



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

Bruxelles, le 28 mai 2014

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 16 mai 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte à l'encontre de la *Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening* par un usager francophone de Fourons pour les raisons suivantes :

- à la réception d'une demande de relevé de compteur en français (qu'il a reçue après en avoir fait la demande expresse), il a constaté qu'il ne s'agissait pas d'une traduction à part entière du document néerlandais reçu initialement, mais d'un document différent. La version néerlandaise permettait une réponse via le site internet ou via le téléphone, ce que la version française ne permettait pas. Le plaignant estime que ceci constitue une discrimination de la part de cette société qui n'organise pas ses services pour répondre aux clients francophones de Fourons ;
- le nom « De Watergroep Limburg » n'apparaît toujours qu'en néerlandais.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, le service « traitement des plaintes » de la société répond : (traduction)

« [...] En raison de difficultés techniques, les clients francophones habitant une commune de la frontière linguistique n'ont en effet pas la possibilité de communiquer le relevé du compteur d'eau via indexweb ou indexphone, raison pour laquelle cette possibilité ne figure pas sur la carte de réponse que monsieur [...]a reçue.

Ceci cadre avec un souci de « De Watergroep » de garantir l'unilinguisme de la région homogène de langue néerlandaise.

« De Watergroep » ne pourrait pas garantir qu'un habitant de la région homogène de langue néerlandaise ne puisse consulter le site web de langue française.

Il ne peut pas non plus vérifier si une transmission du relevé du compteur d'eau par téléphone émane d'un habitant d'une commune de la frontière linguistique. C'est pourquoi chaque premier contact devrait en outre se passer en néerlandais avant de pouvoir continuer en français.

Pour ces raisons, la lettre française relative au relevé du compteur d'eau ne peut pas être identique à la lettre 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.

En ce qui concerne la version française du document « relevé de compteur ».

Il s'avère que le plaignant a demandé, expressément, une version française du document. Le document qui lui a été envoyé, consécutivement à sa demande, devait être établi en français, de manière intégrale, conformément à la jurisprudence de la CPCL.

La CPCL a déjà été saisie d'une plainte similaire. Le 16 septembre 2011, elle s'était exprimée comme suit dans l'avis 43.111, qu'elle confirme :

« 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 [...]. 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. ».

La CPCL estime la plainte, sur ce point, recevable et fondée.

En ce qui concerne la dénomination « De Watergroep Limburg ».

Dans sa jurisprudence, la CPCL a toujours estimé que les dénominations officielles des services des gouvernements communautaires et régionaux devaient apparaître dans la langue de la région, même sur les documents établis en français (cf. avis 19.178 du 17 décembre

1987, 20.055 du 28 avril 1988, 24.068 et 24.075 du 2 juin 1993, 24.108 du 30 septembre 1992).

Ceci s'applique à la « Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening », service du gouvernement flamand et de même à « De Watergroep Limburg » qui en est la nouvelle dénomination.

La CPCL estime la plainte, sur ce point, recevable mais non fondée.

*
* *

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

