

08 Question de Mme Katrin Jadin au ministre du Climat et de l'Énergie sur "l'emploi des langues par les distributeurs d'énergie en matière de publicité commerciale" (n° 1139)

08.01 Katrin Jadin (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, ma question porte sur les problèmes rencontrés par les consommateurs d'énergie en Communauté germanophone qui ne bénéficient pas d'un suivi dans leur langue maternelle de la part des distributeurs d'énergie. Il s'agit d'une situation inconfortable s'il en est. J'estime que chaque citoyen a le droit d'être informé de la manière la plus claire et la plus complète possible.

Le problème de l'encadrement des clients germanophones en allemand par les distributeurs d'énergie n'est pas nouveau. Il y a déjà eu des interventions en la matière de mon collègue Berni Collas au Sénat.

Les monopoles d'hier doivent en principe, un jour, faire place à un marché libéralisé dans lequel la concurrence sera plus vaste qu'aujourd'hui. La manne d'informations qui sera déversée sur les consommateurs mérite, dans ce contexte, une attention encore plus soutenue que par le passé, afin de percevoir la complexité.

Ces informations doivent pouvoir être analysées par tous nos concitoyens avant qu'ils ne posent leurs choix en termes de distributeurs d'énergie. Dans cette optique, je trouve fort regrettable que les distributeurs d'énergie se reposent sur l'assurance que les habitants de la Communauté germanophone savent parler français. Ce n'est pas toujours le cas, d'autant plus si on prend en considération les personnes vivant dans les zones frontalières ou les personnes âgées.

La question est assez simple par rapport à ce raisonnement. Les distributeurs d'énergie qui, de mon point de vue, accomplissent une mission d'utilité publique ne sont-ils pas tenus par la législation relative à l'emploi des langues?

Si tel est le cas, cette société ne devrait-elle pas être tenue d'informer les consommateurs dans leur langue officielle?

Par contre, si les distributeurs ne sont pas soumis à cette législation, quelle marge de manœuvre le gouvernement fédéral a-t-il pour les conscientiser et répondre ainsi aux attentes des consommateurs?

En résumé, quelles sont les mesures à prendre par le gouvernement, par vous, monsieur le ministre, de sorte que dans l'intérêt de la collectivité, les distributeurs d'énergie s'adressent aux consommateurs dans leur langue?

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

08.02 Paul Magnette, ministre: Madame la députée, les fournisseurs d'énergie sont des personnes morales privées et, à ce titre, elles ne sont pas soumises à des règles particulières en matière d'emploi des langues. Dans leurs relations commerciales et contractuelles, les fournisseurs disposent du choix de la langue utilisée.

Le client peut ne pas accepter la conclusion d'un contrat dans la langue proposée par le fournisseur mais rien ne lui permet légalement d'exiger d'être traité dans une langue de son choix. Le gouvernement n'est pas en mesure d'intervenir en la matière. Une intervention pourrait même être qualifiée comme contraire aux règles du marché intérieur.

08.03 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, si j'ai bien compris, il n'y a aucun effort de conscientisation à faire en la matière. La lisibilité des factures n'a rien de facile; c'est là une problématique à laquelle il faudrait être attentif.

08.04 Paul Magnette, ministre: On peut conscientiser. Je peux inviter les principaux distributeurs à être attentifs à cette question mais il n'y a aucun moyen légal pour les y obliger.

08.05 Katrin Jadin (MR): Je connais aussi la loi sur l'emploi des langues. Je vous remercie pour votre réponse.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.