

25 -08- 1997

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE

1000 BRUXELLES
Rue Royale 47



[REDACTED]

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

29.172/II/PN

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 10 juillet 1997, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre Belgacom en raison du fait que sur une lettre et son enveloppe, envoyées à un particulier néerlandophone, figurent les mentions anglaises: "Customer Service", "Operational Team", "Customer Service Manager" et "Residential Customers Division".

*

* *

Conformément à l'article 41, § 1er, des L.L.C., le service de Belgacom en cause est tenu, en tant que service central, d'utiliser dans ses rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Si le service ne connaît pas l'appartenance linguistique du particulier concerné, il s'adresse à lui dans la langue de la région où il habite (présomption juris tantum).

Conformément à l'article 41, § 2, des L.L.C., il est répondu aux entreprises privées établies dans une commune sans régime spécial de la région de langue française ou de langue néerlandaise, dans la langue de cette région.

En l'occurrence, la langue à utiliser était le néerlandais.

La C.P.C.L. estime que les services rendus par Belgacom, ainsi que ses communications externes doivent se conformer à la législation linguistique et que le recours à l'anglais ne peut se justifier qu'en ce qui concerne les termes pour lesquels il n'existe aucun équivalent valable dans les langues nationales.

En l'occurrence, il s'agit de dénominations de services ou de fonctions pour lesquelles il existe des pendants néerlandais qui permettent à chaque particulier d'en saisir la teneur.

La C.P.C.L. estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Quant au terme de "manager", la C.P.C.L. observe qu'il s'agit d'un terme adopté en néerlandais ("manager" et "managing director", cfr. "Woordenlijst van de Nederlandse Taal" - le petit livre vert -, 1995, p. 532). Sur ce point, la C.P.C.L. estime que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur J. Goossens, administrateur délégué de Belgacom, au commissaire du gouvernement près Belgacom et au plaignant.

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

Le président,

