



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

Bruxelles, le 27 mai 2011

[...]

[...]

Madame le Ministre,

En sa séance du 20 mai 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par Madame [...], domiciliée [...] à 1030 Bruxelles parce que celle-ci a reçu du service clientèle de Proximus un courrier électronique unilingue néerlandais alors qu'elle est francophone.

*

*

*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

« Interrogée à ce sujet, la société Proximus m'informe qu'il s'agit d'une regrettable fausse manœuvre du collaborateur qui a été en contact téléphonique avec Madame [...] le 10 novembre 2010. En effet, étant connecté sur l'intranet en langue néerlandaise, il a omis de modifier la langue des paramètres lors de l'envoi du courriel à la plaignante.

Proximus confirme que Madame [...] est bien entendu répertoriée en tant que cliente francophone dans ses différents fichiers informatiques... ».

*

*

*

En vertu de 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 l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Des courriels constituent des rapports avec les particuliers.

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 derniers ont fait usage.

En conséquence, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

[...]