

[...]

**36.129/II/PF**  
MV/FY

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 25 novembre 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait que des téléboutiques de Belgacom situées en région bruxelloise ont remis des tickets de caisse établis en néerlandais à un client d'expression française.

Aux demandes de renseignements de la CPCL, le service concerné de Belgacom répond que :

- le problème réside dans le choix de la langue qui est introduit dans l'écran de vente et qui varie selon le rôle linguistique du vendeur ; il suffit à ce dernier d'adapter les données à la langue du client.
- les observations utiles ont été faites afin d'éviter, dans toute la mesure du possible, la reproduction de ce type de situation.

\*  
\*       \*

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 p.c., sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Un ticket de caisse doit être considéré comme un rapport avec un particulier. Les téléboutiques de Belgacom constituent des services locaux de la Région de Bruxelles-Capitale qui, en vertu de l'article 19 des LLC, doivent utiliser, dans leurs rapports avec un particulier, la langue dont ce particulier a fait usage.

En l'occurrence, des tickets établis en français auraient dû être délivrés au plaignant.

La CPCL estime donc la plainte recevable et fondée.

Elle prend acte que des mesures ont été prises visant à éviter la répétition de ce type d'erreurs.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]