



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

Bruxelles, le 9 juillet 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte à l'encontre d'Essent quant à la suppression de son service après-vente en allemand.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 05 juillet 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre d'Essent Belgium S.A., par Madame la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique pour le compte d'un citoyen germanophone domicilié dans la commune de Saint-Vith, quant à la suppression du service après-vente en allemand.

Dans votre courrier du 25 octobre 2018, vous nous avez communiqué ce qui suit:

«Par la présente, nous désirons vous informer que l'arrêt de notre service en allemand est temporaire et que nous comptons reprendre ces activités en allemand dès que nous serons en mesure d'assurer un service présentant toutes les garanties de qualité.

Essent s'efforce depuis toujours d'offrir un service professionnel de haute qualité. Suite à la mise en œuvre d'un projet informatique complexe, nous nous voyons dans l'obligation d'assurer temporairement notre service dans deux langues. Cette démarche nous permet de conserver la qualité de notre support opérationnel au client pendant la durée nécessaire pour mener à bien le projet en question. Dans ce contexte, nous avons décidé de concentrer nos efforts sur le maintien de la stabilité de notre système ainsi que des fonctionnalités optimales de nos opérations de communication et de facturation.

En tant qu'entité faisant partie d'un groupe allemand, nous sommes bien conscients que cette situation provisoire suscite de nombreux désagréments et nous désirons présenter nos excuses aux clients concernés, essentiellement en ce qui concerne la communication inadéquate qui a été effectuée à ce sujet (...).

*

*

*

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, Essent Belgium S.A. doit respecter le prescrit des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par

l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) en ce qu'elle est une personne morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui a confiée dans l'intérêt général (article 1er, §1er, 2° LLC) (avis 50.362 du 9 novembre 2018).

Le service après-vente d'Essent Belgium S.A. est un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1er, des LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage : le français, le néerlandais ou l'allemand.

Ainsi, le service après-vente fourni par Essent Belgium S.A. à un citoyen germanophone doit être assuré en allemand.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Toutefois, la CPCL prend acte des informations suivantes communiquées par ESSENT lors d'un entretien le 13 novembre 2018 :

- l'arrêt du service en allemand est de nature temporaire et celui-ci sera repris dans cette langue dès que la société pourra assurer un suivi clientèle de haute qualité. Cette interruption du service en allemand est la conséquence d'un projet informatique complexe ;
- en tant que composant d'un groupe allemand, la société comprend très bien que cette situation provisoire est regrettable et elle tient à s'en excuser auprès des clients concernés.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE