

Question orale de Kattrin Jadin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'emploi des langues par les distributeurs d'énergie"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le président, madame la ministre, il s'agit d'une des premières questions que j'ai posée en 2007 déjà. Votre prédécesseur était, à l'époque, M. Magnette. Je suis curieuse de savoir si la réponse sera différente car le problème n'est toujours pas réglé. Les dispositions juridiques en la matière ne permettent pas non plus d'être très proactif mais je vais quand même poser la question.

Les consommateurs germanophones ne bénéficient pas d'un suivi ni d'un service dans leur langue maternelle de la part des distributeurs d'énergie. Il s'agit d'une situation très inconfortable mais aussi discriminatoire. En effet, je suis d'avis que chaque citoyen a le droit d'être informé de la manière la plus claire et la plus complète possible dans sa langue. Or personne n'ignore que notre pays compte trois langues nationales.

Le problème de l'encadrement des clients germanophones en allemand par les distributeurs d'énergie n'est pas nouveau. Depuis quelques années déjà, j'interroge régulièrement les ministres compétents en la matière. Vous n'y échappez donc pas, madame la ministre.

Il m'est récemment revenu que le gouvernement de la Communauté germanophone préparait un recours collectif en vertu de la possibilité de procéder à une *class action* contre les distributeurs d'énergie qui ne respectent pas les consommateurs germanophones. La loi sur l'emploi des langues ne prévoirait malheureusement rien en la matière.

Madame la ministre, confirmez-vous que la loi sur l'emploi des langues ne s'applique pas aux entreprises privées? Pourriez-vous nous faire le point sur la situation? Avez-vous, vous et votre administration, la possibilité de satisfaire au mieux les consommateurs germanophones?

Nathalie Muylle, ministre: Monsieur le président, madame Jadin, je vous remercie pour votre question à laquelle vous avez déjà partiellement répondu.

Les lois sur l'emploi des langues en matière administrative comprennent un article qui impose aux entreprises privées des obligations en matière d'emploi des langues. Il s'agit notamment de l'article 52. La langue à utiliser est la langue de la Région où est établi le siège d'exploitation, d'une part, pour les documents qui sont imposés par une loi ou par une réglementation et, d'autre part, pour les documents qui sont destinés à leur personnel.

En dehors de cela, les entreprises privées ont le libre choix de la langue dans laquelle elles communiquent avec leurs contractants. Le Code de droit économique prévoit que le consommateur doit recevoir des informations précontractuelles de manière claire et compréhensible. Cette obligation ne va pas jusqu'à imposer la langue du contrat ni même celle dans laquelle les informations précontractuelles doivent être données.

De plus, il n'existe aucune règle pour l'emploi d'une langue en ce qui concerne l'exécution des contrats ou des services après-vente. Nous pouvons certes le déplorer mais il n'existe aucune règle légale qui oblige les entreprises privées à communiquer en allemand.

Katrin Jadin (MR): Madame la ministre, je vous remercie. C'est la réponse à laquelle je m'attendais mais elle ne me satisfait évidemment pas, dans la mesure où on se trouve dans une situation où la plupart des réseaux qui existaient avant la libéralisation du secteur de l'électricité étaient du ressort public et donc soumis à ces règles.

Ces entreprises bénéficient des réseaux gérés par des intercommunales, c'est-à-dire le public – je pense à nos communes et à la responsabilité des Régions, ces dernières étant soumises à la loi sur l'emploi des langues. Je sais que la loi ne le permet pas mais il faudrait peut-être avoir un tout petit peu d'aide pour pousser à ce que le consommateur reçoive les informations dans sa langue.

Vous le savez, avec la libéralisation du marché de l'électricité, les factures sont devenues de plus en plus complexes. Les prix de l'électricité constituent un véritable poste dans un ménage qui doit y porter attention. Comprendre ce qu'on paie et pourquoi on le paie doit, selon moi, rester un droit fondamental.

Nathalie Muylle, ministre: Je sais que cette question est très sensible à vos yeux. Ici, je pense que le problème, c'est que le siège d'exploitation n'est pas établi dans la région germanophone. La seule issue est d'adapter la législation.