



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

Bruxelles, le 27 avril 2012

[...]

[...]

**Objet :** *plainte linguistique contre Belgacom*

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 30 mars 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies, a examiné la plainte déposée contre Belgacom, parce que le Centre de documentation écologique Paul Duvigneaud de Bruxelles a reçu en annexe de sa facture Belgacom établie en français, de la documentation unilingue néerlandaise.

\*

\* \*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous a répondu ce qui suit:

*"Faisant ainsi suite à votre courrier, je vous informe que Belgacom a pris acte de la plainte légitime concernant l'envoi d'un document unilingue en néerlandais en annexe à une facture en français.*

*Il s'agit d'une erreur matérielle. Belgacom a donné des instructions strictes aux services concernés et veillera à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter à l'avenir la reproduction de tels incidents regrettables."*

\*

\* \*

En vertu de l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques, 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).

L'envoi de documentation par Belgacom à un client constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, §1<sup>er</sup>, des 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 documentation étant adressée à un usager francophone, elle devait être établie en français.

La plainte est fondée.

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

**Le Président f.f.,**

**E. VANDENBOSSCHE**