

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

n° 14.007/II/P
[REDACTED]

Monsieur,

En séance du 24 février 1983, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.) a examiné la plainte déposée contre la S.N.D.E. concernant l'envoi de documents libellés en français à un particulier d'expression néerlandaise habitant Petit-Enghien.

Des renseignements recueillis auprès du service incriminé, il ressort que "lors de la reprise en 1965 par la Direction régionale de Mons de la S.N.D.E. de la gestion des services de distribution d'eau d'Enghien, Petit-Enghien et Marcq représentant environ 3.900 abonnés, rien ne permettait de différencier les abonnés selon leur régime linguistique."

C'est ainsi que tous les abonnés de ces communes ont reçu depuis cette époque des factures établies en français, à l'exception des particuliers qui faisaient la demande expresse de recevoir les documents en néerlandais.

./.

Comme M. Van Schandevijl n'est devenu propriétaire de son immeuble à Petit-Enghien qu'à partir du 15 juillet 1981, la quittance établie suite au relevé d'index effectué en septembre était le premier document envoyé par la S.N.D.E.; elle a donc été établie en français puisque la S.N.D.E. ignorait qu'il était néerlandophone.

Le rappel constatant le non-paiement à la date du 14.12.81 de la quittance de M. Van Schandevijl a été établi en français puisqu'il découle de la comparaison par mécanographie entre les quittances émises et les paiements enregistrés à la date figurant sur le document qui est envoyé directement à l'abonné par les services de l'A.I.M. (le service bureau chargé du traitement mécanographique des quittances). Aucune modification de la carte abonné ne peut être effectuée aussi longtemps que la créance n'a pas été apurée.

Quant à l'usage des langues dans les conversations téléphoniques, la S.N.D.E. déclare qu'une enquête approfondie dans les services n'a pas permis de trouver l'agent qui aurait répondu à M. Van Schandevijl : "on ne parle pas le flamand".

A un particulier de Petit-Enghien, commune de la frontière linguistique selon l'article 8, 9° des L.L.C., les services s'adressent conformément à l'article 12 dernier alinéa des L.L.C. dans celle des deux langues (F ou N) dont ce particulier a fait usage ou demandé l'emploi.

La plainte est recevable mais non fondée en ce qui concerne l'envoi de documents rédigés en français puisque le plaignant n'avait pas encore à l'époque spécifié sa volonté de recevoir les documents en néerlandais. De plus, le rappel de non-paiement envoyé en français était la suite d'une procédure entamée dans une langue et non modifiable par la suite, tant que la créance n'était pas réglée.

Quant aux conversations téléphoniques, l'enquête ne permet pas d'établir le bien fondé de la plainte.

Une copie du présent avis est communiquée à la Société nationale de Distribution d'Eau, Direction régionale de Mons, Bd. Fulgence Masson, 5 à 7000 Mons.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Président,

