



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

Bruxelles, le 2 mai 2018

[...]

[...]

Concerne : plainte relative au webmail server de Proximus

Madame l'administrateur délégué,

En sa séance du 27 avril 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le fait que le webmail server de Proximus (<https://webmail.proximus.be>) n'est pas disponible en langue allemande.

Dans votre lettre du 4 avril 2018, vous avez communiqué à la CPCL votre point de vue suivant (traduction) :

« Le service Proximus Webmail est une interface réseau créée par Proximus qui la fournit à ses clients. Cette application leur permet de consulter, envoyer et organiser directement leurs mails via un navigateur internet, comme c'est le cas pour des autres services webmail de même type (par exemple Yahoo, Hotmail, Gmail, etc.). Le service Proximus Webmail sert exclusivement d'interface entre le client et ses correspondants et n'est donc nullement destiné aux interactions entre les services centraux de Proximus et ses clients.

A notre avis, le produit en question ne constitue donc pas «d'avis ou communication envoyé directement au public par un service central» ou « un rapport avec les particuliers », au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966. »

*
* *

Conformément à l'article 36, § 1^{er}, 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 oeuvre 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 par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Ceci est le cas pour Proximus.

Si les mails envoyés et reçus par les clients de Proximus ne tombent en effet pas dans le champ d'application des LLC, cette règle ne s'applique cependant pas au service Proximus Webmail lui-même. Le service Proximus Webmail constitue en effet un produit fourni par Proximus à ses clients, dont ils peuvent faire usage. De cette manière, un contact individualisé entre Proximus et le client concerné est établi. Par conséquent, il y a lieu de qualifier ce produit comme un rapport avec un particulier.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} LLC, les services centraux, en l'occurrence Proximus, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Il s'ensuit que le webmail server de Proximus doit également être disponible en langue allemande.

Partant, la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE