaté..."

Conformément à l'article 36, § 1er, 1er alinéa, des L.L.C., le service en cause doit utiliser le néerlandais ou le français selon les distinctions ci-après:

- pour les affaires localisées ou localisables dans la région de langue française ou de langue néerlandaise: la langue de cette région;
- pour les affaires concernant un membre du personnel: la langue dans laquelle l'intéressé a présenté son examen d'admission ou à défaut de semblable examen, la langue du groupe auquel le rattache la langue dans laquelle il a fait ses études d'après le diplôme ou certificat exigé;
- pour toutes les autres affaires la langue de la région dans laquelle le service a son siège.

Si le texte légal mentionne donc uniquement le français et le néerlandais, la C.P.C.L. a cependant admis dans sa jurisprudence constante que les principes y énoncés valaient, mutatis mutandis, pour les services dont la circonscription couvrirait des communes de la région de langue française et de la région de langue allemande (avis 1409 du 9 juin 1966, 2313 du 8 janvier 1970 et 19.116/19.117/19.118/19.119/19.121/19.123/19.124 du 29 octobre 1987).

Dans ses rapports avec les services locaux de sa circonscription, le service utilise la langue de la région où le service local est établi (article 36, § 1er, 2ième alinéa).

La C.P.C.L. émet dès lors l'avis que la plainte est recevable et fondée, puisque les contacts avec le service de Saint-Vith ont, en général, eu lieu en français.

Par analogie au fait que les services visés à l'article 36, § 1er, des L.L.C., doivent être organisés de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par lesdites lois dans les communes de la circonscription, la C.P.C.L. émet l'avis que le service Belgacom à Verviers doit être organisé de manière telle que les membres germanophones du personnel de Belgacom de la région de langue allemande puissent, dans leur propre langue, soumettre leurs problèmes au service en cause. En effet, ces agents doivent avoir recours au service de Verviers pour les affaires du personnel et les affaires sociales.

La C.P.C.L. prend acte du fait que les instructions concernant la carrière du personnel, ainsi que le statut et les contrats de travail sont rédigés en allemand pour le personnel germanophone.

2. Quant aux avis et communications.

Les avis et communications que le service de Verviers adresse aux habitants de la région de langue allemande doivent être rédigés en français et en allemand (article 36, § 1er, 3ème alinéa, et 34, § 1er, des L.L.C., et avis C.P.C.L. 1868 du 5 octobre 1967).

La réponse de monsieur T. Jossa a fait apparaître que la plupart des prospectus et des modes d'emploi sont également disponibles en allemand, à l'exception de ceux qui se rapportent à des appareils achetés ou loués sur le marché national.

La C.P.C.L. estime que la plainte est recevable et fondée puisque les appareils vendus ou loués à Verviers ou en région de langue allemande ne sont pas tous pourvus de prospectus ou de modes d'emploi traduits en allemand.

3. Quant aux rapports avec les clients germanophones.

Pour les rapports avec les particuliers, le service de Verviers est tenu d'utiliser la langue imposée en la matière aux services locaux de la commune où l'intéressé habite (articles 36, § 1er et 34, § 1er, des L.L.C.).

Avec les habitants germanophones des communes de la région de langue allemande ou des communes malmédiennes, il doit donc être fait usage de l'allemand (article 12, des L.L.C.).

Conformément à l'article 38, § 3, des L.L.C., le service de Verviers doit être organisé de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par les L.L.C. dans les communes de la circonscription, en l'occurrence l'allemand et le français.

Il résulte de la réponse donnée par monsieur J. Libert aux questions de la C.P.C.L. que la région de langue allemande représente $\pm 25 \%$ du nombre des abonnés de la Belgacom Verviers.

En outre, il appert qu'au 31 décembre 1995, les effectifs de la région Verviers s'élevaient à 578 francophones, 63 germanophones et 25 bilingues (F/A).

Etant donné que la région de langue allemande représente 25% du nombre total des abonnés, et tenant compte de la composition de l'effectif de Belgacom Verviers, il ne paraît pas évident, à première vue, que le public germanophone puisse être servi dans sa langue sans la moindre difficulté. La C.P.C.L. estime dès lors que la plainte est recevable et, sur ce point, partiellement fondée.

La C.P.C.L. estime que la nouvelle situation de Belgacom, telle qu'elle a été esquissée dans la réponse de Belgacom (monsieur Libert) n'est pas de nature à faciliter l'application des lois linguistiques. La C.P.C.L. se réserve dès lors le droit d'examiner la nouvelle situation en cause.

Copie du présent avis sera notifiée à l'administrateur délégué de Belgacom, ainsi qu'au plaignant.

Veuillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS