



**Commission permanente de Contrôle linguistique**  
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 27 avril 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de la société Promédia, en raison des faits suivants.

- *SOS Solitude* ne fait plus l'objet d'une publication à titre gratuit en première page du bottin bruxellois, mais à la rubrique n° 7619 "Institutions sociales".
- Dans les services de secours mentionnés en première page, deux services repris en néerlandais n'ont pas d'équivalent en français : *Vlaamse Kankertelefoon* et *Het Vlaamse Kruis*.

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous répondez:

1° En ce qui concerne *SOS Solitude*: que les raisons pour lesquelles *SOS Solitude* n'est plus mentionnée au niveau des services de secours au début des Pages Blanches et des Pages d'Or, sont motivées dans vos lettres envoyées à l'Institut belge des Services postaux et de Télécommunications ainsi qu'au Centre d'Action sociale globale ASBL.

*"... A la première page des Pages Blanches figurent les numéros de secours qui doivent être mentionnés gratuitement dans l'annuaire universel tel que prévu par l'annexe à l'Arrêté Royal du 14 septembre 1999, portant les conditions de confection, édition et distribution des annuaires téléphoniques. Ensuite sont repris un nombre limité d'autres 'services de secours importants'. Ces services et leur numéro de téléphone figurent également au début de l'annuaire des Pages d'Or.*

*Depuis plusieurs années, nous recevons de plus en plus de demandes de toutes sortes d'organisations sociales et associations d'entraide souhaitant voir figurer leurs coordonnées à cette page. Afin de préserver la clarté de cette page, dans l'intérêt de l'utilisateur, nous nous voyons obligés de limiter le nombre de nouveaux services de secours repris sur cette page.*

*Pour l'évaluation des nouvelles demandes, nous suivons la règle selon laquelle soient uniquement mentionnées les organisations qui offrent une solution aux situations dites de menace de mort et qui – de préférence – offrent un service national. C'est dans ce contexte-ci que les coordonnées de [votre organisation] '*SOS Solitude*' ne figurent plus à cette page.*

*Cependant et afin d'offrir une solution aux personnes qui sont à la recherche [de votre organisation ou] d'autres services de secours, il y a, depuis cette année, une référence à la rubrique concernée dans les Pages d'Or: « Associations d'entraide, voir aussi rubrique 'Institutions sociales' (n° 7619) dans les Pages d'Or » / « Zelfhulpgroepen, zie ook rubriek 'Sociale & maatschappelijke instellingen' (nr. 7619) in de Gouden Gids ».*

2° En ce qui concerne l'équivalence des mentions: qu'il est correct que *De Vlaamse Kankertelefoon* et *Het Vlaamse Kruis* y figurent bien en néerlandais par manque d'un équivalent en français, et que, dès qu'une organisation similaire francophone vous contactera à ce sujet, elle pourra être ajoutée à la liste.

\*

\*

\*

L'édition des annuaires des téléphones est réglée par l'article 113, 2°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques (MB du 27 mars 1991) modifiée par la loi du 19 décembre 1997 (MB du 30 décembre 1997), et par l'arrêté royal du 14 septembre 1999 portant exécution des dispositions précitées (MB du 18 septembre 1999).

Dans le cadre de cette réglementation, tout éditeur peut être habilité à éditer et à distribuer des annuaires des téléphones.

La société Promedia doit être considérée comme une personne morale de droit privé.

Toutefois, elle est tenue de respecter la législation linguistique en ce qui concerne les mentions obligatoires prescrites à l'annexe à l'arrêté royal du 14 septembre 1999 portant les conditions de confection, édition et distribution des annuaires téléphoniques. Pour ce qui est de ces mentions, l'éditeur privé Promedia peut être considéré comme une personne physique ou morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général, au sens de l'article 1<sup>er</sup>, § 1<sup>er</sup>, 2°, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Votre réponse précise qu'en première page des Pages Blanches et des Pages d'Or, deux types de services de secours sont repris :

- ceux qui constituent des informations obligatoires devant figurer dans tout annuaire et qui sont citées dans l'annexe à l'arrêté royal du 14 septembre 1999 (liste des numéros de secours en conformité avec l'annexe 1, article 8 de la loi du 19 décembre 1997, à savoir : Service médical d'Urgence – Pompiers – Services de Police – Centre Antipoison – Prévention du Suicide – Centres de Téléaccueil – Services Ecoute-Enfants) ;
- ceux qui ne constituent pas des informations obligatoires devant figurer dans tout annuaire et qui ne sont pas citées dans l'annexe à l'arrêté royal précité.

Les mentions faisant l'objet de cette plainte, à savoir "*De Vlaamse Kankertelefoon*" et "*Het Vlaamse Kruis*", entrent dans la deuxième catégorie et ne sont pas des mentions obligatoires prescrites par l'arrêté royal du 14 septembre 1999.

Il en va de même pour "SOS Solitude" qui, depuis peu, fait l'objet d'une publication non plus en première page, mais à la rubrique des "Institutions sociales.

Les LLC ne sont, en l'occurrence, pas d'application et la CPCL n'est pas compétente pour se prononcer en la matière.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

**Le Président,**

[...]