



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

---

Bruxelles, le 7 janvier 2019

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

En sa séance du 21 décembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant de Saint-Vith relative à l'absence d'application Proximus en allemand.

Suite à notre demande d'informations, vous nous répondez ce qui suit dans votre du 5 novembre 2018 :

« Dans l'intérêt de notre clientèle, nous nous efforçons de publier en allemand les informations les plus importantes pour les clients.

C'est ainsi que sont notamment disponibles en ligne :

- Le magazine digital (*shopmag*) destinée aux clients particuliers et professionnels et reprenant une description des offres et prix des principaux produits proposés aux clients (<https://proximusshopmag.be/de>) (aussi disponible dans les shops de Proximus) ;
- Les conditions générales des différents produits ;
- Le numéro d'appel du service à la clientèle (0800/44800) où le client peut obtenir toutes les informations techniques et commerciales nécessaires dans sa langue.

Toute une série d'informations promotionnelles sont également disponibles en allemand dans les points de vente situés sur le territoire de la Communauté germanophone.

Je tiens également à vous confirmer que nous veillons, au sein de l'entreprise, à ce que tous les échanges dans le cadre de la relation contractuelle se fassent dans la langue du client (lettres de confirmation, factures, support technique, traitement des plaintes, etc.).

(...)

\*  
\*       \*

Conformément à l'article 36, § 1<sup>er</sup>, 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.

Une application mise à disposition par une entreprise publique constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1<sup>er</sup> 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.

L'application aurait dû être mise à disposition en allemand pour le public germanophone.

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