



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

Bruxelles, le 22 octobre 2009

[...]

[...]

Objet : *plainte contre Belgacom*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 9 octobre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Belgacom, parce qu'en appelant un correspondant francophone à Nivelles le message "Belgacom Ring Back" a été délivré en néerlandais à une habitante francophone de Bruxelles.

*
* *

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

" Belgacom a pris acte de la plainte concernant la délivrance d'un message en langue néerlandaise à Madame [...]

.

Il s'agit en l'occurrence d'une regrettable erreur, pour laquelle Belgacom présente ses sincères excuses. Belgacom a réitéré des instructions strictes aux services concernés afin d'éviter à l'avenir la reproduction de tels incidents."

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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (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 que la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

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

Le Président,

[...]