



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

---

Bruxelles, le 6 octobre 2011

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 23 septembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de Belgacom pour la raison suivante. A un usager francophone de Bruxelles, Belgacom a délivré le message "Belgacom Ring Back" en néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez que Belgacom vous a informée de ce que les dispositions nécessaires ont été prises le 9 août dernier afin de modifier la langue de programmation de la ligne téléphonique concernée et que l'intéressé, invité à réaliser un test, a confirmé que la modification était bien effective.

\*

\* \*

Une plainte identique avait fait l'objet d'un avis de la CPCL n° 41.081 du 22 octobre 2009. Dans cet avis, qu'elle confirme, la CPCL s'était exprimée comme suit:

*"Belgacom est une entreprise publique autonome qui, aux termes de l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et de 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%, est soumise aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).*

*Le service Belgacom Ring-Back constitue un rapport avec les particuliers puisqu'il est installé dans la langue choisie par le client et que ce dernier peut la modifier en formant le numéro 1930 (FR) ou 1920 (NL).*

*Conformément à l'article 41, § 1<sup>er</sup>, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand."*

La CPCL estime la présente plainte également recevable et fondée.

Elle prend toutefois acte de ce que, entre temps, les dispositions nécessaires ont été prises par Belgacom afin de rétablir la langue de programmation de la ligne téléphonique dont question.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]