



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

Bruxelles, le 3 juillet 2014

[...]

[...]

Madame l'Administrateur délégué,

En sa séance du 27 juin 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une abonnée francophone pour la raison suivante. Le 29 septembre 2013, l'écran de sa télévision a subitement affiché un menu en néerlandais alors qu'il en avait toujours affiché un en français. Belgacom ne lui aurait fourni aucune information, malgré le courrier qu'elle lui avait adressé au sujet de cet incident.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez que, après vérification, vous n'avez constaté aucune opération expliquant le changement linguistique évoqué par le client. Vous confirmez, aujourd'hui, que le client figure bien comme client francophone, mais vous n'êtes pas en mesure d'obtenir des précisions sur la situation passée, au moment du problème. En tout état de cause, vous tenez à préciser que vous respectez le choix de langue effectué par vos clients et que le problème évoqué ne peut être que le résultat d'un « bug » isolé échappant à votre contrôle.

*

*

*

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

Les menus, apparaissant sur l'écran de télévision et permettant de choisir les chaînes et d'enregistrer les émissions, constituent des services fournis par Belgacom et doivent être considérés comme les rapports d'un service central avec les particuliers.

En vertu des dispositions de l'article 41, § 1^{er}, des LLC, ces services sont installés, par Belgacom, dans la langue choisie par le client.

Belgacom confirme que la plaignante est bien reprise comme cliente francophone, mais déclare n'être pas en mesure de fournir une explication quant au changement linguistique évoqué.

La CPCL estime, moyennant une abstention d'un membre de la section néerlandaise, que la plainte est recevable et fondée, dans la mesure où le menu affiché à l'écran a fait l'objet d'un changement linguistique, ce dernier pouvant être, selon Belgacom, le résultat d'un bug informatique isolé échappant à son contrôle.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

