



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

---

Bruxelles, le 17 mars 2016

[...]

[...]

Monsieur,

En sa séance du 11 mars 2016, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant en section réunies, a examiné une plainte d'un habitant francophone de la commune de Biévène à l'encontre de « Sodexo ». Il appert que leur site internet est disponible uniquement en néerlandais et que le plaignant reçoit ses documents « titres-services » uniquement en néerlandais.

Le plaignant a effectué plusieurs demandes afin d'obtenir une traduction de la partie du site d'où il gère son compte, et pour recevoir en français les emails qui lui sont envoyés par ledit service Sodexo.

Il a reçu comme réponse (traduction) ce qui suit :

« *Monsieur [...]*,

*Nous avons bien reçu votre question par courriel.*

*Nous ne pouvons malheureusement pas communiquer en français, étant donné que vous n'habitez pas une commune à facilités. Il est prévu par la loi que nous sommes tenus de répondre automatiquement en néerlandais dans ce cas.*

*N'hésitez pas à contacter notre service pour plus d'informations. »*

La CPCL rappelle que selon l'article 8, 8° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) dans l'arrondissement de Hal-Vilvorde, la commune de Biévène est dotée d'un régime spécial en vue de la protection de leurs minorités.

La société « Sodexo » est une personne morale chargée d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée conformément à l'article 1, §1<sup>er</sup>2° des LLC eu égard notamment aux titres-services. Pareils titres-service ressortissent actuellement à la compétence des régions.

Il y a donc lieu d'appliquer la loi ordinaire de réforme institutionnelle du 9 août 1980.

Conformément à l'article 36, § 2 de ladite loi, pour les avis et communications destinés au public, un tel service est soumis au régime linguistique imposé par les lois coordonnées sur l'emploi des langues en matière administrative aux services locaux de ces communes.

En l'espèce, conformément à l'article 12, § 3, des LLC, dans les communes de la frontière linguistique, les services locaux s'adressent aux particuliers dans celle des deux langues – le français ou le néerlandais – dont le particulier fait usage.

Une solution technique doit être trouvée pour permettre aux usagers francophones domiciliés dans la commune de Bièvene de pouvoir gérer leur compte « titres-services » sur le site de Sodexo en français mais aussi de pouvoir recevoir les documents qui y correspondent en français (voir dans le même sens : avis n°43.159 du 29 juin 2012).

La CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE