



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

---

Bruxelles, le 8 juillet 2013

[...] [...]

En sa séance du 28 juin 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager francophone, Monsieur [...], de 1367 Mont-Saint-André, pour avoir reçu, sur son téléphone portable, des messages informatifs en néerlandais, de la part de Proximus. Il s'en était déjà plaint auprès d'une téléboutique Belgacom (dossier 15862160).

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez :

- que le plaignant figure bien dans vos bases de données comme client francophone ;
- que Belgacom ne s'explique pas la réception des sms en néerlandais ;
- que Belgacom met tout en œuvre pour que ce genre de situation ne se reproduise plus à l'avenir.

\*  
\*       \*

En vertu de l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 p.c., sont soumises aux dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les messages envoyés par Proximus à un client constituent des rapports d'un service central avec un particulier, au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1<sup>er</sup>, 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.

Etant donné que le plaignant est repris, dans la base de données de Belgacom, comme client francophone, les messages qui lui sont adressés doivent être établis en français.

La CPCL estime dès lors la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président f.f.,**

E. VANDENBOSSCHE