



Monsieur [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.039/II/PN

[REDACTED]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 13 mai 1997, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte contre Belgacom en raison de "l'anglicisation" de cette entreprise publique et de ses filiales.

Le plaignant se réfère à des plaintes récurrentes concernant Belgacom: emploi de l'anglais sur des enveloppes, pour des dénominations de fonctions et de titres,...

Le plaignant insiste surtout sur les conséquences sociales de cette anglicisation chez Belgacom.

\*

\* \*

La C.P.C.L. a dans ses attributions le contrôle du respect de la législation sur l'emploi des langues en matière administrative. Elle est, dès lors, compétente notamment en ce qui concerne l'emploi des langues dans les rapports sociaux entre Belgacom et ses employés. La C.P.C.L. souligne que la législation linguistique est d'ordre public.

La C.P.C.L. se réfère tout d'abord à ses avis 27.221 des 20 septembre, 5 et 19 décembre 1996 et 28.263/A/E/H/P/T du 27 février 1997 dans lesquels la Commission a adopté un point de vue

de principe en ce qui concerne l'emploi de l'anglais chez Belgacom (copie des avis précités en annexe).

La C.P.C.L. renvoie une nouvelle fois à l'article 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réorganisation de certaines entreprises publiques, qui rend la législation linguistique applicable aux entreprises publiques autonomes ainsi qu'à leurs filiales.

Ensuite, la C.P.C.L. souligne qu'il est contraire aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.), lois d'ordre public, d'exercer une pression directe ou indirecte sur le personnel pour que celui-ci utilise ou connaisse l'anglais, voire d'imposer cette connaissance.

La C.P.C.L. estime que le service à la clientèle et la communication externe de Belgacom et de ses filiales doivent se conformer aux L.L.C et que l'emploi de l'anglais ne peut se justifier que pour des termes techniques bien spécifiques, axés sur la fonction, pour lesquels il n'existe aucun équivalent dans les langues nationales. Finalement, la C.P.C.L. considère que la politique du personnel (notamment au niveau de la communication interne) doit également respecter les L.L.C. Quant à la connaissance exigée de l'anglais, la C.P.C.L. renvoie à sa jurisprudence constante selon laquelle il est possible d'exiger pareille connaissance pour des fonctions spécifiques et moyennant son accord.

La C.P.C.L. émet dès lors l'avis que la plainte est recevable et fondée quant à l'utilisation du terme anglais "Customer Service".

Copie du présent avis est notifiée à monsieur J. Goossens, administrateur délégué de Belgacom, au président du conseil d'administration de Belgacom, au commissaire du gouvernement auprès de Belgacom, et au plaignant.

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

Le président,

