

12 -11- 1996



VOIRE LETTRE DU

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES

ANNEXES

27.222/II/PN

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 29 août 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte dirigée contre Belgacom en raison des faits suivants:

- publicité pour une carte Axis (Axis Calling Card) à mentions en anglais (ex.: "Calling Card", "M. Hendrickx - Axis Customer Service Manager");
- la carte elle-même comprend également des mentions en anglais;
- le service de la clientèle d'Axis, au numéro 0800-12340, se présente sous la dénomination anglaise "Customer-Service";
- la proposition d'acquisition de l'"Axis Calling Card" est assortie d'une enveloppe bilingue.

1. Quant aux mentions en anglais sur la carte même

L'Axis Calling Card est un moyen de communication téléphonique diffusé à travers le monde.

La carte permet de téléphoner n'importe où et au moyen de n'importe quel appareil.

La mention du code de la carte permet de facturer la communication au titulaire de la carte, plutôt qu'au propriétaire de l'appareil.

La facturation se fait tous les mois en Belgique, aux tarifs internationaux de Belgacom. De cette manière, il est accordé

une sorte de délai de paiement sans frais supplémentaires (contrairement aux appels téléphoniques faits, par exemple, à l'hôtel).

L'Axis Calling Card peut donc se comparer à une carte de crédit bancaire, et revêt un caractère purement commercial (cfr. avis C.P.C.L. 22.310 du 11 septembre 1991 concernant la carte du Compte Chèque et 27.053-27.079-27.054 du 22 septembre 1995 concernant la carte Visa de la C.G.E.R.).

Dès lors, l'Axis Calling Card n'est pas un document administratif au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.).

Partant, la C.P.C.L. déclare la plainte recevable mais non fondée.

2. Quant aux dénominations "Calling Card", "Customer Service" et "Customer Service Manager" figurant dans la lettre publicitaire

Conformément à l'article 41, § 1er, des L.L.C., le service en cause de Belgacom est tenu, en tant que service central, d'utiliser celle des trois langues dont les intéressés ont fait usage.

Lorsque le service ignore l'appartenance linguistique du particulier, il doit s'adresser à l'intéressé dans la langue de la région où ce dernier est domicilié (présomption juris tantum).

Conformément à l'article 41, § 2, L.L.C., il est répondu aux entreprises privées établies dans une commune sans régime spécial de la région de langue française ou de langue néerlandaise, dans la langue de cette région.

En l'occurrence, la langue à utiliser était le néerlandais.

Le terme de "manager" est un mot accepté en néerlandais ("manager" et "managing director", cfr. le "Woordenlijst der Nederlandse Taal", 1995, p. 532). Sur ce point, la C.P.C.L. déclare la plainte recevable mais non fondée.

Le terme de "Calling Card" est utilisé par la publicité dans la combinaison "Axis Calling Card", laquelle sert de nom de produit à une carte téléphonique de Belgacom. Sur ce point, la C.P.C.L. déclare dès lors la plainte recevable mais non fondée.

Le terme de "Customer Service" est l'équivalent anglais de "klantendienst" (service de la clientèle). Le terme de "klantendienst" est d'ailleurs également utilisé dans la correspondance évoquée dans la plainte. Sur ce point, la C.P.C.L. déclare la plainte recevable et fondée.

3. Quant à l'enveloppe bilingue

L'enveloppe en cause est une enveloppe préimprimée à l'adresse de Belgacom-Axis et peut être utilisée par quiconque veut s'affilier (au moyen d'une carte réponse) au système de l'Axis Calling Card.

L'enveloppe a été envoyée au plaignant avec des lettres publicitaires et fait donc partie de la correspondance.

Comme il a été dit au point 2 ci-dessus, Belgacom est tenu d'utiliser le néerlandais dans ses rapports avec le plaignant.

En conséquence, la C.P.C.L. déclare la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur J. Goossens, administrateur délégué de Belgacom, ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,

