



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

27.184/A/II/PD

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 25 avril 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Belgacom en raison des faits suivants:

- le répondeur de SEMADIGIT ne donne pas de renseignements en allemand;
- le service technique (réparations) des fax, à Verviers, ne dispose pas de personnel possédant la connaissance de l'allemand;
- le bordereau de réparation d'un fax est établi en français;
- il n'existe pas de mode d'emploi en allemand de l'appareil "Belgafax 400";
- une enveloppe portant la mention "Circonscription de Verviers";
- l'annuaire des téléphones (tome 6 A&B) n'est établi qu'en français et en néerlandais; pour les germanophones, il n'est publié qu'une annexe succincte;
- un fax émanant du département "Marketing, Vente et Communication" est établi intégralement en français.

1. Quant au service SEMADIGIT

A nos demandes d'informations réitérées, vous avez répondu ce qui suit, en date du 6 mars 1996.

"1) Pour les appels au sémaphone, il n'existe que des messages enregistrés oraux qui sont automatiquement transmis par le système.

Lors d'un appel numérique, le système sémaphone, après avoir envoyé la réponse au réseau téléphonique, invite celui qui fait l'appel à communiquer l'information numérique. Pour terminer, le système, après l'acceptation du message, envoie une confirmation.

Lors d'un appel tonal, le système n'envoie la confirmation qu'après l'acceptation de l'appel. Sont ainsi transmis, les messages enregistrés suivants:

- lors d'un appel tonal:
après acceptation de l'information:
at random, le message:
"demande sémaphone acceptée - semafoonaanvraag geaccepteerd"
ou
"semafoonaanvraag geaccepteerd - demande sémaphone acceptée";

- lors d'un appel numérique:
message de bienvenue lors de la réponse du système sémaphone:
at random, le message:
"bienvenue au service sémaphone de Belgacom - introduisez votre information numérique en terminant par un carré - welkom bij de semafoondienst van Belgacom - voer uw numeriek bericht in en sluit af met een hekje"
ou
"welkom bij de semafoondienst van Belgacom - voer uw numeriek bericht in en sluit af met een hekje - bienvenue au service sémaphone de Belgacom - introduisez votre information numérique en terminant par un carré";

après l'acceptation de l'information:
at random, le message:
"demande sémaphone acceptée - semafoonaanvraag geaccepteerd"
ou
"semafoonaanvraag geaccepteerd - demande sémaphone acceptée".

2) Le système sémaphone est unique pour la Belgique. L'installation se trouve à Bruxelles, pour le service national, et à La Haye, pour le service Benelux. L'accès est assuré à Bruxelles, en un seul point du réseau téléphonique.

3) Il n'existe pas de messages enregistrés en allemand pour les appels à partir de la région de langue allemande."

Eu égard au champ d'activité et au siège du service, ces messages peuvent être considérés comme des avis et communications adressés directement au public par Belgacom, au sens de l'article 40, 2ème alinéa, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.). Conformément à cette disposition, ils doivent être établis en français et en néerlandais.

La C.P.C.L. déclare, dès lors, la plainte recevable mais non fondée.

Toutefois, la C.P.C.L. suggère d'examiner, en vue de fournir aux germanophones un éventail de services équivalent, la possibilité de prévoir des messages en allemand pour les habitants germanophones de la région de langue allemande.

2. Quant au service Belgacom de Verviers, la brochure concernant le téléphone de voiture et les modes d'emploi des fax

Dans son avis 27.070 du 21 mars 1996, concernant les services prévus par Belgacom - Verviers pour les germanophones, la C.P.C.L. a estimé ce qui suit.

"Les avis et communications que le service de Verviers adresse aux habitants de la région de langue allemande doivent être rédigés en français et en allemand (article 36, § 1er, 3ème alinéa, et 34, § 1er, des L.L.C., et avis C.P.C.L. 1868 du 5 octobre 1967).

La réponse de monsieur T. Jossa a fait apparaître que la plupart des prospectus et des modes d'emploi sont également disponibles en allemand, à l'exception de ceux qui se rapportent à des appareils achetés ou loués sur le marché national."

La C.P.C.L. estime que la plainte est recevable et fondée puisque les appareils vendus ou loués à Verviers ou en région de langue allemande ne sont pas tous pourvus de prospectus ou de modes d'emploi traduits en allemand.

Et:

"Pour les rapports avec les particuliers, le service de Verviers est tenu d'utiliser la langue imposée en la matière aux services locaux de la commune où l'intéressé habite (articles 36, § 1er et 34, § 1er, des L.L.C.).

Avec les habitants germanophones des communes de la région de langue allemande ou des communes malmédiennes, il doit donc être fait usage de l'allemand (article 12, des L.L.C.).

Conformément à l'article 38, § 3, des L.L.C., le service de Verviers doit être organisé de façon telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues reconnues par les L.L.C. dans les communes de la circonscription, en l'occurrence l'allemand et le français.

Il résulte de la réponse donnée par monsieur J. Libert aux questions de la C.P.C.L. que la région de langue allemande représente \pm 25 % du nombre des abonnés de Belgacom Verviers.

En outre, il appert qu'au 31 décembre 1995, les effectifs de la région Verviers s'élevaient à 578 francophones, 63 germanophones et 25 bilingues (F/A).

Etant donné que la région de langue allemande représente 25% du nombre total des abonnés, et tenant compte de la composition de l'effectif de Belgacom Verviers, il ne paraît pas évident, à première vue, que le public germanophone puisse être servi dans sa langue sans la moindre difficulté. La C.P.C.L. estime dès lors que la plainte est recevable et, sur ce point, partiellement fondée."

Se référant à cette jurisprudence, la C.P.C.L. estime que les plaintes sont recevables et fondées.

3. Quant à l'annuaire des téléphones (tome 6 A&B)

En sa séance du 4 juin 1981, la C.P.C.L. s'est exprimée comme suit au sujet des annuaires des téléphones de la région de langue allemande:

"Selon la jurisprudence de la C.P.C.L. (entre autre, l'avis 4332/II/P du 24 mars 1977, les communications qui figurent dans la partie officielle de l'indicateur des téléphones et pour lesquelles seule l'administration centrale est compétente, constituent des communications adressées directement au public par un service central; ces communications au public, conformément à l'article 40, alinéa 2, des L.L.C., doivent être rédigées en langue française et en langue néerlandaise; toutefois, une traduction de la partie officielle à l'intention des habitants de la région de langue allemande est permise.

La C.P.C.L. prend acte du fait que la Régie fait une édition bilingue (F - N) des commentaires de ce service dans les annuaires téléphoniques, accompagnée d'un complément rédigé en allemand.

Une édition trilingue ne trouve pas son fondement dans la loi. Toutefois, la C.P.C.L. suggère à la Régie d'examiner la possibilité d'une édition trilingue (N-F-A)" (avis 12.324).

Il ressort de la comparaison des informations générales contenues dans les annuaires courants de Belgacom et dans la brochure en langue allemande jointe au tome 6 A&B, que ces informations ne sont pas entièrement les mêmes.

Les annuaires courants comprennent une rubrique "Mémento" (\pm 47 pages) avec des renseignements nationaux et locaux. Cette dernière contient notamment une liste des numéros de téléphone des ministères fédéraux, des partis politiques, des divers services de médiation, un agenda culturel, etc. Cette information est absente de la brochure établie en allemand.

La C.P.C.L., eu égard à la jurisprudence précitée, estime donc que le plainte en ce qui concerne le tome 6 A&B est recevable mais non fondée.

La C.P.C.L. estime, dès lors, qu'il s'indiquerait que la rubrique "Memento" qui contient de l'information officielle, soit également reprise dans la brochure de langue allemande.

Finalement, la C.P.C.L. propose d'examiner la possibilité d'une édition trilingue.

4. Quant au fax du département
"Marketing, Vente et Communication"

Le fax en cause peut être considéré comme un rapport entre un service central et un particulier et, conformément à l'article 41, § 1er, des L.L.C., aurait donc dû être établi dans celle des trois langues (F, N, A) dont l'intéressé a fait usage.

Si cette langue n'est pas connue, il y a lieu de tenir compte de la présomption "juris tantum" selon laquelle la langue de la région est également celle du particulier (cfr. avis C.P.C.L. 1477 du 21 avril 1966). En l'occurrence, le fax aurait dû être établi en allemand.

La C.P.C.L. estime, dès lors, que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à Monsieur Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Intérieur, à Monsieur J. Goossens, administrateur délégué de Belgacom, ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,