



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 10 avril 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant de Bruxelles-Capitale, parce que chaque fois que l'on compose un numéro d'un client dont le numéro a été résilié, on reçoit un message enregistré de Belgacom uniquement en néerlandais.

\*

\*

\*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"La réponse suivante m'a été communiquée par Belgacom:

"Lorsqu'un correspondant appelle un numéro d'un client dont le numéro a été résilié, Belgacom informe l'appelant pendant 3 mois de la résiliation du contrat. Le message est diffusé dans la langue du client dont le numéro a été résilié. Le message sera donc tantôt en français tantôt en néerlandais." A condition que la réponse de Belgacom soit en concordance avec la loi sur l'emploi des langues en matière administrative, la plainte dont il est question devrait être non fondée".

Belgacom est une entreprise publique.

Conformément à l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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).

Des messages téléphoniques de cette espèce constituent des avis ou communications au public.

Conformément à l'article 40 des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public, sont faits en français et en néerlandais.

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).

En l'occurrence, pour le service de messagerie de Belgacom relatif aux clients dont le numéro a été résilié les communications concernant les abonnés de 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.

Dans la mesure où ces dispositions n'ont pas été respectées, la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

**Le Président,**

[...]