



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

Bruxelles, le 8 avril 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte relative au fait que les annuaires téléphoniques publiés par FCR Media ne contiendraient plus de pages en allemand

Madame la Directrice générale,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par un citoyen germanophone résidant à Butgenbach qui lorsqu'il a téléphoné au numéro 078/15.15.25 afin d'obtenir un exemplaire de l'annuaire téléphonique, s'est vu informé par son interlocuteur que désormais les annuaires téléphoniques publiés par la société FCR Media ne contiendraient plus de pages en allemand. Le plaignant invoque ainsi le fait que les citoyens germanophones ne disposeraient plus d'informations sur les numéros de téléphone d'urgence en langue allemande.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 11 janvier 2019.

Dans votre courriel du 19 janvier 2019, vous nous répondez ce qui suit : (traduction)

« Nous avons bien reçu la lettre du Commission permanente de contrôle linguistique (CPCL).

En ce qui concerne la plainte déposée auprès de la CPCL par le médiateur de la Communauté germanophone, nous portons les éléments suivants à votre connaissance :

- L'information selon laquelle les annuaires téléphoniques ne contiendraient plus de pages en allemand est incorrecte. Les annuaires téléphoniques distribués dans les communes de la communauté germanophone contiennent bien une table des matières en allemand.
- Les informations sur les numéros de téléphone d'urgence publiés dans nos annuaires ne sont effectivement pas toujours disponibles en allemand. FCR Media souhaite clarifier les points suivants à cet égard:

o Lorsqu'il existe un numéro de téléphone distinct pour un service d'urgence dans la Communauté germanophone, les informations sont bien indiquées en

allemand (par exemple, 108 - Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe rund um die Uhr);

o Pour un certain nombre de services d'urgence (par exemple, la police et les pompiers), FCR Media part du principe que l'icône utilisée était suffisamment claire / identifiable par tous les utilisateurs;

o Pour un certain nombre de services d'urgence, aucune information n'est fournie en allemand, dans la mesure où FCR Media ignore si les employés des services en question parlent couramment l'allemand (par exemple, Pharmaciens, Aide Info Sida). Cette incertitude est confirmée par le fait que les sites Web de ces fournisseurs de services n'existent qu'en français (Aide Info Sida), ou uniquement en français et en néerlandais (Pharmaciens).

Nous espérons que ces informations vous ont été utiles.»

*
* *

Les dispositions relatives aux annuaires téléphoniques figurent pour l'essentiel dans l'article 45 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 qui prévoit que toute personne qui souhaite confectionner, vendre ou distribuer un annuaire doit faire une déclaration auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Cet institut exerce un pouvoir général de contrôle quant à l'application des dispositions de ladite loi, notamment dans le domaine des annuaires.

De plus, en la matière, un arrêté royal du 27 avril 2007, publié au Moniteur belge du 12 juillet 2007, définit les conditions dans lesquelles sont confectionnés, vendus ou distribués les annuaires.

La société FCR Media Belgium est une personne morale de droit privé. Toutefois, elle a introduit une déclaration afin d'éditer des annuaires en vertu de l'article 45 susmentionné et est reprise comme fournisseur d'annuaires par l'IBPT.

La société FCR Media Belgium doit dès lors être considérée comme une personne morale concessionnaire d'un service public ou chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui a confiée dans l'intérêt général, conformément à l'article 1^{er}, § 1^{er}, 2^o, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) et ce pour certaines de ces activités.

Ainsi, la société est tenue de respecter les LLC dans le cadre de ses activités de confection, d'édition et de distribution des annuaires téléphoniques.

Un annuaire téléphonique constitue un avis ou une communication destiné au public au sens des LLC.

En vertu de l'article 40, § 2 des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande.

Dans les communes de la région de langue allemande, comme en l'espèce, les avis et communications des services centraux doivent être rédigés en français et en allemand.

L'annuaire téléphonique doit dès lors être aussi rédigé et disponible dans sa totalité en langue allemande.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant et à l'IBPT afin qu'il soit mis au courant des conditions de mise à disposition de l'annuaire, outil essentiel pour l'accès aux services téléphoniques, au public germanophone.

Veillez agréer, Madame la Directrice générale, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE