



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

---

Bruxelles, le 26 septembre 2018

[...]

[...]

Monsieur,

En sa séance du 21 septembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par Office des Consommateurs francophones (OCF) relative à l'envoi d'un relevé de compteur en néerlandais alors que la cliente est francophone.

\*  
\*                      \*

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 9 juillet 2018.

A notre demande de renseignements, vous nous répondez le 24 juillet 2018 ce qui suit (traduction):

« La SCRL « *Eandis System Operator* (entretemps rebaptisé *Fluvius system Operator*) est soumise à l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) en vertu de l'article 1, § 1, 2°. Au sens des LLC, *Eandis System Operator* est considérée comme un service régional dont l'activité s'étend à des communes de la région de langue française ou de langue néerlandaise soumises à des régimes différents. L'article 34 précise les obligations linguistiques qui doivent être respectées.

Dans la commune de Kraainem, l'article 25 xcLLC doit être appliqué; il prévoit que les services locaux emploient dans leurs rapports avec un particulier la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le néerlandais ou le français. L'habitant de Kraainem doit donc recevoir les relevés de compteur en néerlandais, ce qui a bien été le cas.

Pour les habitants de Kraainem (et d'autres communes à facilités) qui le désirent, nous disposons également d'une version française des relevés de compteur. Sur simple demande (par courriel ou par lettre), un exemplaire peut être envoyé (en principe par retour de courrier)»

\*  
\*                      \*

La sprl Fluvius (anciennement Eandis) est une société chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée conformément à l'article 1, § 1<sup>er</sup>, 2° des LLC.

Elle a son siège à Melle et son champ d'activité s'étend à des communes de la région homogène de langue néerlandaise, à des commune de langue néerlandaise de la frontière linguistique et à des communes périphériques.

Elle constitue dès lors un service régional au sens de l'article 34, § 1<sup>er</sup>, a) LLC.

Un relevé de compteur est un contact avec le public au sens des LLC.

Conformément à l'article 34, § 1, b), alinéa 4 LLC, le service régional précité utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée en la matière par les services locaux de la commune ou l'intéressé habite.

La commune de Kraainem est une commune périphérique au sens de l'article 7 LLC.

Conformément à l'article 25 LLC, les communes périphériques emploient dans leurs rapports avec un particulier la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le néerlandais ou le français.

Il apparaît dans la réponse que la plaignante est cliente chez Fluvius depuis les 23 avril 2006.

La sprl Fluvius connaissait donc l'appartenance linguistique de l'intéressée. Le relevé de compteur aurait donc dû être envoyé en français.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE