



1 

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

28.263/Q/II/PN


Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 19 novembre 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait que lors d'un appel au numéro gratuit 0800.22.800, et en cas d'attente, le client entend une chanson en anglais.

A la demande de renseignements de la C.P.C.L., vous avez répondu, en date du 24 avril 1997:

- que le but effectif recherché par le passage d'une chanson était de minimiser le temps d'attente pour le client, sans pour autant alourdir le coût de la communication. étant donné que Belgacom est titulaire des droits d'auteur de cette chanson;
- que l'intention de Belgacom n'était assurément pas de faire passer un message publicitaire au client, via l'écoute d'une musique de fond;
- que, toutefois, suivant avis en ce sens de la C.P.C.L., Belgacom envisage de remplacer cette chanson par des morceaux de musique instrumentale.

*

* *

Des renseignements téléphoniques supplémentaires obtenus auprès de Belgacom il ressort que:

- les numéros gratuits 0800.22.800, 0800.33.800 et 0800.44.800, fournissent des informations d'ordre tout à fait général, pouvant être considérées comme émanant d'un service central de Belgacom;
- les informations sont fournies:
 - en néerlandais au n° 0800.22.800,
 - en français au n° 0800.33.800,
 - en allemand au n° 0800.44.800.
- en formant le n° 0800.22.800, le client est accueilli, averti de la surcharge des lignes et invité à patienter quelques instants, en néerlandais.
Suit alors une musique agrémentée du mot "Belgacom".
Si l'attente se prolonge, passe une chanson dont les quelques paroles exprimées en anglais sont les suivantes:
"Belgacom, Belgacom, où que vous soyez, il y a toujours un opérateur pour vous aider".

*

* *

Aux termes de l'article 41, §1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.), les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

En formant le n° 0800.22.800, le client sollicite, des renseignements en néerlandais et attend qu'on s'adresse à lui dans cette langue. Ceci se vérifie puisque:

- en cas de surcharge des lignes, le client est accueilli en néerlandais.
- les renseignements demandés seront fournis en néerlandais.

Quant à l'ensemble musical incriminé, il échet de constater:

- qu'il a en effet pour unique but la minimisation du temps d'attente pour le client;
- que le texte de la chanson ne fait passer aucun message spécifique aux abonnés et ne peut être considéré, dès lors, comme un avis ou une communication au public au sens des LLC.

Partant, la CPCL estime qu'il n'y a pas infraction aux lois linguistiques et elle émet l'avis que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

A thick, black horizontal bar used to redact the signature of the President.