



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

Bruxelles, le 17 juin 2009

[...]

[...]

Monsieur le Vice-premier Ministre,

En sa séance du 29 mai 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de Belgacom, qui a envoyé chez une habitante néerlandophone de Bruxelles, un technicien qui ne s'exprimait pas en néerlandais.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez : (traduction)

" ... Belgacom tient toujours à faire prévaloir l'intérêt du client et, dans le cas présent, a envoyé, dans les meilleurs délais, un technicien disponible. Belgacom n'avait, en aucun cas, l'intention d'ignorer la législation relative à l'emploi des langues ; elle s'efforce, au contraire, de la respecter dans tous les contacts avec les clients... "

*

* *

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 p.c., sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'intervention d'un technicien de Belgacom en vue de l'installation ou de la réparation d'un produit belgacom chez un client, doit être considéré comme un rapport 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.

En l'occurrence, la cliente ayant fait la demande en néerlandais, Belgacom aurait dû lui fournir les services d'un technicien pouvant s'exprimer en néerlandais.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

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

Le Président,

[...]