



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

Bruxelles, le 21 décembre 2017

[...] [...] **Concerne :** plainte relative aux mauvais services fournis aux clients néerlandophones par la société VOO pour la télédistribution

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 15 décembre 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte relative aux mauvais services fournis aux clients néerlandophones par la société VOO pour la télédistribution.

Il s'agit plus particulièrement du fait que des informations et des factures rédigées en français sont envoyées à un client néerlandophone, qu'il manque un manuel d'utilisation en néerlandais et que plusieurs employés ne sont pas en mesure de répondre à un particulier en langue néerlandaise.

Dans votre lettre du 15 novembre 2017, vous avez communiqué ce qui suit (traduction) :

« Les demandes de la part de nos clients néerlandophones dont nous connaissons l'appartenance linguistique sont bel et bien traitées en néerlandais.

Les factures peuvent également être fournies en langue néerlandaise.

Le service Back Office, qui fait partie du département Service Clientèle, répond bel et bien par lettre et par courriel au client en langue néerlandaise lorsque celui-ci s'adresse à nos services dans cette langue. Le Help Desk, le service qui reçoit les appels des clients, aide les clients néerlandophones aussi dans leur propre langue.

A titre d'information, les appels néerlandophones sont peu nombreux. Le mois dernier, nous n'avons reçu que 8 appels de clients néerlandophones.

Enfin, il est vrai que pour certains outils, il n'existe qu'une version française du manuel d'utilisation. Le service compétent n'a toutefois reçu aucune plainte ou demande en cette matière.

Si cela pose des difficultés, nous sommes bien évidemment disposés à chercher une solution. »

A l'appui de sa plainte, le plaignant a joint les documents suivants :

- une facture rédigée en français ;
- un rappel pour retard de paiement rédigé en néerlandais avec une majoration de frais de 15 euros pour des frais de rappel ;

- la première page du manuel d'utilisation en français ;
- une demande de la part du client afin de recevoir ce manuel d'utilisation en langue néerlandaise et la réponse de VOO rédigée en langue néerlandaise ;
- un courriel rédigé en français et envoyé après que vous avez communiqué des renseignements à la CPCL.

*
* *

VOO est une intercommunale qui opère en Wallonie, quelques communes de Bruxelles-Capitale et Fourons (Flandre). En tant que service régional dont l'activité s'étend à des communes de Bruxelles-Capitale ainsi qu'à des communes de la région de langue française et néerlandaise, VOO tombe sous l'application du même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale, conformément à l'article 35, § 1^{er}, b), des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Il y a lieu de qualifier les différents rapports entre VOO et le plaignant comme des rapports avec un particulier. L'appartenance linguistique du plaignant étant connue, en l'espèce le néerlandais, VOO aurait dû employer dans ces rapports le néerlandais conformément à l'article 19, alinéa 1^{er} LLC. Sur la base des données fournies, la CPCL constate que VOO n'a pas toujours respecté cette règle.

La plainte est recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE