



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

Bruxelles, le 18 avril 2016

[...]

[...]

Monsieur,

En sa séance du 15 avril 2016, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte d'un client néerlandophone de Proximus contre une lettre unilingue anglaise qu'elle a reçue de Proximus après avoir changé d'opérateur.

A la demande de la CPCL concernant votre point de vue quant à cette plainte, vous répondez ce qui suit (traduction):

"Après vérification des deux numéros, il ressort que le client (ou quelqu'un qui a agi en son nom) a téléphoné le 29/01 pour demander la résiliation. L'appel a été traité par un call center externe, qui lui a envoyé la lettre annexée en lui demandant de rendre son matériel.

La langue officielle du client est le néerlandais.

L'opérateur est libre de choisir sa langue au moment où il souhaite envoyer la lettre. Il/elle a sans doute fait le mauvais choix. Je peux uniquement conclure qu'il s'agit ici d'une erreur humaine.

*
* *

Les services centraux au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), comme Proximus, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage (art. 41, §1^{er}, LLC). Par les trois langues, le législateur vise les trois langues nationales: le français, le néerlandais et l'allemand.

Etant donné que vous connaissiez la langue du client, elle aurait dû recevoir une lettre rédigée en néerlandais. La plainte est dès lors recevable et fondée.

La CPCL prend acte de votre déclaration selon laquelle une erreur humaine a été commise en envoyant la lettre. Elle signale en outre que l'anglais n'est pas visé par l'article 41, § 1^{er}, LLC, précité, concernant l'emploi des langues entre les services centraux et les particuliers.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE