



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

28.263/A/E/H/P/T/II/PN



Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 27 février 1997, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné diverses plaintes dirigées contre Belgacom en raison des faits suivants.

- Emploi de l'anglais auprès du personnel pour les dénominations de fonctions et de services/départements.
- Emploi de la dénomination anglaise "Businessreach" dans un dépliant adressé à un client néerlandophone.
- Connaissance du français et de l'anglais exigée pour les fonctions de "international projects manager", "manager new products and services", "consultant call centers", "project leader new services", "product manager voice-solutions, private networks, switched networks, global solutions", "writer", "market strategy analyst", "market analyst", "sales district manager", "consultant voice communications", "key account manager", "consultant international networks", "operations manager", "business controls manager" et "consultant LAN & campus networking". Pour certaines fonctions, la connaissance du néerlandais n'est pas spécifiée.
- Bilinguisme (F/N) et bonne connaissance de l'anglais ou trilinguisme (F/N/A) exigés pour les fonctions de "technical specialist", "manager sales promotions", "product manager" et "pre-sales ingénieur".

- Attribution à certains services d'un "Quality Award", tel le "Marketing Quality Award".
- Emploi de dénominations de fonctions en anglais auprès des clients.

*

* *

1. Quant à l'emploi en service intérieur et la connaissance obligatoire de l'anglais.

La C.P.C.L. se réfère à son avis de principe n° 27.221 des 20 septembre, 5 décembre et 19 décembre 1996, dans lequel elle s'est prononcée comme suit.

"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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (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 [redacted] [réponse à des questions de la C.P.C.L. - n.d.l.r.].

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."

Les plaintes ont trait à deux types de fonctions: celles pour lesquelles la connaissance de l'anglais constitue un atout et celles pour lesquelles le trilinguisme (F/N/A) ou une bonne connaissance de l'anglais sont exigés.

En ce qui concerne les plaintes relatives aux fonctions pour lesquelles le trilinguisme ou une bonne connaissance de l'anglais sont exigés comme condition de recrutement ou de promotion, la C.P.C.L. estime que les plaintes sont recevables et fondées, étant donné que cela n'est pas prévu par les L.L.C. et qu'aucun accord n'a été demandé à la C.P.C.L.

En ce qui concerne les plaintes relatives aux fonctions pour lesquelles la connaissance de l'anglais constitue un atout, la C.P.C.L. estime qu'elles sont recevables mais non fondées, dans la mesure où la connaissance de l'anglais ne constitue pas une condition d'exclusion, de recrutement et/ou de promotion.

2. Quant à l'emploi de l'anglais auprès des particuliers.

Les services de Belgacom sont tenus d'utiliser, pour les avis, les communications et les formulaires destinés au public et dans leurs rapports avec les particuliers, les langues imposées par les L.L.C. Il s'agit toujours d'une ou de plusieurs des trois langues nationales.

Partant, la C.P.C.L. déclare les plaintes recevables et fondées, du fait de l'utilisation de dénominations anglaises qualifiant des services, fonctions ou distinctions, dans des avis aux clients, établis au demeurant dans la langue de ces derniers.

3. Quant à l'exigence de la connaissance du français.

La connaissance obligatoire du français dans le chef d'agents néerlandophones n'est imposée par les L.L.C. que pour certains services bien précis. Il s'agit notamment de services dont le champ d'activité s'étend à des communes à régime linguistique spécial et des communes de Bruxelles-Capitale.

Quant aux services centraux et assimilés (les services dont l'activité s'étend à tout le pays), il convient de souligner que ceux-ci sont tenus de fixer des cadres linguistiques conformément à l'article 43, L.L.C.

Partant, la C.P.C.L. estime que les plaintes sont recevables et fondées, dans la mesure où la connaissance du français est exigée eu égard à des fonctions pour lesquelles les L.L.C. n'imposent aucune connaissance du français comme seconde langue.

En ce qui concerne les fonctions pour lesquelles la connaissance du français constitue un atout, la C.P.C.L. déclare les plaintes recevables mais non fondées dans la mesure où la connaissance du français ne constitue pas, dans les faits, une condition d'exclusion, de recrutement et/ou de promotion pour des fonctions pour lesquelles il n'est imposé aucune connaissance du français par les L.L.C.

Enfin, la C.P.C.L. observe qu'il y a lieu de faire état, dans les descriptions des fonctions, de la connaissance linguistique prévue par les L.L.C. pour les fonctions en cause.

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

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

Le Président,

