



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

Bruxelles, le 29 septembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un courriel en anglais

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 25 septembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que Monsieur [...], résidant à Audenarde a reçu un courriel de Proximus établi uniquement en anglais le 1er août 2020 vers 10 h. 53. Le courriel a trait à la commande du produit « *Cloud 10 GB* ».

Dans un courriel du 20 août 2020, vous nous avez répondu ce qui suit : (traduction)

« L'envoi d'un message unilingue en anglais s'avère être une erreur technique. Les coordonnées linguistiques de monsieur [...] correspondent à sa situation linguistique. De fait, le client en question est bien renseigné comme néerlandophone dans notre système informatique, tant en ce qui concerne la langue officielle que la langue de communication.

Nous tenons à nous excuser auprès de monsieur [...] pour les désagréments occasionnés. Nous allons enquêter afin de savoir pourquoi ce message en anglais a été envoyé à un client néerlandophone en dépit du fait que les données du client étaient correctement encodées. «

*
* *

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (loi entreprises publiques) précise que 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 (LLC).

Etant donné que Proximus est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Conformément à l'article 41. § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ceux-ci ont fait usage.

Le courriel en question devait donc être établi uniquement en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE