



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

Bruxelles, le 3 juillet 2017

[...] [...] **Concerne :** plainte relative à la politique linguistique d' Hydrobru

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 30 juin 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite à l'encontre de Hydrobru parce qu'un client a reçu des factures, des rappels de paiement et une mise en demeure rédigés en français, alors qu'il avait demandé à plusieurs reprises à Hydrobru de rédiger les dits documents en néerlandais.

Le 21 mars 2016, deux factures ont été envoyées en français à une adresse située en région homogène de langue néerlandaise. Après réception de ces factures, le plaignant a demandé le 27 mars 2016 par voie d'un formulaire de contact sur le site web d'Hydrobru de recevoir ces factures en néerlandais et de les envoyer à son adresse officielle à Schaerbeek. Il n'a reçu aucune réponse à cette question.

Le 26 avril 2016, Hydrobru a envoyé deux rappels de paiement à la même adresse située en région homogène de langue néerlandaise. Ces lettres n'étaient également rédigées qu'en français. Après réception de ces lettres, le plaignant a demandé une nouvelle fois le 1^{er} mai 2016 à Hydrobru via un formulaire de contact, à ce que les dites factures soient rédigées en néerlandais. A cette demande, il n'a pas non plus reçu de réponse.

Le 17 mars 2016, le plaignant a reçu à son adresse officielle à Schaerbeek une mise en demeure rédigée en français. Dans sa plainte, le plaignant précise avoir téléphoné à Hydrobru, et ce n'est que par la suite il aurait reçu une facture rédigée en néerlandais. Cette facture date du 2 mai 2016. Le 29 mai 2017, le plaignant s'est à nouveau plaint par le formulaire de contact auprès de Hydrobru sur la rédaction en français de la mise en demeure.

Le 3 mars 2017, le plaignant a une nouvelle fois reçu sa facture en français. Le 11 mars 2017, le plaignant a demandé par le formulaire de contact de recevoir la facture en néerlandais et le 15 mars 2017, il a déposé plainte auprès de la CPCL.

Dans votre lettre du 5 mai 2017, vous avez communiqué ce qui suit (traduction) :

« Lors du traitement du document « relevé du compteur contradictoire pour la clôture des comptes » afin d'inscrire le plaignant « en tant que propriétaire de l'appartement précité, notre gestionnaire a en effet inscrit cette personne par erreur comme francophone au lieu de néerlandophone dans notre base de données. »

« Nous vous confirmons qu'entretiens cette erreur a été rectifiée ; » le plaignant « a reçu en néerlandais toutes les correspondances déjà envoyées et cela va de soi que ce sera également le cas pour toutes les futures correspondances. »

« En outre, pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir, nous ne manquerons pas de souligner auprès de nos gestionnaires de dossiers l'importance de reprendre d'une manière correcte les données dans notre base de données. »

« Nous tenons à nous excuser pour les éventuels désagréments occasionnés au plaignant. »

*
* *

Hydrobru est une intercommunale qui réunit les 19 communes de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Dès lors, Hydrobru est un service régional au sens de l'article 35, § 1^{er}, a), des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), et tombe sous le même régime que les services locaux de Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 19 LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale doit employer, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais. Etant donné que l'appartenance linguistique du plaignant était connue par Hydrobru, celui-ci aurait dû rédiger les documents en question en néerlandais, et pas en français.

La plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait qu'Hydrobru a rectifié cette erreur non seulement par l'envoi en néerlandais de la communication déjà envoyée mais aussi pour toute future communication. En outre, elle soulignera également auprès de ses gestionnaires de dossiers l'importance d'une collecte correcte des données dans sa base de données.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE