



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

Bruxelles, le 9 mai 2011

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 8 avril 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de Bruxelles, pour avoir reçu, de Belgacom, une facture au verso de laquelle les mentions sont unilingues néerlandaises.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez:

- *que la société Belgacom informe qu'il s'agit d'une regrettable fausse manoeuvre;*
- *que le document pré-imprimé, utilisé pour produire la facture de Monsieur [...] était, en effet, libellé en néerlandais;*
- *que Monsieur [...] est bien répertorié en tant que client francophone dans les différents fichiers informatiques de Belgacom et que le contenu de la facture est d'ailleurs rédigé en français;*
- *que Belgacom présente ses plus sincères excuses pour les désagréments rencontrés.*

*

*

*

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'envoi d'une facture par Belgacom à 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.

La facture étant adressée à un usager francophone, elle devait être établie en français, dans son intégralité.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]