

17-05-1995

COMMISSION PERMANENTE DE  
CONTROLE LINGUISTIQUE



Monsieur l'Administrateur délégué  
de BELGACOM  
Boulevard Emile Jacqmain, 151  
1210 BRUXELLES

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

27.048/II/PF/SM  
JP/CB

Monsieur l'Administrateur délégué,

En date du 4 mai 1995, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée le 27 février 1995, mais reçue le 21 mars 1995, par une habitante francophone de Bruxelles, parce que, s'étant présentée le 22 décembre 1994 à la Télé-Boutique BELGACOM, Bd Emile Jacqmain, 164 à 1210 Bruxelles, elle a reçu une souche de paiement en néerlandais, malgré sa demande expresse de la recevoir en français.

Comme suite à notre demande de renseignements du 30 mars 1995, vous avez, par lettre du 14 avril, fait savoir ce qui suit :

"Votre lettre du 30 mars dernier a retenu ma meilleure attention et a donné lieu à une enquête, dont j'ai le plaisir de vous communiquer ci-après les résultats.

Madame Struelens s'est effectivement présentée le 22 décembre 1994 à la Télé-Boutique située boulevard Emile Jacqmain 164 à 1210 Bruxelles, afin de payer sa facture n°6 du 3 novembre 1994. Après que le ticket de caisse ait été imprimé en néerlandais, la cliente a effectivement demandé à obtenir une souche de paiement en français.

Elle n'a pas obtenu satisfaction, non pas suite à un refus délibéré de l'agent Belgacom d'imprimer une souche en français mais bien en raison du manque de connaissance de ce nouvel agent en Télé-Boutique quant à la procédure à appliquer. De plus, il n'est pas exclu que des circonstances particulières, notamment une file d'attente importante, aient empêché cet agent de faire appel à son supérieur.

2.

Belgacom déplore vivement les désagréments éprouvés par Madame Struelens et tient à lui présenter ses sincères excuses pour cet incident".

Un ticket de caisse doit être considéré comme une relation avec un particulier pour laquelle un service central aurait dû utiliser la langue dont ce particulier a fait usage.

En l'occurrence, Belgacom aurait dû délivrer le document en français demandé par la plaignante.

La C.P.C.L. estime donc que la plainte est recevable et fondée, sur la base de l'article 41, § 1er, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966. (L.L.C.)

Etant donné qu'il s'agit d'une plainte visée à l'article 61, § 8 des L.L.C., inséré par l'article 346 de la loi ordinaire du 16 juillet 1993 visant à achever la structure fédérale de l'Etat, le présent avis est communiqué à la plaignante, à M. Elio DI RUPO, Vice-Premier Ministre et Ministre des Communications et des Entreprises publiques et à M. Johan VANDE LANOTTE, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Intérieur.

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

Le Président,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS