

[...]

35.286/II/PF  
RC/FY

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 11 mars 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que dans l'annuaire 2003-2004 des pages blanches zone 02 édité séparément par Promédia, la rubrique consacrée aux bureaux de poste bruxellois (p.607 – volume Bruxelles) est renseignée uniquement en néerlandais.

\*  
\*       \*

A l'occasion d'une plainte identique, Monsieur [...], project manager, avait répondu ce qui suit à la demande de renseignements de la CPCL :

*« Je puis vous confirmer que la mention francophone de La Poste n'a effectivement pas été reprise dans l'édition 2003-2004 de l'annuaire téléphonique de Bruxelles.*

*Cette omission est due à un problème informatique lors de l'extraction de certaines mentions. Sachez que je regrette vivement cet incident, pour lequel Belgacom a entre temps pris toutes les dispositions nécessaires pour éviter sa reproduction à l'avenir.*

*Pour votre complète information, il est peut-être utile de préciser que cet incident a affecté la mention de La Poste, mais aussi celles d'une dizaine d'autres clients, avec lesquels les contacts nécessaires ont été pris.*

*Je tiens toutefois à souligner qu'il s'agissait en l'occurrence tant de mentions francophones que néerlandophones. Il n'est dès lors nullement question ici d'un éventuel incident à caractère linguistique. J'ajoute enfin que ce problème informatique a affecté une dizaine de mentions seulement, dans un annuaire qui, pour rappel, comporte plus de 800.000 numéros d'appel.*

*Cette précision ramène sans doute l'incident incriminé à de plus justes proportions. Je vous présente néanmoins les excuses de Belgacom pour les désagréments que cette omission a pu occasionner.*

*Il me faut également signaler que toutes les mentions sont restées disponibles, dans les deux langues, tant au service des renseignements 1307 que le site web [www.1307.be](http://www.1307.be). ».*

\*  
\*       \*

Les Pages Blanches de Promédia sont constituées sur la base des fichiers d'abonnés au téléphone, achetés à Belgacom dans le cadre de l'arrêté royal du 14 septembre 1999 sur l'édition de guides téléphoniques.

En vertu de l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 40 des LLC, les services centraux rédigent les avis et communications qu'ils font directement au public, en français et en néerlandais.

L'article 50 des LLC dispose que la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés, ne dispense pas les services de l'observation des dites lois coordonnées.

La rubrique consacrée aux services postaux bruxellois (p. 607 – volume Bruxelles), aurait dû, dès lors, être établie en français et en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle prend note toutefois que cette omission est due à un problème informatique lors de l'extraction de certaines mentions.

Copie du présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

**Le Président,**

[...]