

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE

BRUXELLES, le 22-02-2000



BELGACOM

Boulevard E. Jacqmain, 177

1030 Bruxelles

VOTRE LETTRE DU

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES

ANNEXES

S1/fd/4861-3
D. NUCHELMANS

28.091/V/PD
KA/GD

Monsieur,

Objet: Belgacom et la région de langue allemande

En ses séances des 18 et 25 novembre 1999, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a de nouveau discuté du dossier sous rubrique.

En effet, il a été constaté que manifestement, dans ses rapports avec les germanophones de la région de langue allemande, Belgacom ne respecte toujours pas les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Dans le présent dossier, il est fait abstraction de nombreux autres problèmes relatifs au respect des lois linguistiques par Belgacom.

Dans cet ordre d'idées, la CPCL vient de traiter, en sa séance du 21 octobre 1999, une plainte contre le fait que le personnel du service de dépannage qui intervient en région de langue allemande ne connaîtrait pas l'allemand et que la téléboutique mobile à Saint-Vith ne disposerait pas de personnel germanophone.

Dans son avis (31.065/31.096 du 21 octobre 1999), la CPCL, concluant au fondement des deux plaintes, a rappelé à Belgacom que le service devait être organisé de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par les LLC dans les communes de la circonscription (article 38, § 3, LLC).

Par lettre du 30 avril 1999, dans le dossier portant la référence 28.091/V/PD, vous avez fait savoir ce qui suit à la CPCL (traduction).

"Me référant à ma dernière lettre du 4 mars 1999, j'ai l'honneur de vous communiquer, par la présente, les informations suivantes. Ceci, dans l'intention de vous informer régulièrement des progrès effectués dans ce dossier.

- 1. La radioscopie de la situation actuelle se trouve à présent dans sa phase finale. Cette opération s'est avérée très complexe, d'une part à cause de l'organisation matricielle de Belgacom (une organisation qui ne concorde pas avec les frontières géographiques des régions linguistiques), d'autre part à cause de la situation qui résulte du départ de nombreux membres du personnel dans le cadre du programme "PTS".*
- 2. Je ne veux pas cacher que les premiers résultats de cette radioscopie, si incomplets qu'ils soient, ont alarmé la direction de Belgacom. Celle-ci est en effet constamment soucieuse d'améliorer la qualité des prestations de services à la clientèle (et donc également à la clientèle germanophone). La situation varie en effet fortement d'une division à l'autre, mais en général, la situation est ressentie comme insatisfaisante.*

Dans le cadre d'un programme global, des recommandations concrètes sont élaborées ou se trouvent dans le stade de l'arbitrage final. Ces recommandations se rapportent principalement au domaine de l'entretien et de l'installation, à l'accueil de la clientèle germanophone dans sa langue d'origine, ainsi qu'au domaine de la décentralisation des prestations de services à la clientèle. En outre, certaines actions spécifiques sont à l'étude quant à la gestion du personnel germanophone.

- 3. Je dois néanmoins attirer votre attention sur deux points particuliers :*

- Pour ce qui est des plaintes les plus graves d'une part, la réorganisation des services d'entretien et d'installation est encore trop récente pour pouvoir en estimer l'influence, tandis que ce projet fait globalement partie d'une liste très étendue de projets qui doivent encore être exécutés avant l'an 2000.*
- D'autre part, les services en question m'ont informé des difficultés auxquelles ils sont confrontés lors du recrutement de personnel germanophone. La situation sur le marché de l'emploi semble être très favorable pour les germanophones, et lors des recrutements l'énorme concurrence est désavantageuse pour Belgacom.*

Il entre dans mes intentions de vous envoyer les résultats de la radioscopie de la situation actuelle et des mesures prises par la direction afin d'y remédier, dès que ceux-ci seront validés par toutes les parties et que l'opération sera terminée."

*
* *

désirer dans les autres régions linguistiques. Pour cette raison, la CPCL vous conseille de tenir compte de la possibilité dont elle dispose de s'adresser au Conseil d'Etat, dans un délai de cinq ans, et demander de constater la nullité des documents, nominations, promotions, etc. qu'elle estime contraires aux LLC ou aux arrêtés royaux qui s'y rapportent.

Copie de la présente est envoyée à monsieur R. DAEMS, ministre de la Télécommunication et des Entreprises et participations publiques.

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

Le président,

A. VAN CAUWELAERT - DE WYELS