



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

le 22 octobre 2009

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 25 septembre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte à l'encontre de Belgacom pour avoir fourni, à une cliente francophone, un répondeur comprenant une option « français » exprimée dans un français incorrect.

A la demande de renseignements de la CPCL, le service concerné a fait savoir que :

- le répondeur Boléro 530, visé par la plainte n'était plus commercialisé et avait été remplacé par le Boléro 540 ;
- Belgacom admettait que la qualité de la voix enregistrée en langue française sur le répondeur n'était pas optimale et que le message vocal était diffusé avec une prononciation inadaptée pouvant interpeller les personnes qui l'écoutent, sans toutefois contenir des termes en langue néerlandaise ;
- Belgacom présentait ses excuses à la plaignante pour les désagréments que cette situation lui a occasionnés.

\*

\*

\*

Le service concerné de Belgacom précise que la version française ne contient aucun terme libellé dans une langue autre que le français mais reconnaît toutefois la qualité moindre de l'enregistrement en français.

La CPCL constate qu'il s'agit ici d'un problème lié à la qualité de la langue, qui relève du génie de la langue.

La CPCL a pour mission de veiller à l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative. Cette mission ne s'étend pas au génie de la langue qui tombe sous la compétence des communautés, lesquelles ont, le cas échéant, créé des organes consultatifs ad hoc.

Elle estime dès lors qu'elle n'a pas la compétence de se prononcer en la matière.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]