



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 30 janvier 2014

[...]

[...]

Monsieur le Vice Président,

En sa séance du 24 janvier 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une usagère francophone à qui un agent de Belgacom aurait téléphoné, le 7 janvier 2013 pour lui fournir des explications concernant un formulaire technique. Selon la plaignante, ce contact téléphonique émanait du numéro 02/8191111 et l'agent lui aurait indiqué qu'il n'avait pas le droit de s'exprimer en français. La conversation se serait poursuivie en anglais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez que, sur base de toutes les informations reçues et sur base des éléments rassemblés en interne, il a pu être retracé que le préposé qui a répondu à madame Wilson est bien bilingue, français/néerlandais et ne pratique que très peu l'anglais. Il répond quasi exclusivement dans ces deux langues, ne recourant à l'anglais que si la personne en ligne ne comprend ni le français ni le néerlandais. Vous confirmez, en outre, que madame Wilson est reprise comme cliente francophone dans votre base de données et que le problème ne devrait plus se reproduire.

*

*

*

Conformément à l'article 36, §1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques, 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Une conversation téléphonique entre un agent de Belgacom et un client constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

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.

Dans la mesure où, comme l'affirme la plaignante, le préposé de Belgacom aurait refusé de s'exprimer en français, la CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice Président, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

