



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

Bruxelles, le 14 décembre 2011

[...]

[...]

Objet : *plainte linguistique contre Vivaqua*

Monsieur le Directeur,

En sa séance du 9 décembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies, a examiné une plainte déposée contre la société Vivaqua parce que Monsieur [...] domicilié [...] à 1970 Wezembeek-Oppem a signalé avoir tenté de prendre contact avec la société, et qu'on a refusé de lui parler en français.

L'intéressé avait été contacté par la société Vivaqua le 22 juin dernier suite à un défaut de paiement d'un locataire ayant occupé une habitation en région flamande.

*

* *

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

« Tout porte à croire, suivant les informations que vous avez portées à notre connaissance, que le bien immobilier visé dans votre lettre est situé sur la commune de Zaventem, Melchelsesteenweg 2.

Il ressort en effet de nos fichiers qu'un courrier automatique daté du 14/06/2011 a été adressé à Madame [...], afin de signaler à cette dernière le défaut de paiement de la personne occupant le bien susmentionné à Zaventem. Il s'agit en outre du seul bien appartenant aux conjoints [...] pour lequel nos fichiers relèvent des factures adressées à l'occupant et demeurées impayées.

Dès lors, s'agissant d'une commune de la région de langue néerlandaise non soumise à un régime spécial, il y avait lieu, en vertu de la loi dont vous contrôlez l'application, de répondre à la propriétaire du bien en cause en faisant exclusivement usage de la langue de sa région. »

*

* *

Un contact téléphonique constitue un rapport avec un particulier.

La société Vivaqua est un service régional soumis à l'article 35, § 1^{er}, b, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dont l'activité s'étend à des communes de Bruxelles-Capitale et, en même temps, à des communes d'une des régions de langues française et de langue néerlandaise ou de ces deux régions.

Ce type de service est soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Selon l'article 19 des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En conséquence la société Vivaqua aurait dû répondre en français au plaignant.

La plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est communiqué au plaignant.

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

Le Président,

[...]