



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

Bruxelles, le 27 septembre 2011

[...]

[...]

Objet : *plainte contre Belgacom*

Madame le Ministre,

En sa séance du 9 septembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte qui a été déposée contre Belgacom parce que celle-ci envoie le courrier et les factures de Madame [...] et de Monsieur [...] qui habitent 350, rue de Mérode à Forest, en néerlandais. Les intéressés ont pris contact régulièrement avec le service clientèle de la société pour se plaindre de cet état de fait mais rien n'y fit. A plusieurs reprises ils ont renvoyé leur courrier en indiquant que leur langue était le français. Fin janvier 2011, ils se sont rendus dans une boutique de Belgacom, à la gare du midi pour se plaindre du fait qu'ils recevaient leur courrier en néerlandais, un récépissé faisant état de la modification datant du 3 février 2011 leur a été effectivement envoyé en français malgré cela, les intéressés continuent à recevoir leurs factures en néerlandais.

*
* *

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

« Interrogée à ce sujet, la société Belgacom m'informe qu'il s'agit d'une regrettable erreur. En effet, la titulaire de la ligne, Madame [...], n'était pas répertoriée en tant que cliente francophone au niveau « facturation » dans les fichiers informatiques de Belgacom, alors que tout semblait en ordre au niveau « Client ».

Entretemps, les dispositions nécessaires ont été prises afin que les futures factures soient rédigées dans la langue française ».

En vertu de l'article 36, §1^{er} 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 LLC.

L'envoi d'une facture ou d'un courrier par Belgacom à des clients, constitue un rapport avec des particuliers au sens des LLC.

En application de 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.

En conséquence, la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

[...]