

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE



07-10-1996

[REDACTED]

VOTRE LETTRE DU

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES
28.033/C/II/PF

ANNEXES

[REDACTED]

OBJET : Plainte contre la "Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening" - Mention "Directie Limburg" sur une facture en français.

Monsieur le Ministre,

En date du 5 septembre 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné la plainte déposée le 16 février 1996 contre la "Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening" parce qu'un habitant francophone de Fourons a reçu une facture en français sur laquelle figure la mention "Directie Limburg".

Le plaignant estime que cette mention est en contradiction avec les avis de la C.P.C.L. n°s 25.100 du 10 février 1994 et 24.108 du 30 septembre 1992.

Des renseignements vous ont été demandés par lettre du 14 mars 1996.

Par lettre du 24 avril 1996, vous avez répondu ce qui suit (traduction):

«La "Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening" emploie la mention "Directie Limburg" en-dessous de l'en-tête "Service et Information" ou "Dienstverlening en Informatie" ainsi qu'au-dessus de l'adresse d'expédition sous la mention "Exp." ou "AFZ" de la Poste.

- lors de l'instauration d'un nouveau système informatisé de facturation en 1994 et 1995 a été choisi pour les besoins du service à la clientèle un service de canaux informatiques le plus clair possible pour les contacts avec les clients.

Sur un total de 1,5 millions de factures envoyées annuellement, il y a environ 1.500 à 2.000 factures en français, pour lesquelles il n'a pas été prévu d'exception informatisée pour la mention "Directie Limburg".

Suite à la demande de la C.P.C.L., la V.M.W. va immédiatement effectuer les adaptations nécessaires pour modifier la mention constatée.

La V.M.W. propose d'utiliser à l'avenir la mention "V.M.W. Limburg" pour rencontrer la plainte du francophone concerné, en vue de clarifier le service et l'information aussi bien pour les néerlandophones que les francophones.»

Dans l'avis n° 25.100 du 10 février 1994, la C.P.C.L. a admis que le nom de la V.M.W. et son adresse à Hasselt n'existaient officiellement qu'en néerlandais.

Dans l'avis 24.108 du 30 septembre 1992, la C.P.C.L. avait estimé que le terme "gewestelijke directie" déterminait la nature du service et ne faisait pas partie de la dénomination et devait donc figurer en français dans une lettre en français.

Dans le cas présent, le mot "Directie" aurait dû figurer en français.

La plainte est donc recevable et fondée.

La C.P.C.L. prend acte que la V.M.W. va effectuer les adaptations nécessaires.

Le présent avis est notifié au plaignant ainsi qu'à la V.M.W.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

