



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

---

Bruxelles, le 4 juin 2009

[...]

[...]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 15 mai 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le Customer Service de Belgacom parce que lorsqu'un francophone de Bruxelles a téléphoné à ce service il lui a été refusé d'avoir droit à un interlocuteur s'exprimant dans une autre langue que l'anglais ou le néerlandais.

\*  
\*       \*

Les demandes de renseignements que la CPCL avait adressées à votre prédécesseur, sont restées, à ce jour, sans réponse.

Lorsqu'elle ne reçoit pas les renseignements demandés, conformément à sa jurisprudence constante, la CPCL est fondée à émettre un avis sur base des affirmations du plaignant et de ses propres constatations.

\*  
\*       \*

En vertu de 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 arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Une communication téléphonique constitue un rapport avec un particulier.

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

La plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est communiqué au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]