



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

24.161/I/PF



OBJET : BELGACOM - connaissance de la 2<sup>ème</sup> langue nationale et de l'anglais.

Monsieur le Ministre,

En séances des 9 juin et 15 septembre 1993, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné votre demande d'avis sur la possibilité d'imposer la connaissance de la 2<sup>ème</sup> langue nationale et d'une langue étrangère à savoir l'anglais, lors du recrutement ou de promotions à un rang inférieur au rang 13 dans un service central de BELGACOM.

Il résulte d'informations recueillies que 2 services faisant partie de la section "exploitation" du Département Transmission de Données sont concernés :

- 1) le service chargé de l'enregistrement et du suivi des dérangements affectant les circuits loués et les raccordements au réseau de transmission de données avec commutation par paquet (D.C.S.);
- 2) la desserte du dispatching réservé au réseau de la Loterie Nationale assurant la transmission on-line des données nécessaires à l'exploitation du jeu LOTTO; ce dispatching ne sert qu'à traiter les dérangements LOTTO.

Dans le 1<sup>er</sup> service, des agents administratifs enregistrent les plaintes mais posent également des questions de nature à cerner le dérangement qui affecte le fonctionnement de la ligne. En outre, ils doivent s'inquiéter du suivi de la levée de ces dérangements en vue de tenir le client au courant de l'évolution de la situation jusqu'à la levée du dérangement.

Ces agents appartiennent au rang 21 et ont un grade de correspondant. Actuellement ils sont au nombre de 19, tous bilingues de fait.

Pendant la journée, les appels pour signaler le dérangement d'une ligne se font à des numéros linguistiquement identifiés. En dehors des heures normales (soirée et nuit) et le week-end, étant donné le nombre très limité d'appel, un agent suffit à assurer la bonne marche du service. Les agents qui, à tour de rôle, devront intervenir pendant ces périodes, doivent donc avoir une connaissance orale du néerlandais et du français, mais également de l'anglais.

En ce qui concerne le 2<sup>ème</sup> service, c'est-à-dire la desserte du dispatching LOTTO, des techniciens BELGACOM interviennent en fait après qu'une première série de tests essentiellement relatifs au terminal et à l'imprimante aient été effectués par le LOTTO lui-même.

Si le problème ne peut être résolu par le LOTTO, un 2<sup>ème</sup> niveau intervient c'est-à-dire le dispatching LOTTO de BELGACOM. Il est chargé de réaliser les tests sur les consoles opérateurs pour juger l'état de la ligne, des noeuds,...

Le dispatching LOTTO est desservi par des techniciens spécialistes de rang 21. Environ 7 agents sont concernés, bilingues de fait.

La situation se présente de la même manière que pour le 1<sup>er</sup> service. Pendant la journée les agents de BELGACOM prennent contact avec la circonscription (F/N ou bilingue) du point de vente qui possède un appareil LOTTO en dérangement. La langue utilisée est celle de la circonscription, chaque agent s'exprimant dans sa propre langue.

Le soir et le week-end, un seul agent suffit à assurer la bonne marche du service. Le bilinguisme (F-N) serait dès lors nécessaire.

\*

\*

\*

Ces 2 services font partie de l'administration centrale de BELGACOM dont le siège est établi à Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 43 des lois linguistiques coordonnées, l'unilinguisme des fonctionnaires des services centraux et des services d'exécution est la règle générale.

La loi même prévoit expressément des dérogations à cette règle, par exemple pour les fonctionnaires des services établis à l'étranger (article 47, § 5), du cadre bilingue (art. 43, § 3, alinéa 2) des services d'exécution dont le siège est établi en dehors de Bruxelles-Capitale (art. 46, §§, 3, 4, et 5).

La C.P.C.L. a admis à plusieurs reprises que, quoique l'article 43, § 4, soit de stricte interprétation, la connaissance d'une ou de plusieurs langues autres que celles prévues par les lois linguistiques coordonnées, puisse être requise en des cas particuliers, aussi bien pour des recrutements que pour des promotions et ce, pour des motifs de nature fonctionnelle propres aux nécessités de certains emplois, mais que chaque cas doit être soumis à l'avis préalable de la Commission.

Ces dérogations revêtent un caractère tout-à-fait exceptionnel, l'organisation et le traitement des dossiers devant se faire dans le respect des cadres linguistiques et des articles 39 à 42 des L.L.C. (ce qui exclut en principe l'usage de l'anglais ou le bilinguisme des agents).

Après l'examen de la justification générale de votre demande d'avis, et eu égard à sa jurisprudence, la C.P.C.L. a estimé ce qui suit.

1. En ce qui concerne la connaissance de la langue anglaise qui pourrait être imposée aux agents assurant la desserte des positions "lignes louées" et "D.C.S". : en raison de la nature propre des fonctions (contact permanent avec une clientèle non seulement nationale mais également étrangère), la connaissance de la langue anglaise est nécessaire dans le chef des agents en cause.

Une épreuve de la langue anglaise concernant une connaissance appropriée à la fonction peut dès lors être imposée lors du recrutement ou de l'affectation d'agents dans ce service.

2. En ce qui concerne la connaissance de la seconde langue nationale : les deux services concernés de BELGACOM ne peuvent être organisés lors des périodes de permanence, de façon telle qu'à tout appel téléphonique il puisse être répondu immédiatement en français ou en néerlandais par des téléphonistes appartenant au rôle linguistique correspondant à la langue utilisée par celui qui appelle.

4.-

Dès lors en fonction de cette situation, une épreuve sur la connaissance orale adaptée à la fonction de la langue autre que celle du rôle linguistique peut être imposée, lors du recrutement ou de promotion, aux agents assurant la permanence de ces deux services.

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

Le Président,

A thick black horizontal bar used to redact the signature of the President.