

[...]

36.127/II/PN
MV/FY

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 24 février 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Belgacom par un abonné néerlandophone pour le fait suivant. Le service messagerie « Phone Mail Basic » de Belgacom diffuse, gratuitement, pour tous les abonnés de la zone 02, y compris ceux des communes de la région homogène de langue néerlandaise, un message bilingue, français-néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie d'une question parlementaire, d'un avis de la ville de Hal ainsi que de la réponse de Belgacom au plaignant.

En réponse aux demandes de la CPCL des 24 août et 18 octobre 2004, le service Sales & Customer Service VIP de Belgacom transmet les renseignements suivants : (traduction)

« ...Je comprends parfaitement que vous attendiez de Belgacom un service optimal; c'est la raison pour laquelle j'ai chargé les services techniques compétents de l'exécution des tests nécessaires.

Comme vous l'avez déjà constaté, depuis le mois de mai de cette année, le service réponse « Phone Mail Basic » utilise à nouveau le système « at random » dans la zone 02, système par lequel l'appelant est invité, alternativement en français et en néerlandais, à laisser un message.

Ce service de messagerie est installé systématiquement sur la ligne. Le client peut activer ou désactiver lui-même cette option par le biais du numéro 0800 17 17 1. Belgacom essaie, dans un délai de deux jours, de transmettre téléphoniquement le message à l'appelé. Ce service n'est pas pris en compte dans le coût de l'abonnement et l'écoute des messages est par ailleurs gratuite.

Le client peut certes toujours opter pour le « Belgacom Phonemail ». Cette option n'est pas non plus prise en compte pour le coût de l'abonnement. Le client peut choisir la langue du message d'accueil, gérer les messages et les écouter à distance. L'écoute du service de messagerie vocale est, quant à elle, bien payante.

Pour l'installation du « Belgacom Phonemail », aucun montant n'est facturé.

Actuellement, Belgacom ne peut offrir le choix de la langue dans le progiciel de « Phonemail basic ».

Il convient, en effet, de tenir compte du prix de revient des investissements nécessaires.

Ces coûts se répercuteraient inévitablement sur le montant à payer par les utilisateurs du système. Belgacom souhaiterait toutefois, à l'avenir, pouvoir ajouter au service gratuit qu'il offre déjà, un « Phonemail » étendu avec choix de la langue. ».

*

* *

Belgacom est une entreprise publique autonome qui, aux termes de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et de 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 %, est soumise aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

La messagerie automatique de Belgacom doit être considérée comme une communication au public au sens des LLC.

Dans le cadre de la zone téléphonique 02, Belgacom doit être considéré comme un service régional visé à l'article 35, § 2 des LLC, dont l'activité s'étend à des communes des quatre régions linguistiques du pays. Ce service est soumis au régime linguistique prévu au chapitre V pour les services d'exécution dont l'activité s'étend à tout le pays qui, en ce qui concerne les avis et communications que ces services font au public, renvoie aux dispositions de l'article 40, alinéa 2 des LLC, prévues pour les services centraux.

Aux termes de ces dispositions, un tel service établit en français et en néerlandais les communications qu'il adresse au public.

L'application du principe de l'article 40, alinéa 2, des LLC, a toutefois été nuancée par la jurisprudence de la CPCL. La Commission a, en effet, estimé, dans son avis 1980 du 28 septembre 1967, qu'en vue de sauvegarder l'homogénéité linguistique des régions unilingues -un des objectifs du législateur-, l'unilinguisme devait être la règle pour les avis et communications adressés directement au public des communes homogènes par les services centraux et assimilés, et le bilinguisme la règle pour le public des communes de Bruxelles-Capitale, des communes périphériques et de celles de la frontière linguistique (cf également l'avis 28.263/B du 28 février 1997).

Ce qui revient effectivement à dire qu'en l'occurrence, pour le service de messagerie « Phonemail Basic » de Belgacom :

- les communications adressées aux abonnés de la zone 02, habitant la région de Bruxelles-Capitale, sont établies en français et néerlandais, sans aucune priorité accordée à l'une ou l'autre de ces deux langues ;
- les communications adressées aux abonnés de la zone 02, habitant les communes à régime linguistique spécial, sont établies également en français et en néerlandais, tout en accordant la priorité à la langue de la région ;
- les communications adressées aux abonnés de la zone 02, habitant les communes sans régime spécial des régions de langue française ou de langue néerlandaise, sont établies exclusivement dans la langue de la région.

Transmettre aux habitants des communes des régions homogènes de langues française ou néerlandaise, des messages bilingues F/N, est contraire aux dispositions précitées des LLC et la CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]