



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

---

Bruxelles, le 26 septembre 2018

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à l'absence d'interlocuteur connaissant l'allemand à la direction d'Eupen du service d'urbanisme de Wallonie.

Madame la Directrice générale,

En sa séance du 21 septembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant germanophone de Deidenberg concernant l'objet sous rubrique.

L'intéressé avait rendez-vous le 3 mai 2018 à 9 heures 30 à la direction d'Eupen du service d'urbanisme de Wallonie. Il était accompagné de deux autres personnes afin de discuter d'un dossier avec le représentant de l'administration. Tous trois sont de langue allemande. Le plaignant avait envoyé plusieurs courriels le 21 mars dernier à l'administration en question avec une série de documents, informations et questions en rapport avec le dossier susmentionné, le tout en langue allemande.

La personne chargée de les recevoir lors de la réunion du 3 mai s'est exprimée exclusivement en français et n'a visiblement pas donné suite à la demande du plaignant de fournir des réponses en allemand aux questions qu'il avait posées.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous nous avez communiqué ce qui suit:

« Mon secrétariat a pris contact avec la direction extérieure d'Eupen qui m'a fait un compte rendu détaillé du rendez-vous du 03 mai 2018 entre mes services et un habitant de Deidenberg.

Pour résumer la situation, il appert que cet habitant a pris des renseignements urbanistiques afin de savoir si une modification du relief du sol nécessitait une demande de permis d'urbanisme. Cette question porte sur le contournement de Burg-Reuland. S'agissant d'une création de voirie, cela ressort de la DGO1. Dans un souci d'orientation usager, mes services ont pris contact directement avec cette Direction Générale afin d'apporter des réponses aux doléances du plaignant.

Ce dernier s'est présenté, accompagné de deux autres personnes, à la permanence du 03 mai dernier. Ma collaboratrice a l'habitude de demander aux usagers de la permanence si cela les dérange de parler en français.

Aucune objection des visiteurs.

Elle a fourni les renseignements nécessaires. Divers mails (en allemand) ont été échangés avec une autre de mes collaboratrices.

Pour terminer, je tiens à vous informer que les agents de cette direction sont tous bilingues. Certains maîtrisent plus le français, d'autres l'allemand.

Les échanges entre ce plaignant et mes services se sont fait, parfois en français et parfois en allemand.

Je reste à votre disposition pour les compléments que vous souhaiteriez obtenir afin de traiter au mieux cette doléance.»

\*

\*

\*

La Direction d'Eupen du service d'urbanisme de Wallonie est un service régional dont l'activité s'étend à des communes de la région de langue allemande et dont le siège est établi dans la même région conformément à l'article 34, § 1, b des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

La Direction d'Eupen du service d'urbanisme de Wallonie est un service décentralisé de l'Exécutif régional wallon conformément à l'article 37 de la loi ordinaire du 9 août 1980 de réformes institutionnelles (LORI).

Conformément à l'article 38 LORI, ces services, lorsque leur activité s'étend exclusivement à des communes à régime linguistique spécial d'une même région linguistique, sont soumis au régime linguistique imposé par les lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative aux services locaux de ces communes.

Conformément à l'article 12 des LLC, tout service local établi dans la région de langue allemande utilise exclusivement la langue de sa région dans ses rapports avec les particuliers. Toutefois, il est toujours répondu dans la langue utilisée par le particulier, quand celui-ci s'adresse en français ou en allemand à un service établi dans une commune malmédienne ou dans une commune de la région de langue allemande.

Une réunion entre un agent d'un service régional dans les locaux de ce service et un particulier est un contact avec un particulier.

La Direction d'Eupen du service d'urbanisme de Wallonie aurait dû prévoir la présence d'un agent germanophone pour recevoir le plaignant en langue allemande.

La plainte est recevable et fondée.

Copie de la présente est transmise au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Directrice générale, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE