



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

Bruxelles, le 7 juillet 2014

[...]

[...]

Madame l'Administrateur délégué,

En sa séance du 4 juillet 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite par un particulier germanophone d'Eupen en raison du fait qu'un technicien de Verviers qui ne maîtrisait que le français est venu effectuer des réparations chez elle. En outre, l'état de frais qu'elle a reçu pour cette intervention était libellé uniquement en français.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez (traduction):

"[...] que le client est bien repris en tant que germanophone dans nos bases de données et que toute la correspondance ainsi que toutes les factures ont été rédigées en allemand.

Il paraît toutefois que lors de la visite d'un technicien chez la cliente, celui-ci lui a effectivement remis un document rédigé en français décrivant l'intervention du technicien, qui était accompagné d'un état de frais de cette intervention.

Veillez nous en excuser.

Soyez convaincu que nous mettrons tout en œuvre pour rappeler à nos techniciens que, lorsqu'ils se présentent au domicile de clients germanophones, ils doivent leur soumettre effectivement un document rédigé en allemand."

*

* *

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

La visite à domicile d'un client et l'envoi à celui-ci d'un document par Belgacom constituent des rapports 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, à savoir le français, le néerlandais ou l'allemand, dont ces particuliers ont fait usage.

Le contact avec le particulier à son domicile aurait dû se passer en allemand et tous les

documents de Belgacom concernant cette intervention auraient dû être rédigés en allemand.

La CPCL est dès lors d'avis que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE