



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet: *plaint contre le service Belgacom Ring-Back*

Madame la Ministre,

En sa séance du 13 juin 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée par une habitante francophone de Rhode-Saint-Genèse parce que les services de Belgacom Ring-Back sur le téléphone fixe ne délivraient que des messages unilingues néerlandais.

*

*

*

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

"Le service Ring-Back a, en effet, été installé en néerlandais sur la ligne téléphonique de madame [...]. La cliente était reprise, dans les systèmes de Belgacom, en tant que personne relevant du rôle de langue néerlandaise. Il s'agit donc, en l'occurrence, d'une regrettable erreur de nos systèmes, lesquels ont, entre-temps, fait l'objet des corrections nécessaires.

Belgacom rappelle que le service Ring-Back est installé (de manière centrale) pour chaque client dans la langue utilisée par ce dernier. Il est cependant loisible à chaque client de former le numéro 1930 (FR) ou 1920 (NL) pour choisir automatiquement la langue souhaitée."

*

*

*

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).

Le service Belgacom Ring-Back constitue un rapport avec les particuliers puisqu'il est installé dans la langue choisie par le client et que ce dernier peut la modifier en formant le numéro 1930 (FR) ou 1920 (NL).

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

La CPCL estime, à l'unanimité moins deux abstentions de membres de la section néerlandaise que, la plainte est donc recevable et fondée.

La CPCL prend acte que le service Belgacom Ring-Back a été installé par erreur en néerlandais sur la ligne de madame [...] et qu'entre temps la situation a été corrigée.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

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

Le Président,

[...]