



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

Bruxelles, le 1er octobre 2012

[...]

[...]

Monsieur Ministre,

En sa séance du 14 septembre 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies, a examiné une plainte déposée par monsieur [...], habitant néerlandophone de 1020 Bruxelles qui, à l'occasion de dérangements intervenus sur sa ligne, a été appelé à plusieurs reprises par des collaborateurs de Belgacom qui ne s'exprimaient pas en néerlandais. En outre, il est repris dans les Pages Blanches de 2011 - 2012 en tant que francophone.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu par lettre du 21 août 2012 que:

- Belgacom regrettait que le client ait été contacté par des collaborateurs (internes et externes) qui ne possédaient pas la langue néerlandaise de manière suffisante;
- que le client était fiché comme néerlandophone dans les banques de données de Belgacom;
- que les services de l'annuaire téléphonique ont apporté les rectifications nécessaires, eu égard aux Pages Blanches (édition 2012/2013) et au service 1207.

*
* *

Conformément à l'article 36, §1^{er}, 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Une conversation téléphonique entre un agent de Belgacom et un client constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

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.

Pour remédier aux dérangements sur sa ligne, le plaignant doit toujours être contacté et servi en néerlandais.

Sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

Quant à la mention du plaignant dans les Pages Blanches, la CPCL estime que, sur ce point, la plainte est également recevable et fondée, le plaignant devant être mentionné dans l'annuaire téléphonique avec des coordonnées en langue néerlandaise.

La CPCL prend acte du fait que les services de l'annuaire ont d'ores et déjà effectué les adaptations nécessaires.

Le présent avis est notifié au plaignant.

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

Le Président ff.,

[...]