



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

---

Bruxelles, le 20 janvier 2009

[...]

[...]

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 12 décembre 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), section Française, a examiné une plainte déposée parce que lors d'un appel à votre administration communale (02/386.05.21) le 7 juillet dernier, monsieur [...] a été confronté au répondeur vocal diffusant un message bilingue avec priorité en néerlandais.

\*  
\*       \*

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

*"... Nous ne pouvons vous assurer qu'en ce qui concerne notre Administration, cette assertion est totalement fausse. En effet, en-dehors des heures de bureau, seul un message vocal en français donne les heures d'ouvertures des bureaux de l'Administration de Braine-l'Alleud ainsi que les numéros d'urgence auxquels les services Police et Incendie peuvent être joints en cas d'urgence. Ce message a été enregistré par un membre de notre personnel en français. Il n'y a aucun message bilingue avec priorité au néerlandais émanant de nos services.*

*Toutefois, après contact avec Monsieur [...] , responsable de Belgacom, il s'avère que le message pour lequel plainte a été déposée auprès de la CPCL, pourrait provenir de cet organisme.*

*En effet, de l'entretien que nos services ont eu avec lui, ressortent les éléments suivants:*

- *le répondeur automatique incriminé serait celui de Belgacom et non celui de la Commune, le basculement étant automatique après un certain nombre de sonneries sans réponse;*
- *le message transmis à l'appelant par Belgacom est le même en néerlandais qu'en français en termes de contenu;*
- *ce message est prononcé de manière aléatoire en français ou en néerlandais bien que sur ce point Belgacom prétend avoir des répartitions par zones. Une interpellation de Belgacom est en cours pour obtenir une réponse officielle à ce sujet dans la mesure où le 02 présente par essence des appelants bilingues..."*

\*  
\*       \*

Belgacom est une entreprise publique autonome qui, aux termes de l'article 36, § 1<sup>er</sup>, 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, (cf. également l'avis 28.263/B du 28 février 1997).

En l'occurrence, pour le service de messagerie de Belgacom:  
les communications adressées aux abonnés de la zone 02, habitant les communes sans régime spécial de région de langue française sont établies exclusivement dans la langue de la région.

Transmettre aux habitants de communes de la région homogène de langue française, des messages bilingues F/N, est contraire aux dispositions précitées des LLC. (cfr avis 36.127 du 24 février 2005).

En conséquence, la CPCL, section française, estime que la plainte est recevable et fondée dans le chef de Belgacom.

Copie du présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'assurance de ma très haute considération.

**Le Président,**

[...]