



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

Bruxelles, le 1^{er} octobre 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte relative à l'absence de l'application « MY PROXIMUS » en allemand

Madame l'administrateur délégué,

En sa séance du 27 septembre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par Madame la Médiatrice de la Communauté germanophone de Belgique, pour le compte d'un citoyen germanophone domicilié dans la commune d'Eupen, concernant l'absence de l'application « MY PROXIMUS » en allemand. Le plaignant indique également qu'il ne peut pas bénéficier de l'application en français du fait que son téléphone portable est configuré en langue allemande.

A nos lettres du 5 août 2019 et du 28 août 2019 dans lesquelles nous vous avons interrogé à ce sujet, vous répondez ce qui suit dans votre lettre du 16 septembre 2019 :

« Dans l'intérêt de notre clientèle, nous nous efforçons de publier en allemand les informations les plus importantes pour les clients.

C'est ainsi que sont notamment disponibles en ligne :

- Le magazine digital (*shopmag*) destinée aux clients particuliers et professionnels et reprenant une description des offres et prix des principaux produits proposés aux clients (<https://proximusshopmag.be/de>) (aussi disponible dans les shops de Proximus) ;
- Les conditions générales des différents produits ;
- Le numéro d'appel du service à la clientèle (0800/44800) où le client peut obtenir toutes les informations techniques et commerciales nécessaires dans sa langue.

Toute une série d'informations promotionnelles sont également disponibles en allemand dans les points de vente situés sur le territoire de la Communauté germanophone.

Je tiens également à vous confirmer que nous veillons, au sein de l'entreprise, à ce que tous les échanges dans le cadre de la relation contractuelle se fassent dans la langue du client (lettres de confirmation, factures, support technique, traitement des plaintes, etc.).

Concernant les problèmes relevés dans la plainte, nous étudions en interne actuellement différentes possibilités techniques pour trouver la meilleure solution »

A toutes fins utiles, il convient de soulever que la lettre du 16 septembre 2019 est identique en tous points à celles que vous nous aviez déjà communiquée le 5 novembre 2018 et le 24 janvier 2019 dans le cadre de deux plaintes précédentes, répertoriée à la CPCL sous les références 50.371/II/PD et 51.010/PD.

*

* *

Conformément à l'article 1, § 4, 1^o de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), PROXIMUS est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 dispose :

« 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966. »

Cette disposition a pour conséquence que PROXIMUS doit respecter les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC) dans le cadre de ses activités.

Une application constitue un avis ou une communication destiné au public au sens des LLC.

PROXIMUS est un service central au sens des LLC et en vertu de l'article 40, § 2 des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande.

Dans les communes de la région de langue allemande, comme en l'espèce, les avis et communications des services centraux doivent être rédigés en allemand.

Ainsi, l'application « MY PROXIMUS » aurait dû être disponible en allemand pour les citoyens germanophones.

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

La CPCL prend acte de la déclaration de Proximus selon laquelle ses services étudient actuellement en interne différentes possibilités techniques pour trouver la meilleure solution.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE