

[. . .]

36.011/II/PPD
TVS/RV

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 10 juin 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre Belgacom en raison des faits suivants.

- Le 7 janvier 2004, le service téléphonique des zones 087 et 080 était perturbé. Selon le plaignant, le service des dérangements (0800 44 700) ne répondait aux clients qu'au moyen d'une bande enregistrée uniquement en français.
- Sur l'Internet, la page d'accueil de Belgacom serait établie en français, en néerlandais et en anglais, mais pas en allemand.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit en date du 16 avril 2004.

"...

Une analyse approfondie du problème posé a démontré que dans des cas exceptionnels, c'est un enregistrement français qui peut s'entendre au numéro 0800 44 700. Tel est parfois le cas lorsqu'un appel intervient en dehors des heures d'ouverture du centre de contact germanophone à Saint-Vith (du lundi au vendredi de 07 à 20 heures).

Belgacom s'excuse de ce manquement et invite les clients concernés à contacter monsieur Van Caelenberge au numéro 02 202 93 86 afin de pouvoir examiner plus amplement la problématique.

Par ailleurs, Belgacom a le plaisir de vous annoncer que la page d'accueil www.belgacom.be pourra être consultée, incessamment, en version allemande."

De renseignements complémentaires, pris par téléphone, il ressort que le lancement de la bande française, entendue en dehors des heures d'ouverture du centre de contact de Saint-Vith, résulte de la transmission automatique des appels vers un centre Belgacom situé en région de langue française.

La CPCL constate également que la page d'accueil de Belgacom sur l'Internet ne comprend effectivement aucune mention en langue allemande.

*
* *

Le centre Belgacom de Saint-Vith constitue un service régional au sens de l'article 34, § 1^{er}, b, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), c'est-à-dire un service régional dont l'activité s'étend à des communes de la région de langue allemande et dont le siège est établi dans la même région.

Dans ses rapports avec un particulier, un service régional de l'espèce utilise la langue imposée en la matière aux services locaux de la commune où l'intéressé habite (article 34, § 1^{er}, b, alinéa 3, des LLC).

Les services visés à l'article 34, § 1^{er}, les LLC, sont organisés de manière telle que le public puisse faire usage, sans la moindre difficulté, des langues prescrites par la loi, dans la commune de la circonscription (article 38, § 3, des LLC).

La CPCL estime dès lors que les communications faites via le répondeur automatique du centre Belgacom de Saint-Vith doivent être libellées en allemand et en français.

Quant à cet aspect de la plainte, la CPCL estime que celle-ci est recevable et fondée.

D'autre part, les communications faites par Belgacom via la page d'accueil de son site Internet, doivent être considérées comme des avis et communication adressés directement au public et émanant d'un service central.

Conformément à l'article 40, alinéa 1^{er}, des LLC, de tels avis sont rédigés en néerlandais et en français.

Quant à cet aspect, la CPCL estime que la plainte est recevable mais uniquement fondée pour ce qui est de l'emploi de l'anglais.

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, une traduction allemande des avis en communications à l'intention des habitants de la région de langue allemande n'est cependant pas contraire aux dispositions des lois linguistiques; elle est même indiquée (avis 33.504 du 30 mai 2002).

Finalement, la CPCL prend acte du fait que la page d'accueil de Belgacom pourra, incessamment, être consultée également en allemand.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[. . .]