



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

Bruxelles, le 26 septembre 2018

[...] [...]
Madame l'administratrice déléguée,

En sa séance du 21 septembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative à un message unilingue néerlandais envoyé par Proximus sur le portable d'un utilisateur francophone.

Dans votre lettre du 14 août 2018, vous avez communiqué à la CPCL votre point de vue :

« L'envoi du message unilingue en néerlandais semble d' être une erreur technique. Les paramètres de langue de Monsieur Jean-René Foucart correspondent à la situation linguistique. En effet, le client est répertorié dans nos systèmes informatiques en tant que client francophone, aussi bien pour la langue officielle que pour la langue de communication. Nous présentons toutes nos excuses à Monsieur Jean-René Foucart pour les désagréments causés.

Nous allons investiguer les raisons pour lesquelles ce message a été envoyé en néerlandais à un client francophone, malgré le paramétrage correct des données du client.»

*
* *

Conformément à 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 oeuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50 %, sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Ceci est le cas pour Proximus.

L'envoi d'un message sur le portable d'un utilisateur constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} LLC, les services centraux, en l'occurrence Proximus, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Etant donné que Proximus connaît l'appartenance linguistique de l'intéressé, le message aurait dû être établi en français.

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

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame l'administratrice déléguée, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE