



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

Bruxelles, le 17 octobre 2022

[...] [...]
Concerne : plainte relative à l'absence de formulaire en allemand avec un client germanophone

Monsieur le Président du Comité de Direction,

En sa séance du 14 octobre 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant un formulaire de relevé de compteur non disponible en allemand. Le plaignant estime que l'allemand devrait être employé dans toutes ses communications (orales et écrites) avec le RESA.

Dans votre lettre du 12 juillet 2022, vous nous avez communiqué le point de vue suivant:

« (...) Tout d'abord, je tiens à vous rassurer sur le fait que ce formulaire est bien disponible en langue allemande ou en langue française pour l'ensemble de nos clients habitant en Communauté Germanophone. La méthodologie est simple, dès qu'ils rentrent en relation avec nos services, ils ont le choix de la langue. Par la suite, il reçoivent l'ensemble des communications dans la langue choisie (y compris bien entendu la carte de relevé de compteur).

Dans le cas de Monsieur [...], les invitations des années précédents étaient bien en langue allemande. Le client a changé de fournisseur cette année. Il est passé de Mega à Bolt et le code langue est passé de l'allemand au français. Il s'agit d'une erreur informatique qui est corrigée maintenant. (...) ».

*
* *

La société anonyme (S.A.) RESA est le principal Gestionnaire de Réseaux de Distribution (GRD) d'électricité et de gaz en province de Liège. Lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 29 mai 2019, les actionnaires (73 communes, la Province de Liège et Enodia) ont voté à l'unanimité des membres représentés la transformation de RESA en une Intercommunale sous forme de SA de droit public.

Partant, la S.A. RESA est soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après les lois linguistiques en matière administrative).

La S.A. RESA étant uniquement active dans le domaine de l'énergie en Province de Liège, elle constitue dès lors un service régional au sens de l'article 34, § 1^{er}, a) des lois linguistiques en matière administrative.

Le formulaire de relevé de compteur est un rapport avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative.

L'article 34, §1^{er}, alinéa 4 des lois linguistiques en matière administrative dispose que « le service régional précité utilise dans ses rapports avec un particulier la langue imposée en la matière par les services locaux de la commune où l'intéressé habite. ». *In casu*, le plaignant réside dans la commune d'Eupen qui se situe dans la région de langue allemande, partant la S.A. RESA devait utiliser la langue allemande pour s'adresser à lui.

La plainte est reconnue comme recevable et fondée.

La CPCL prend acte que l'erreur informatique a été rectifiée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE