



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

Bruxelles, le 16 juillet 2021

[...]

[...]

Objet : appels de Proximus en français destinés à une habitante de la Zone Anvers

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 15 juillet 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la plaignante, en tant qu'habitante de la Zone Anvers, a été contactée par téléphone à plusieurs reprises en français par Proximus. Lors de ces appels, il a été spécifié que l'intéressée voulait qu'on s'adresse à elle en néerlandais mais les contacts n'ont toutefois eu lieu qu'en français. La plaignante n'est pas une cliente de Proximus et n'a jamais signalé à Proximus qu'elle voulait qu'on s'adresse à elle en français.

Dans votre lettre du 17 juin 2021, vous nous avez communiqué ce qui suit : (traduction)

« Comme indiqué dans votre lettre, la plainte provient d'une personne qui n'est pas une cliente de Proximus. Proximus n'avait pas connaissance de son lieu de résidence ou de son appartenance linguistique, puisqu'il s'agissait d'une campagne de marketing basée sur des numéros de téléphone, sans aucune autre information personnelle sur la personne appelée.

Toutefois, les instructions données à nos services pour la réalisation de ces campagnes de marketing précisent qu'il faut utiliser la langue nationale employée par la personne concernée.

Nos services sont organisés de manière à répondre à la demande des personnes appelées qui souhaitent s'exprimer dans leur propre langue. Le cas que vous nous avez signalé est le résultat d'une erreur malencontreuse de la part de nos services pour laquelle nous nous excusons auprès de la personne concernée.

Nous veillerons bien sûr à ce que cela ne se reproduise pas et nous rappellerons ces instructions à nos services. »

*
* *

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) précise que 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18

juillet 1966 (LLC).

Etant donné que Proximus est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Conformément à l'article 41. § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ceux-ci ont fait usage.

Dès le moment où la plaignante a signalé qu'elle voulait qu'on s'adresse à elle en néerlandais, les services de Proximus auraient dû utiliser le néerlandais.

La plainte est dès lors considérée comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que les instructions qui précisent qu'il faut utiliser la langue nationale employée par les intéressés dans le cadre des campagnes marketing, seront à nouveau rappelées aux services.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE