



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

Bruxelles, le 1^{er} octobre 2012

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 14 septembre 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de la *Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)*, par un habitant francophone de la commune de Fourons qui a reçu, de cette société, des factures imprimées partiellement en néerlandais avec, au verso, des informations importantes pour le client, rédigées en néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, copie du document contesté.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous transmettez votre réponse, ainsi que les informations fournies par le Directeur général de la VMW : (traduction)

« [...] En annexe, vous trouverez la réponse de la VMW dans laquelle la société explique la procédure qu'elle applique envers ses abonnés, en application de la circulaire BA 97/22 du 16 décembre 1997 concernant l'usage des langues dans les conseils municipaux de la région de langue néerlandaise, reconfirmée par la circulaire BA-2005/03 concernant l'usage des langues dans les communes – CPAS – structure de coopération intercommunale. Interprétation et conséquence des arrêts du Conseil d'Etat du 23 décembre 2004. [...].

« [...] Je puis vous confirmer que la VMW applique dûment les circulaires concernant l'usage des langues. C'est dire que dans les contacts individuels avec les clients (ex. factures), elle fait usage, dans les communes à facilités, de la langue néerlandaise.
Sur simple demande, les clients francophones de ces communes peuvent obtenir en français le document qui leur est destiné. La demande doit être réitérée à chaque reprise.

*Monsieur [...] est un des clients qui, de manière systématique, reçoivent toutes les factures et documents d'abord en néerlandais pour en demander, ensuite, une version française. Normalement, cette manière d'agir ne pose pas de problèmes.
Cette fois-ci également, un de nos collaborateurs a imprimé le texte français à la demande du client, mais en utilisant, par erreur, du papier à facture en langue néerlandaise. [...].*

*

*

*

En application de l'article 39 de la loi ordinaire du 9 août 1980 de réformes institutionnelles, les services dont l'activité s'étend tant à des communes sans régime linguistique spécial qu'à des communes à régime linguistique spécial, sont, quant aux communes à régime linguistique spécial, soumis au régime linguistique imposé par les LLC aux services locaux de ces communes pour les avis, communications et formulaires destinés au public, pour les rapports avec les particuliers et pour la rédaction des actes, certificats, déclarations et autorisations.

L'envoi d'un document tel que facture, avis de paiement, rappel, doit être considéré comme un rapport avec un particulier dans le sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En application de l'article 12, al.3, des LLC, auquel renvoie l'article 39 de la loi ordinaire du 9 août 1980 de réformes institutionnelles, les services s'adressent, aux particuliers habitant les communes de la frontière linguistique, dans celles des deux langues – le français ou le néerlandais – dont ils ont fait usage ou demandé l'emploi.

Il ressort de la réponse que le plaignant a demandé, expressément, une version française du document. Il aurait dû recevoir, dès lors, un document établi intégralement en français conformément à la jurisprudence constante de la CPCL en la matière.

Il ressort également de la réponse que le service a imprimé, par mégarde, le texte français demandé par le client, sur du papier à facture en langue néerlandaise.

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

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président f.f.,

[...]