



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

---

Bruxelles, le 21 septembre 2011

[...]

[...]

Madame, Monsieur,

En sa séance du 16 septembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte d'un particulier francophone de Fourons, déposée contre la *Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening* du fait que la lettre en langue française qu'il avait reçue de cette société à l'intervention du commissaire d'arrondissement adjoint, ne constituait pas une traduction à part entière de celle qu'il avait, initialement, reçue en néerlandais. La lettre en néerlandais offrait la possibilité de communiquer le relevé du compteur de trois manières différentes: par l'envoi d'une carte réponse, par téléphone ou par un site Internet. La lettre en français ne laisse ouverte qu'une seule possibilité. Le plaignant estime que cela constitue une discrimination puisque la traduction est censée être conforme.

A la question, vous posée par la CPCL, quant à connaître votre point de vue au sujet de cette plainte, vous répondez ce qui suit (*traduction*).

*"Pour des clients francophones domiciliés dans une commune de la frontière linguistique, il n'est, effectivement, possible de communiquer le relevé des compteurs d'eau que par carte réponse et non par indexweb ou indexphone.*

*Ce, en raison de difficultés techniques et du fait que la VMW entend préserver l'unilinguisme de la région homogène de langue néerlandaise.*

*En effet, la VMW ne saurait garantir que des personnes domiciliées en région homogène de langue néerlandaise se trouvent dans l'impossibilité de visiter le site Internet français.*

*La VMW ne peut pas non plus vérifier si un relevé communiqué par téléphone est effectué par un habitant d'une commune de la frontière linguistique. En outre, tout contact initial devrait, en l'occurrence, avoir lieu en néerlandais avant de pouvoir passer à la langue du citoyen.*

*C'est surtout pour des considérations d'ordre pratique que la VMW a choisi de ne laisser aux habitants francophones des communes de la région linguistique que la seule possibilité de transmettre les relevés de compteur qu'au moyen d'une carte réponse.*

*Voilà les raisons pour lesquelles la lettre française concernant la communications des relevés de compteur ne saurait être une version tout à fait identique à la lettre néerlandaise."*

\* \*

La CPCL constate que les raisons avancées par la VMW quant au caractère non entièrement identique des versions néerlandaise et française de la lettre de communication des relevés de compteur sont les suivantes: difficultés techniques, considérations pratiques et souci de garantir l'unilinguisme de la région homogène de langue néerlandaise.

La CPCL estime qu'alors que ces raisons semblent, en règle générale, pouvoir se défendre, elles ne sont pas pour autant acceptables dans le cas concret, sous examen. En effet, il s'agit d'un particulier de Fourons, c.-à-d. une commune dotée d'un régime spécial qui n'appartient pas à la région homogène de langue néerlandaise. En outre, il ne s'agit pas d'un contact dit initial, mais bien d'une lettre adressée à un particulier francophone qui avait explicitement réclamée cette dernière, à l'intervention du commissaire d'arrondissement adjoint de Fourons. Partant, la VMW savait avec certitude que la personne intéressée n'était pas quelqu'un de la région homogène de langue néerlandaise, mais bien un particulier francophone de Fourons (commune à régime linguistique spécial). Elle lui a, à juste titre, envoyé une lettre établie en français.

La CPCL ne comprend pas pourquoi cette lettre n'était pas identique à la lettre que la VMW envoie en néerlandais à ses clients néerlandophones de Fourons. Les motifs invoqués ne sont, en la matière, nullement pertinents.

La CPCL déclare la plainte recevable et fondée et estime que la lettre adressée au plaignant en français devait être identique à la lettre originale en langue néerlandaise.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant. [...]

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de considération distinguée.

**Le Président,**

[...]