



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

Bruxelles, le 27 janvier 2015

[...]

[...]

Madame l'Administrateur délégué,

En sa séance du 23 janvier 2015, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de 3798 Fourons-le-Comte pour avoir reçu, de Proximus, un courrier bilingue français/néerlandais, alors que son appartenance linguistique devait être connue des services.

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 29 septembre et 5 novembre 2014, le Directeur du Group Legal & Compliance de Proximus répond:

« [...] Après vérification, le client concerné est bien repris dans nos bases de données comme ayant opté pour la langue française chez Proximus aussi bien pour les communications commerciales que contractuelles.

Les messages personnalisés aux clients sont toujours établis dans la langue du client.

Les services techniques dans les communes bilingues ou à statut spécial mettent parfois des avis non personnalisés en deux langues dans les boîtes aux lettres pour avertir les gens qui habitent dans des rues au moment où des travaux sont effectués.

Il semblerait que c'est ce qui s'est passé à Fourons-le-Comte. [...] ».

*

*

*

Conformément à l'article 36, §1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques, 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Il ressort de la plainte et du document qui y est joint que le courrier controversé est un courrier personnalisé, envoyé au plaignant relativement à son contrat client auprès de Proximus.

Il constitue dès lors un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

Le client étant repris dans les bases de données de Proximus comme client francophone, il aurait dû recevoir le courrier en français uniquement.

La CPCL considère la plainte, moyennant deux abstentions de membres de la section néerlandaise, comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame l'administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président

E. VANDENBOSSCHE