



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles,

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 8 septembre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen aux problèmes concernant le service à la clientèle de Belgacom en région de langue allemande.

Le dossier a été examiné pour la première fois en 1996. En 1998 une délégation de la CPCL a visité les services de Belgacom à Eupen. A cette époque, il lui a été communiqué ce qui suit:

- *"une restructuration des différents services de Belgacom situés en région de langue allemande est prévue;*
- *les rapports avec le service social ont toujours lieu exclusivement en français;*
- *les dépliants, prospectus et modes d'emploi des services ou appareils de Belgacom ne sont pas toujours disponibles en allemand, alors qu'ils le sont généralement en français, en néerlandais et en anglais."*

A l'époque, l'attention de votre prédécesseur a été attirée sur la disposition légale selon laquelle les services de Belgacom devaient être organisés de manière telle que les germanophones puissent toujours être servis dans leur langue, également lorsque Belgacom, pour remplir ses missions de service public, faisait appel à des collaborateurs privés.

Les 18 et 25 novembre 1999, la CPCL a réexaminé le dossier et a constaté que Belgacom ne respectait toujours pas la législation linguistique dans ses rapports avec les habitants de la région de langue allemande.

De nouvelles plaintes avaient été déposées suite au fait que le personnel du service de dépannage ne connaissait pas l'allemand et que la téléboutique mobile à Saint-Vith ne disposait pas de personnel s'exprimant en allemand.

Par sa lettre du 30 avril 1999, monsieur [...], conseiller à Belgacom, a pourtant fait savoir à la CPCL que, "eu égard aux germanophones, il est remédié aux problèmes se rapportant [...] au service à la clientèle" et que "certaines actions spécifiques quant à la gestion du personnel germanophone étaient à l'étude."

Le 12 octobre 2000, la CPCL constate certains manquements toujours existants, notamment:

- l'envoi de communications commerciales en français;

- l'absence de modes d'emploi du matériel en allemand;
- l'absence de personnel germanophone dans les centres d'appel en dehors des heures de service;
- l'envoi de techniciens francophones chez des clients germanophones.

A cette époque, la CPCL a demandé à votre prédécesseur de la tenir au courant de l'évolution du dossier. Depuis lors, elle n'a toutefois reçu aucune réaction de la part de Belgacom.

La CPCL croit que les efforts de Belgacom pour respecter la législation linguistique à l'égard des habitants de la région de langue allemande, sont très limités. Elle a récemment constaté que les pages générales du guide téléphonique ne sont par exemple pas rédigées en allemand.

C'est pourquoi, par sa lettre du 16 août 2004 et dont rappel le 18 février 2005, la CPCL vous a demandé de lui communiquer dans quelle mesure il a été remédié à la situation existante et ce que Belgacom vise à entreprendre afin d'appliquer, de manière intégrale et correcte, la législation linguistique en région de langue allemande.

La CPCL n'ayant pas reçu de réponse de Belgacom en la matière, elle estime que les faits incriminés sont exacts et que la législation linguistique est gravement violée par Belgacom en région de langue allemande.

Elle vous invite à lui communiquer dans les deux mois la suite que vous réserverez au présent avis.

Copie du présent avis est notifiée au Ministre-Président du gouvernement de la Communauté germanophone.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]