

[...]

35.040/II/PN
MV/FY

Monsieur le Président,

En sa séance du 4 septembre 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant néerlandophone de Fourons, en raison des faits suivants. Lors d'une demande d'intervention concernant un problème de télédistribution au numéro de dépannage mentionné sur les factures, le plaignant n'a pu obtenir les renseignements souhaités en néerlandais étant donné que le préposé s'exprimait uniquement en français. Le technicien de l'Intermosane qui s'est présenté le lendemain au domicile du plaignant, pendant l'absence de ce dernier, a laissé, dans la boîte aux lettres, une carte établie en français également. Or, l'appartenance linguistique du plaignant était connue de la société, puisqu'elle lui adressait des factures établies en néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie de la carte précitée ainsi que des factures que lui adressait la société.

A la demande de renseignements de la CPCL, votre service répond : (traduction)

« ... Nous avons le plaisir de vous communiquer que notre entreprise veille au respect de l'arrêté royal du 18 juillet 1966 relatif à la législation linguistique en matière administrative.

Il est vrai que le rôle linguistique de monsieur [...] est connu et que les factures qui lui sont envoyées sont établies en néerlandais. Néanmoins, nous ne pouvons exclure une faute occasionnelle et monsieur [...] semble avoir été victime d'un malheureux concours de circonstances pour lequel nous nous excusons.

Nous avons pris bonne note de vos remarques et avons fait le nécessaire afin qu'une telle situation puisse être évitée à l'avenir.... ».

*
* *
*

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, tant les réponses fournies aux abonnés lors d'une demande téléphonique que les cartes clients, cartes de relevé de compteurs et avis aux abonnés sont à considérer comme des rapports avec des particuliers.

L'intercommunale Intermosane constitue un service régional dont l'activité s'étend à des communes de plusieurs régions linguistiques autres que Bruxelles-Capitale et dont le siège n'est pas établi dans une commune de la région allemande, au sens de l'article 36, § 1^{er} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 34, § 1^{er}, alinéa 4, des LLC, auquel l'article 36, § 1^{er} des mêmes lois renvoie, dispose que le service régional précité utilise, dans ses rapports avec un particulier, la langue imposée en la matière aux services locaux de la commune où l'intéressé habite.

L'article 12, alinéa 3, des LLC, dispose que dans les communes de la frontière linguistique, les services s'adressent aux particuliers dans celle des deux langues – le français ou le néerlandais – dont ils ont fait usage ou demandé l'emploi.

En application de ces dispositions, le plaignant aurait dû obtenir des renseignements au téléphone en néerlandais et il aurait dû recevoir, dans sa boîte aux lettres, une carte établie en néerlandais, étant donné que son appartenance linguistique était connue de la société.

La CPCL considère donc la plainte comme étant recevable et fondée.

Elle prend toutefois acte du fait qu'il s'agit, en l'occurrence, d'erreurs tout à fait occasionnelles et que le nécessaire sera fait afin d'éviter de telles situations à l'avenir.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]