

[...]

35.167/II/PN
AMC/RV

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 13 mai 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre Belgacom en raison des faits suivants.

Pour les tonalités d'occupation ou autres messages, Belgacom compte les habitants de Fourons comme relevant de la zone de Liège. Partant, le client sera toujours accueilli en français. Ce phénomène se présente surtout lors des "messages automatiques".

*
* *

Par lettre du 21 novembre 2003, Belgacom a fait savoir à la CPCL ce qui suit.

"Les services techniques concernés me font savoir que pour bon nombre de messages nos clients ont la possibilité de modifier eux-mêmes le régime linguistique de leur ligne téléphonique, par le biais du dit "Phone Manager" qu'ils peuvent atteindre au numéro 1987. En procédant de la sorte, il est par exemple possible, au client, de déterminer la langue du message du service "Ring Back" (le cas de la tonalité d'occupation – choix de quatre langues).

L'enquête a néanmoins permis de relever un problème concernant le message "numéro non attribué". A ce sujet, Belgacom entrera en pourparlers avec le fabricant des centraux téléphoniques afin de faire apporter certaines modifications.

Je puis vous assurer que Belgacom fait tout ce qui est en son pouvoir pour appliquer les lois linguistiques de la manière la plus stricte."

Sur demande de la CPCL, Belgacom a donné, par téléphone, les renseignements complémentaires suivants:

"Pour l'heure, il est techniquement impossible, pour Belgacom, de fixer le régime linguistique des lignes téléphoniques sur la base des données concernant l'appartenance linguistique des abonnés. Néanmoins, le service technique s'occupe du problème et estime que ce dernier

pourra être résolu dans un proche avenir. Les messages automatiques entendus lors d'appels émanant de Fourons, sont, en effet, en français, mais comme il a été dit dans la lettre, les clients peuvent modifier le régime linguistique de leur ligne téléphonique via le numéro 1987."

Dans cet ordre d'idées, Belgacom a fait savoir à la CPCL, à l'occasion d'une plainte antérieure, que lorsqu'un numéro de téléphone n'est plus attribué, la langue du message qui communique cette information à l'appelant, dépend du lieu dont émane l'appel. Cela revient à dire qu'un appel lancé en Flandre est suivi d'un message en néerlandais, un message lancé en Wallonie d'un message en français et un appel lancé à Bruxelles, d'un message dans les deux langues nationales.

L'article 36 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose en son §1^{er} : "Les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre 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 l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC)."

Conformément à la jurisprudence de la CPCL des messages téléphoniques de cette espèce, constituent des avis ou communications au public.

Conformément à l'article 40 et à l'article 11, § 2, alinéa 2, des LLC, Belgacom doit formuler les avis et communications destinés aux habitants des communes de la frontière linguistique, en néerlandais et en français. Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, il y a lieu d'accorder la priorité à la langue de la région.

Partant, à Fourons, ces avis doivent être formulés d'abord en néerlandais et ensuite en français.

Les messages téléphoniques de Belgacom étant communiqués exclusivement en français aux clients de Fourons, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Le fait que le régime linguistique puisse, pour un certain nombre de messages, être modifié par le client même, n'enlève rien au fondement de la plainte. En première instance, ces messages doivent être formulés d'abord en néerlandais.

Copie du présent avis et notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]