

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE

BRUXELLES , le 14 -05- 2001



BELGACOM
à l'attention de Monsieur Nuchelmans
boulevard E. Jacqmain 177
1030 Bruxelles

VOTRE LETTRE du

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES

ANNEXES

28.091/II/PD
TVS/RV

Monsieur,

En sa séance du 12 octobre 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un nouvel examen au dossier précité.

*
* *

A la lettre du 22 février 2000, par laquelle la CPCL vous avait invité à lui fournir certains renseignements, vous avez répondu ce qui suit.

"Ces informations m'ont été fournies par les services compétents de Belgacom.

1. A fin février 2000, Belgacom comptait 67 employés sous le rôle linguistique allemand.
2. A fin février, nous comptons 29.527 clients pour lesquels la communication officielle se fait en langue allemande. Le ratio employé par rapport au nombre de clients ne peut être employé en tant que tel pour la comparaison de la région allemande avec les autres régions du pays. En effet, pour que ce ratio puisse être significatif, il faudrait isoler des autres régions les personnes exerçant exactement les mêmes fonctions que les 67 employés germanophones et corriger ce nombre par des données démographiques (population au km²) et des données spécifiques à la segmentation de la clientèle (résidentiels, entreprises,...). Il serait donc plus opportun, d'un point de vue statistique, d'évaluer l'importance des employés de rôle linguistique allemand par rapport au nombre de clients germanophones en fonction de la satisfaction de la clientèle en région allemande (par rapport à la satisfaction dans les autres régions). Malheureusement, nous ne disposons pas de cette information.

3. Depuis plus de 8 mois, une équipe multi-divisionnelle se réunit à date régulière pour faire l'état des problèmes spécifiques à la région et envisager les solutions à y apporter. Dans le cadre des structures existantes chez Belgacom, des solutions locales ont été trouvées afin de palier aux difficultés rencontrées dans le passé (voir point 4 ci-après). Par ailleurs, d'autres actions sont actuellement à l'étude pour rencontrer un plus haut niveau de satisfaction de la clientèle.
4. Les principales carences relevées se situent dans les domaines suivants:
 - Envoi de communications commerciales en français: un rappel a été adressé à l'ensemble des directeurs marketing et au service communication externe afin de leur rappeler les exigences légales en la matière;
 - Mode d'emploi du matériel non-disponible en allemand: une procédure visant à s'assurer de l'existence de ces manuels a été mise en place afin de s'assurer du besoin de traduction et de la traduction le cas échéant;
 - Personnel francophone dans les centres d'appel (en dehors des heures de bureau): les demandes des clients sont dirigées vers un répondeur les accueillant en allemand. Pour des cas d'urgence (au-delà de 20h et le week-end), ils doivent cependant s'adresser à un centre francophone.
 - Techniciens francophones chez des clients germanophones: au niveau des travaux de raccordement, ceux-ci sont effectués en fonction de la disponibilité des techniciens germanophones. Aucun retard spécifique n'est enregistré. Au niveau des levées de dérangement, l'allocation des ordres de travail se fait automatiquement en fonction des trois éléments suivants: spécialisation du technicien, régime linguistique et disponibilité. Nous sommes en train d'envisager la possibilité d'identifier – toujours automatiquement puisque le dispatching est basé sur une application informatique – une absence de correspondance entre le rôle linguistique de l'agent et celui du client afin de demander à celui-ci s'il peut accepter d'être dépanné en extrême urgence par un technicien francophone. Notons que ce dernier cas de figure (non-adéquation entre les régimes linguistiques) ne se présente statistiquement que dans 10% des cas.
5. L'analyse des documents, brochures,... mis à disposition par Belgacom met en évidence les éléments suivants:

94 brochures parmi les plus courantes (produits et services les plus demandés, listes de prix, catalogues généraux) sont disponibles en stock suffisant en allemand.
6. Belgacom ne rassemble pas systématiquement les plaintes qui lui sont adressées directement auprès de différents services décentralisés.

Néanmoins, après contact avec ces différents services, nous constatons que le nombre de plaintes se situe dans un domaine tout à fait marginal par rapport au nombre de contacts que notre société a avec ses clients.

Au niveau des téléboutiques, 3 plaintes ont été enregistrées. Ces plaintes concernent les files d'attente, l'absence de la téléboutique mobile à St. Vith et l'absence d'un mode d'emploi en allemand.

Au niveau des services de renseignements, une vingtaine de plaintes ont été reçues durant l'année 1999. Ce chiffre est à mettre en relation avec les 250.000 appels reçus cette même année. Parmi ces 20 plaintes, aucune ne concernait l'usage des langues.

7. Aucune modification organisationnelle spécifique à la région allemande n'est prévue à court terme pour nos services sur place. Des modifications structurelles pour l'ensemble de nos activités seront cependant apportées dans le cadre du projet Boost présenté par notre administrateur délégué en février dernier. Il est prématuré au stade actuel d'indiquer dans quelle mesure ces modifications auront un effet sur la région germanophone. Quoi qu'il en soit, l'équipe multi-divisionnelle continuera à se réunir.

En conclusion, nous tenons à insister sur le fait que des progrès importants ont été apportés à l'organisation de nos services en région de langue allemande. Certaines actions doivent encore être apportées mais nous sommes confiants quant à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle dans cette région. Cela ne signifie cependant pas que les actions mises en place sécurisent à 100% la situation. A cet effet, un nouveau rappel sera adressé par notre administrateur délégué intimant à l'ensemble des services le respect des règles en matière d'emploi des langues. Cette lettre vous parviendra dès sa signature.

Le service compétent et moi-même, nous nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire."

*
* *

La CPCL constate que des efforts sont consentis afin d'améliorer le service au bénéfice des germanophones.

Elle souhaite cependant attirer votre attention particulière sur certains aspects du dossier.

1. Pour ce qui est du matériel auquel est rattaché le nom de Belgacom, il est indispensable de prévoir également un mode d'emploi en langue allemande. Conformément à l'article 13 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, les mentions qui font l'objet de l'étiquetage et qui sont rendues obligatoires par cette loi, par ses arrêtés d'exécution et par les arrêtés d'exécution visés à l'article 122, alinéa 2, les modes d'emploi et les bulletins de garantie sont au moins libellés dans la langue ou les langues de la région où les produits sont mis sur le marché.
2. Qualifier de "cas d'urgence" les appels intervenant après 20 heures et pendant les week-ends est, pour la CPCL, inacceptable: au cours de ces périodes également, les germanophones doivent pouvoir être servis dans leur langue par les centres d'appel.
3. En dépit de votre lettre du 4 avril 2000, les problèmes avec les techniciens francophones semblent être toujours là – dans le dossier 31.065/II/PD du 20 avril 2000, le plaignant nous a fait savoir que malgré l'avis du 21 octobre 1999, le problème n'était toujours pas résolu. Que les germanophones doivent toujours être servis en allemand par Belgacom, reste la règle. Le fait que la non-adéquation entre les régimes linguistiques se présente dans 10 % des cas, indique qu'il y a pénurie d'agents germanophones. La CPCL ne peut dès lors se satisfaire de votre communication selon laquelle est envisagée une adaptation organisationnelle spécifique aux services sur place.

4. Que certaines brochures soient également disponibles en langue allemande ne suffit pas; à moins de ne présenter aucun intérêt pour les germanophones, elles doivent l'être toutes.

La CPCL souhaite être tenue au courant de l'évolution future du dossier, en l'occurrence en ce qui concerne les points d'intérêt soulevés ci-dessus.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS