



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

Bruxelles, le 8 juillet 2020

[...]

[...]

Objet : plainte concernant une lettre en français

Madame, Monsieur,

En sa séance du 3 juillet 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'opérateur télécom VOO à Bruxelles ne fournit le service après-vente qu'en français. La page Internet '<https://assistance.voo.be/fr/support.html>' est uniquement disponible en français. Le centre d'appel au numéro 078505050 ne fonctionne qu'en français et la correspondance avec les clients néerlandophones est envoyée en français avec un renvoi à une page Internet sur laquelle une version néerlandaise peut être trouvée.

Dans votre courriel du 16 mars 2020, vous avez communiqué à la CPCL que le centre d'appel est opérationnel dans quatre langues.

*
* *

VOO est une intercommunale qui intervient en Wallonie, dans certaines communes de Bruxelles-Capitale et dans la commune de Fourons. En tant que service régional dont l'activité s'étend à des communes de Bruxelles-Capitale et, en même temps, à des communes d'une des régions de langue française et de langue néerlandaise, VOO est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale, conformément à l'article 35, § 1, b) des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 18 LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis, les communications et les formulaires destinés au public.

Conformément à l'article 19 LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En ce qui concerne le centre d'appel, vu que ce dernier est disponible tant en français qu'en néerlandais, la plainte est reconnue comme étant recevable mais non fondée.

En ce qui concerne la page Internet et la correspondance unilingue en français, la plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE