



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 28 mai 2014

[...]

[...]

Madame la Présidente,

En sa séance du 16 mai 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager francophone de Rhode-Saint-Genèse pour la raison suivante. Le 22 avril 2013, le plaignant s'est adressé à [...] suite à une panne d'électricité. Après quelques messages et un temps d'attente, il a été confronté à un message unilingue néerlandais (signalant que la société était au courant du problème et qu'une solution était attendue vers 8h30).

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez : (traduction)

"[...] Notre callcenter, et notamment les processus y utilisés, applique la législation linguistique. A chaque utilisateur du réseau qui appelle, il est demandé (en néerlandais et en français) de former d'abord son code postal. Suivant ce code postal, l'appelant aura le choix ou non de continuer en français. Uniquement les codes postaux des communes à facilités prévoient cette option. Dans tous les autres cas, on poursuit automatiquement en néerlandais. Il faut y ajouter que celui qui ne fait pas de choix (le temps d'attente pour choisir est assez long) sera automatiquement aidé en néerlandais après un certain temps. Suite à ce cas spécifique, il a été demandé à nos collaborateurs de contrôler les processus ainsi que de faire quelques contrôles par sondage. Nous n'avons pas constaté de problèmes. [...]"

*

*

*

Un message téléphonique d'accueil constitue un avis ou une communication au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

[...], gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, est une personne morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général, comme visée à l'article 1^{er}, § 1^{er}, 2^o et § 2 des LLC.

[...]a son siège à Louvain et un champ d'activité qui s'étend à des communes de la région de langue néerlandaise sans régime spécial ainsi qu'à des communes périphériques (art. 7 des LLC). Il constitue dès lors un service régional au sens de l'article 34, § 1^{er}, a, des LLC qui, pour les avis et communications qu'il adresse au public, utilise la ou les langues de la commune de son siège (art. 34, § 1^{er}, al. 3 LLC), le néerlandais.

Dans le cas qui nous occupe, le message téléphonique [...]est destiné à tous les habitants des communes de son ressort et, dans les communes à facilités, tant aux francophones qu'aux néerlandophones, en ce qu'il fournit des informations pratiques et nécessaires à tous les usagers.

Comme l'affirme la réponse, le message est prononcé en néerlandais et en français et permet aux habitants des communes à facilités de poursuivre en français s'ils en font le choix.

La CPCL considère, dès lors, la plainte comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE