



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

Bruxelles, le 4 mai 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un affichage exclusivement en néerlandais

Madame la Présidente du Comité de direction,

En sa séance du 30 avril 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'Office des Consommateurs Francophones (OCF) au nom et pour le compte d'une citoyenne francophone, concernant le fait que lorsqu'elle appelle via son téléphone portable la Banque carrefour des Entreprises, l'affichage est exclusivement en néerlandais.

Dans votre lettre du 5 mars 2021, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL :

« (...) »

Il n'appartient pas à nos services de déterminer l'affichage du numéro, de la langue et des informations automatiques sur l'écran des clients (utilisateurs de smartphone) lorsque le numéro composé est automatiquement reconnu par les « fonctions et/ou applications SMART CALL » activées et/ou installées.

(...)

Il suffit probablement que la plaignante désactive et/ou désinstalle ces fonctions et/ou applications sur son smartphone pour à nouveau voir le numéro du FOD/SPF ECONOMIE lorsqu'elle appelle le 0800 12033. (...) »

*

* *

Le SPF Economie est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Un affichage constitue un avis et une communication au public au sens des LLC.

Conformément à l'article 40, alinéa 2 LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais.

Dès lors, l'affichage dont il est question dans la présente plainte aurait dû être disponible en français et en néerlandais.

Toutefois, *in casu*, la plainte n'étant pas formulée clairement et ne contenant aucune donnée technique, la CPCL ne peut se prononcer.

La plainte est reconnue comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE