



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

Bruxelles, le 22 octobre 2012

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 12 octobre 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de Belgacom, pour compte de tiers, pour la raison suivante. A une abonnée francophone (Madame [...], [...] à 1180 Bruxelles), ne serait délivré qu'un message néerlandais lorsqu'elle forme le numéro 1919 à partir de son téléphone fixe.

A la demande de renseignements de la CPCL du 11 janvier 2012, rappelée le 9 février 2012, vous exposez le principe des services attachés au numéro 1919 et vous ajoutez que :

- la langue utilisée dans le message est celle choisie par le client lors de la conclusion initiale du contrat relatif à la ligne téléphonique ;
- la langue peut être changée à tout moment par le client en composant le numéro « malin » 1930 ou en appelant le service à la clientèle 0800-33800, ou encore, en se rendant dans l'un des points de vente de Belgacom ;
- en l'absence de données concrètes relatives à la plainte, il ne peut être déterminé si la situation résulte du fait de Belgacom ou du client lui-même ;
- vous invitez le client à demander la modification de la langue du message si elle ne lui convient pas.

Le service administratif de la CPCL a transmis téléphoniquement les coordonnées de la plaignante à la personne de contact en charge du dossier. Cet entretien téléphonique a été confirmé par courrier électronique du 9 mai 2012 et rappelé par celui du 21 août 2012.

Par lettre du 13 septembre 2012, vous signalez, à la CPCL, avoir transmis ces informations à Belgacom et vous faites part de ce qui suit :

- Belgacom signale qu'à défaut d'élément sur la date à laquelle le message a été délivré, il lui est impossible de retracer ce qui s'est produit et qu'en outre, aucune plainte n'a été déposée auprès de Belgacom pour cette affaire ;
- Belgacom assure, par ailleurs, que la langue officielle et commerciale de Madame Lootens est le français ;
- la cliente devrait donc recevoir toutes les factures et services en français ;
- si un tel problème se posait à nouveau, vous invitez à le signaler immédiatement aux services de Belgacom afin de pouvoir retracer l'origine du problème.

*
* *

“Belgacom est une entreprise publique autonome qui, aux termes de l'article 36, § 1^{er}, 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 « 1919 » constitue un rapport avec les particuliers.

Il est installé dans la langue choisie par le client lors de la conclusion initiale du contrat relatif à la ligne téléphonique. Le client peut, à tout moment la modifier en formant le numéro 1930 (FR) ou 1920 (NL) ou en appelant le service clientèle.

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, 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 CPCL constate que :

- la plainte, telle que présentée par le plaignant, est vague et manque d'éléments probants ;
- Belgacom n'est, dès lors, pas en mesure de fournir les informations suffisantes devant permettre la conclusion du dossier.

Partant, la CPCL estime, moyennant une abstention d'un membre de la section française, qu'elle ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la plainte.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président f.f.,

[...]

