



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

28.186/28.226/II/PF

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 24 septembre 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné deux plaintes déposées contre Belgacom relatives aux faits suivants.

- 1°/ des clients bruxellois francophones reçoivent leur extrait de compte de paiement de factures avec des mentions en néerlandais ("Belgacom Brussel") ;
- 2°/ dans les annuaires téléphoniques, les différentes divisions administratives de Belgacom sont reprises sous des dénominations anglaises à l'exclusion quasi générale du français et du néerlandais.

*
* * *

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous avez répondu le 11 août 1998 :

«1°/ (...) lors d'une révision du programme informatique destiné à transférer les domiciliations bancaires à l'Office des Chèques postaux, une erreur a malencontreusement été commise de sorte qu'il n'était plus tenu compte du "code langue".

Belgacom a entre-temps corrigé cette erreur de programmation. Dès lors, les clients bruxellois francophones qui ont opté pour une domiciliation bancaire recevront de nouveaux extraits de compte de paiement avec des mentions en français, conformément à l'article 35 des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative.

2°/ Belgacom a conclu une alliance stratégique avec trois opérateurs étrangers : Ameritech (USA), Tele Danmark (Danemark) et Singapore Telecom (Singapour). Dans le cadre de cette alliance et du développement stratégique de Belgacom en Europe et sur le plan mondial, il s'est avéré nécessaire de choisir la langue anglaise pour les dénominations des fonctions et des services, et ceci dans le but d'aboutir à une meilleure comparabilité internationale, ainsi qu'à une identification plus efficace des différentes fonctions au sein de la nouvelle structure de Belgacom.

Ces dispositions ont pour objectif de tenir compte de la réalité économique de Belgacom tout en ayant le souci de respecter les lois linguistiques. »

* *
*

1^{er} volet des plaintes

Dans le cas sous examen, le service de Belgacom Bruxelles qui a fait imprimer les extraits de compte comportant des mentions en néerlandais, est un service régional visé à l'article 35, §1^{er}, a, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). Un service de l'espèce est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Aux termes de l'article 19 des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En conséquence, les mentions figurant sur les extraits de compte devaient être établies en français.

Ce volet de la plainte est, dès lors, déclaré recevable et fondé par quatre voix de la section française et cinq voix de la section néerlandaise contre une voix de la section française.

2^{ème} volet des plaintes

La CPCL estime que les faits incriminés se rapportant à l'emploi de l'anglais sont contraires aux dispositions des LLC et déclare ce volet de la plainte également recevable et fondé par quatre voix de la section française et cinq voix de la section néerlandaise contre une voix de la section française.

La CPCL constate, toutefois, que Belgacom et ses filiales sont tenues d'agir dans un environnement concurrentiel et que, suite à la loi du 19 décembre 1997 modifiant celle du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques afin d'adapter le cadre réglementaire aux obligations en matière de libre concurrence et d'harmonisation sur le marché des télécommunications découlant des décisions de l'Union européenne (MB du 30 décembre 1997), le marché des télécommunications est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 1998.

La CPCL renvoie à cet égard à son avis 29.338 du 19 février 1998, dans lequel elle vous a fait part des difficultés survenant suite à la conciliation de l'application de la législation linguistique et de la réalité de l'intervention d'une entreprise publique autonome sur un marché ouvert et libéralisé, et vous invite à prendre en la matière les initiatives qui s'imposent.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

