

[...]

**34.215/II/PN**  
**AMC/RV**

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 8 avril 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre Belgacom en raison du fait que monsieur [...], place Ruelens, 1, à Berchem-Sainte-Agathe, a reçu, les 10 et 17 septembre 2002, des lettres établies uniquement en français, lui envoyées par le service de Belgacom à Liège, rue d'Harscamp, 17. Le plaignant signale qu'il s'est toujours adressé à ce service en néerlandais et que le service avait donc connaissance du fait qu'il était néerlandophone.

La CPCL a demandé à plusieurs reprises des renseignements au sujet de cette plainte, d'abord à votre prédécesseur, monsieur [...], ensuite à vous-même, par lettres des 6 novembre 2003 et 29 janvier 2004.

Par lettre du 17 mars 2004, vous signalez ce qui suit à la CPCL.

*"Selon les services concernés de Belgacom, tout est mis en œuvre afin de tenir compte, à tout moment, lors de l'expédition de n'importe quel document écrit, de l'appartenance linguistique du client en cause et des lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative. Une analyse approfondie du problème posé a démontré que les coordonnées du client, monsieur [...], devaient être adaptées dans les fichiers de Belgacom. En effet, ce client était enregistré en tant que francophone.*

*D'évidence, les services concernés de Belgacom ont immédiatement corrigé les données en question afin qu'à l'avenir, le client ne reçoive plus, de la part de Belgacom, que des documents établis en néerlandais.*

*Belgacom présente à monsieur Maes ses excuses les plus sincères du fait que les contacts avec lui ne se sont pas établis comme il le fallait.*

*En conclusion, Belgacom invite amicalement le client à prendre contact avec monsieur [...] au numéro [...] si tant est qu'il désire encore obtenir une version néerlandaise des mailings en cause."*

L'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 41, § 1<sup>er</sup>, des LLC, dispose que, dans leurs rapports avec les particuliers, les services centraux utilisent celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Partant, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée: les lettres auraient dû être établies uniquement en néerlandais.

Elle prend acte de votre communication selon laquelle l'intéressé était enregistré en tant que francophone dans les fichiers de Belgacom et que ses coordonnées ont immédiatement été corrigées afin de ne lui faire parvenir, à l'avenir, que de la correspondance établie en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

**Le Président,**

[...]