

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE

BRUXELLES , le 09-07-1999



VOTRE LETTRE DU

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES

ANNEXES

27.124/II/PN

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 15 janvier 1998 la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une association néerlandophone avec siège à Bruxelles, contre Belgacom, en raison du fait que le médiateur francophone auprès de Belgacom traiterait en français les plaintes introduites en français par des personnes de la région de langue néerlandaise.

A une demande de renseignements, vous avez répondu: (traduction)

- "1. Les réponses du Service de médiation ont été rédigées dans la langue utilisée par le client pour introduire sa plainte.
Les dossiers, par contre, sont établis dans la langue de la région où la plainte a son origine.
Cette procédure tient compte de la préoccupation d'aller au devant des désirs des usagers, que le Médiateur estime devoir manifester dans ses relations avec les clients.*
- 2. Le Médiateur est indépendant de Belgacom. Les Médiateurs sont désignés par arrêté royal, délibéré au Conseil des ministres.
Le personnel du Service de médiation est soumis à l'autorité des Médiateurs (arrêté royal du 09/10 1992 - Article 5, 3°).*
- 3. L'affectation et le paiement du personnel du Service de médiation ont été fixés par les dispositions de l'article 45 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.
L'arrêté royal portant exécution de ladite loi a été pris le 09/10/92.*

4. *Le contrôle des activités du Médiateur se fait de facto sur base d'un rapport de ses activités que le service doit publier chaque année (art. 46 de la loi précitée du 21 mars 1991)."*

*
* *

Belgacom est une entreprise publique autonome qui, suivant l'art. 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, est soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'arrêté royal du 9 octobre 1992 a créé notamment auprès de cette entreprise un service de médiation dont les compétences avaient déjà été définies aux articles 43 à 46 de la loi précitée du 21 mars 1991.

Le service de médiation examine les plaintes des usagers au sujet des activités de l'entreprise publique autonome, tente de concilier les parties; s'il n'y parvient pas, il émet un avis (art. 8 et 12 de l'arrêté royal du 9 octobre 1992).

Le service de médiation peut être considéré comme un service d'exécution dont le siège est établi dans Bruxelles-Capitale. Les dispositions qui font l'objet de la section 1^{ère}, à l'exception de l'article 43, § 6, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) lui sont applicables (art. 44 des LLC).

*
* *

Il découle du point 2 de votre réponse que la plainte doit être considérée comme étant dirigée contre le service de médiation auprès de Belgacom.

Sur la base des renseignements que vous avez communiqués, il ressort que la façon d'agir du service de médiation n'est pas contraire à l'article 39, § 1^{er}, ni à l'article 41, § 1^{er}, des LLC, qui stipule qu'un service central utilise dans ses rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

En outre, la plainte ne concerne pas de cas concrets, à l'exception d'un renvoi à un dossier "Kirchenstein", dont, toutefois, pas d'autres données ne sont connues, même pas suite à une demande auprès du plaignant.

L'article 10, § 1^{er}, de l'arrêté royal du 9 octobre 1992 ne prévoit d'ailleurs le droit de prendre connaissance du dossier que pour l'entreprise qui est sujet de la plainte, tandis que le plaignant peut obtenir l'autorisation sur base du § 2.

La CPCL, sur la base de ces considérations, déclare la plainte dès lors recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur L. VAN DEN BOSSCHE, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

A thick black horizontal bar used to redact the signature of the president.