




Votre lettre du	Vos références	Nos références	Annexes
	NG/49/692/IND. 12.275-14.974-20710	27.221/II/PN 	

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En ses séances du 20 septembre et des 5 et 19 décembre 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre BELGACOM pour les faits suivants.

- Suite à la restructuration des numéros de renseignement 12xx, 13xx et 14xx, un habitant parlant une autre langue que celle d'une région linguistique déterminée est mis en communication avec un opérateur de la zone BELGACOM se situant dans une autre région linguistique, et ce afin de pouvoir renseigner cet habitant dans sa propre langue. Le plaignant estime qu'il s'agit d'une violation de la législation linguistique.
- Les appels en français, adressés aux services de renseignements à partir des communes périphériques sont déviés vers des opérateurs unilingues francophones de la zone téléphonique de Bruxelles.
- Au sein de la société BELGACOM, l'anglais est de plus en plus utilisé, e.a. pour désigner des fonctions et des services, voire pour rédiger des notes de service (p.e. ASM/Corporate, Key Large Account Dpt).

- Au centre de formation de BELGACOM, les cours pour les employés unilingues néerlandophones sont également donnés en français.

Aux demandes de renseignements de la C.P.C.L., vous avez répondu en date du 23 juillet 1996 ce qui suit (traduction).

"Belgacom m'a fourni les renseignements suivants.

Les récents changements radicaux au sein de l'entreprise publique BELGACOM ont entraîné toute une série de nouvelles exigences pour lesquelles la direction a dû trouver une solution.

Ainsi, le souci d'un meilleur service à la clientèle a-t-il incité BELGACOM à adopter une attitude plus souple dans le cadre du nouvel environnement concurrentiel.

Dans cette optique, il y avait lieu de repenser toute l'organisation des services opérateurs. Les services en question ont donc été réorganisés dans le but de pouvoir offrir un meilleur service à la clientèle en non pas pour contourner les lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative.

Ce nouveau mode de travail se conforme d'ailleurs à un des principes de base de la législation linguistique, à savoir servir le client dans la langue que celui-ci utilise.

La réorganisation s'est réalisée avec observation de l'article 33 des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative.

Quant à l'emploi de l'anglais, il convient de souligner que BELGACOM s'est allié, pour des raisons stratégiques, à trois opérateurs étrangers, à savoir Ameritech (USA), Tele Danmark (Danemark) et Singapore Telecom (Singapour).

Il va de soi que dans le cadre de cette alliance stratégique, l'emploi d'une langue internationale comme l'anglais constitue la seule chance pour BELGACOM d'être compétitif et de se profiler sur les marchés européen et mondial.

Il est dès lors normal que l'anglais soit de plus en plus utilisé, tant pour les dénominations des fonctions et services, permettant une comparabilité et une reconnaissance internationale, que pour le travail même, mais alors uniquement par les cadres d'un certain niveau, pour qui cette utilisation ne pose en fait aucun problème.

En ce qui concerne les autres membres du personnel, du niveau 4 jusqu'à certains groupes du niveau 1, seule la langue véhiculaire de l'intéressé est utilisée.

Les formations suivies par ces membres du personnel sont toujours données dans la langue de l'intéressé. Il y a parfois des exceptions, mais seulement sur une base volontaire. Si la C.P.C.L. a reçu des plaintes concrètes en la matière, nous les examinerons immédiatement."

A une demande de renseignements, monsieur J. GOOSSENS, administrateur délégué de BELGACOM, a répondu le 8 juillet 1996 ce qui suit (traduction).

"1) En ce qui concerne le service "renseignements"

Le client qui désire obtenir un renseignement en néerlandais peut appeler le numéro 1207, quel que soit le lieu où il se trouve en Belgique. De la même manière, il est répondu en français aux appels 1307 et en allemand aux appels 1407. Ce système s'applique de la même façon dans les communes périphériques que dans le reste du pays. BELGACOM a opté pour cette organisation dans le souci d'offrir un meilleur service à sa clientèle: il est répondu à chaque appel dans la langue utilisée par le client.

En fonction du lieu d'appel, les appels sont - d'un point de vue technique et d'organisation - routés vers un centre téléphonique de la langue appropriée. Ainsi un service de renseignements local traite-t-il les appels en provenance de sa zone téléphonique ou des zones téléphonique limitrophes de sa propre langue, ainsi que tous les appels (dans sa propre langue) en provenance d'une zone téléphonique ou d'un groupe de zones téléphoniques correspondants de l'autre langue.

Ainsi le service "renseignements" d'Anvers traite-t-il les appels en néerlandais (1207) de la zone 03 (Anvers) et les appels en néerlandais (1207) de la zone 041 (Liège). Les appels en français (1307) de la zone 065 (Mons) sont traités par le service "renseignements" de Mons, ainsi que tout appel en français (1307) de la zone 056 (Courtrai). Chaque zone téléphonique a donc une zone téléphonique soeur d'une autre région linguistique afin de pouvoir répondre aux appels dans l'autre langue.

Tous les appels 1407 sont routés vers le service "renseignements" d'Eupen, où ils sont traités en allemand.

Dans certains cas - mais toujours au sein d'un même groupe linguistique - une partie du trafic est déviée vers d'autres centres téléphoniques pour des raisons de (dés)équilibre entre le trafic et les opérateurs de service.

Dans un proche avenir (fin 1996), les centres téléphoniques respectifs des groupes linguistiques néerlandais (1207) et français (1307) seront reliés pour que le client soit servi "quelque part" dans cette région linguistique dans sa propre langue, où qu'il se trouve. Notre préoccupation principale est toujours de satisfaire au maximum notre clientèle en réduisant au minimum le temps d'attente moyen. Une solution semblable sur les plans technique et d'organisation est d'ailleurs utilisée en Belgique comme à l'étranger dans des applications analogues.

2) En ce qui concerne l'emploi de l'anglais

L'emploi de l'anglais chez BELGACOM s'explique par la présence de partenaires étrangers (des USA, du Danemark et de Singapour) au sein de notre entreprise, ainsi que par l'emploi généralisé

de l'anglais dans le monde des télécommunications et dans les entreprises en général.

Cela n'enlève rien au fait que la communication avec le personnel s'effectue conformément aux lois linguistiques.

3) En ce qui concerne la formation du personnel

Les cours de formation pour les employés se donnent, en règle générale, dans la langue du cadre linguistique auquel appartient l'employé. Normalement, les néerlandophones reçoivent donc leur formation en néerlandais.

Compte tenu du fait que notre personnel a totalisé 94.000 jours de formation dans le courant de l'année dernière, vous comprendrez aisément que sans complément d'information, il serait impossible de vérifier si la situation incriminée s'est réellement produite ou non. En outre, il y a possibilité de suivre des programmes de formation à l'extérieur.

Quant à l'organisation du centre de formation, je peux vous faire savoir que ce centre fait partie des services centraux de BELGACOM et qu'il existe des départements à Namur (pour les secteurs Namur, Libramont, Mons et Charleroi), Liège (pour les secteurs Liège et Verviers), Anvers (pour les secteurs Anvers, Malines et Hasselt), Gand (pour les secteurs Gand et Courtrai) et Bruxelles (pour les néerlandophones et les francophones de Bruxelles)."

*

* * *

Conformément à l'article 36, § 1, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50 p.c., sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C).

1) En ce qui concerne le service "renseignements"

Ainsi qu'il ressort de la réponse de monsieur J. GOOSSENS, il incombe aux différents centres téléphoniques de répondre aux appels aux numéros de renseignements. En principe, tout centre téléphonique s'occupe de ces propres zones téléphoniques.

Ces centres peuvent donc, tout comme les zones BELGACOM d'antan, être considérés comme des services régionaux au sens des L.L.C.

Toutefois, aujourd'hui, certains centres téléphoniques sont en plus responsables des appels dans leur propre langue, mais en provenance d'une zone téléphonique soeur d'une autre langue.

Etant donné que la restructuration des numéros des services de renseignements n'ont pas pour effet d'obliger les services des zones Belgacom à traiter des affaires dans une langue autre que celles que les L.L.C. leur imposent en leur qualité de services régionaux, il n'est nullement question d'une modification du "statut linguistique" du personnel de ces services.

Il n'est donc imposé aucune connaissance d'une ou de plusieurs langue(s) autre(s) que celles que les L.L.C. fixent pour les différents services en question.

Partant, la C.P.C.L. estime que la plainte est recevable mais non fondée.

2) En ce qui concerne l'emploi de l'anglais

Les différents services de BELGACOM doivent utiliser, pour le traitement des affaires en service intérieur et la communication avec les membres du personnel, les langues imposées par les L.L.C. Ces lois déterminent également la connaissance linguistique des membres du personnel des différents services publics.

Il s'agit toujours de l'emploi d'une des trois langues nationales. Les L.L.C. ne parlent nulle part de l'emploi de l'anglais pour le traitement en service intérieur et les rapports avec les membres du personnel, ni de la connaissance de l'anglais comme condition à remplir pour occuper une fonction.

Partant, la C.P.C.L. estime que l'anglais (par exemple, pour les circulaires, notes de service, dénominations de fonctions,...), ou la connaissance obligatoire de l'anglais dans le chef des membres du personnel de BELGACOM, est contraire à la législation linguistique.

La C.P.C.L. émet dès lors l'avis que la plainte est recevable et fondée.

La C.P.C.L. prend acte du fait que la communication avec les membres du personnel s'effectuerait dans le respect des lois linguistiques, comme il ressort de la lettre de monsieur J. GOOSSENS.

Enfin, la C.P.C.L. se réfère à sa jurisprudence constante, selon laquelle elle peut accepter que la connaissance d'une ou de plusieurs langues autres que celle prévue par la législation linguistique soit requise dans des cas particuliers et pour des motifs inhérents à la fonction, nécessaires au bon exercice de la fonction. L'accord de la C.P.C.L. doit en être demandé au préalable, pour chaque cas séparément.

L'information dont dispose la C.P.C.L. en ce moment n'est pas de nature à lui permettre de se prononcer sur l'exigence de la connaissance d'une langue étrangère pour certaines fonctions.

3) En ce qui concerne les cours de formation

Les centres de formation de BELGACOM sont tenus d'utiliser, pour les cours de formation, la langue qui, conformément aux I.L.C. (les dispositions en matière du traitement en service intérieur et de connaissance linguistique), constitue la langue administrative de l'agent.

Il ne peut donc nullement être question d'une obligation directe ou indirecte de suivre des cours de formation dans une autre langue.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur J. GOOSSENS, administrateur délégué de Belgacom, au commissaire du gouvernement de Belgacom, ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,

