



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

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte du 15 janvier 2019 relative à l'absence de certaines pages internet en allemand sur le site de PROXIMUS

Madame l'Administratrice déléguée,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un citoyen germanophone résidant à Raeren relative à l'absence de certaines pages internet en allemand sur le site de PROXIMUS.

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans une lettre datée du 21 janvier 2019.

Dans une lettre du 24 janvier 2019, reçue le 04 février 2019, Monsieur [...], Directeur du service juridique, nous a communiqué le point de vue suivant:

« 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.).»

A toutes fins utiles, il convient de soulever que la lettre du 24 janvier 2019 est identique en tous points à celle que vous nous aviez déjà communiquée le 05 novembre 2018 dans le cadre d'une plainte précédente, répertoriée à la CPCL sous les références 50.371/II/PD.

*

* *

Conformément à l'article 1, § 4, 1° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), PROXIMUS est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 dispose :

« 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. »

Cette disposition a pour conséquence que PROXIMUS doit respecter les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC) dans le cadre de ses activités.

Conformément aux avis précédents de la CPCL, une page de site Internet constitue un avis ou une communication destiné au public au sens des LLC.

PROXIMUS est un service central au sens des LLC et en vertu de l'article 40, § 2 des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande.

Dans les communes de la région de langue allemande, comme en l'espèce, les avis et communications des services centraux doivent être rédigés en français et en allemand.

Ainsi, l'ensemble du contenu des pages internet du site de PROXIMUS doit être identique pour les trois langues nationales et aurait dû être mis à disposition du public germanophone en allemand.

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