



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

Bruxelles, le 21 février 2017

[...]

[...]

Madame l'Administrateur délégué,

En sa séance du 17 février 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un client francophone contre Proximus concernant la réception de publicités en néerlandais de différents sites internet. Le plaignant nous informe de ce qui suit :

« Je suis client chez Proximus pour l'adsl. L'adresse IP fournie par Proximus est dynamique, elle est renouvelée tous les jours. La géolocalisation de cette adresse IP est très régulièrement situées en Flandres. Je reçois donc régulièrement des publicités en néerlandais. Les sites visités me reconnaissent comme étant flamand. Ce problème est partiellement résolu avec l'emploi des cookies, mais je les efface régulièrement. (...) »

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

« Après vérification, il s'avère que la langue enregistrée dans nos systèmes pour communiquer avec le client auteur de la plainte est bien le français. (...) »

En ce qui concerne les messages, publicités et autres informations que le client voit apparaître sur son ordinateur ou sur son terminal, lorsqu'il « surfe » sur des sites web internet ou encore qu'il reçoit dans sa boîte e-mail mais qui sont envoyés par une personne autre que Proximus, ce dernier n'intervient que comme simple transporteur au sens de l'article XIII17 du chapitre 6 du code de droit économique. A ce titre, ces messages ne sont pas de sa responsabilité, et d'ailleurs, le transporteur ne peut aux termes de la loi « ni sélectionner ni modifier » les informations faisant l'objet de la transmission.

Pour répondre plus précisément à votre question technique, une adresse IP dynamique est un long numéro attribué de façon automatique par un réseau de communications électroniques à chaque fois que le client se connecte à internet. L'adresse est dite « dynamique » parce qu'elle change chaque fois que le client se reconnecte au réseau. Une même adresse peut donc être attribuée automatiquement à des clients différents aux cours de la même journée. Il s'agit donc d'un processus purement technique, généré automatiquement à chaque connexion, sans considération du lieu où se trouve physiquement le client.

Lorsqu'un client surfeur visite un site web, il peut effectivement être identifié comme appartenant à un rôle déterminé, parce que , par exemple, il a un jour, consciemment ou non, téléchargé un «cookie » qui l'identifie comme tel sur le site en question. Mais il est tout aussi possible qu'ayant consulté par exemple un site d'une autre langue que sa langue d'origine (exemple un site situé outre atlantique ou un site d'information dans une autre langue), le

moteur de recherche qui lui a permis d'accéder audit site, l'avait identifié comme locuteur de cette langue lors de sa première visite et ensuite ait enregistré cette donnée. (...)

Pour éviter ce genre de désagrément, il est recommandé de supprimer régulièrement les cookies enregistrées sur l'appareil utilisé ou de surfer anonymement. »

*
* *

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).

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 est bien repris dans les bases de données de Proximus comme un client francophone.

Concernant les publicités que le plaignant reçoit en néerlandais, Proximus agit, selon ses déclarations, uniquement comme transporteur au sens de l'article XII17 du chapitre 6 du Code de droit économique.

Cet article prescrit en effet qu' « en cas de fourniture d'un service de la société de l'information consistant à transmettre, sur un réseau de communication, des informations fournies par le destinataire du service ou à fournir un accès au réseau de communication, le prestataire de services n'est pas responsable des informations transmises, s'il est satisfait à chacune des conditions suivantes:

1°il n'est pas à l'origine de la transmission;

2°il ne sélectionne pas le destinataire de la transmission;

3°il ne sélectionne, ni ne modifie, les informations faisant l'objet de la transmission.

Les activités de transmission et de fourniture d'accès visées à l'alinéa 1er englobent le stockage automatique, intermédiaire et transitoire des informations transmises, pour autant que ce stockage serve exclusivement à l'exécution de la transmission sur le réseau de communication et que sa durée n'excède pas le temps raisonnablement nécessaire à la transmission. »

A ce titre et si les conditions dudit article XII. 17 du Code de droit économique sont remplies, ces messages ne sont pas de sa responsabilité.

Le fait que selon le plaignant les sites qu'il visite le reconnaissent comme étant de langue néerlandaise, ne dépend pas technologiquement de la responsabilité de Proximus mais de la liberté du plaignant lors de sa navigation sur les sites. La CPCL prend acte du fait que la langue enregistrée dans les systèmes de Proximus pour communiquer avec le plaignant est le français.

La CPCL considère la plainte comme étant recevable mais non 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