



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

Bruxelles, le 9 juillet 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte à l'encontre du Service fédéral des pensions (SFP) quant à l'utilisation de l'anglais dans ses courriels

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 05 juillet 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un citoyen francophone à l'encontre du SFP, concernant l'utilisation de l'anglais dans ses courriels et notamment l'appellation:

- de son service courriel : « *Mypension* » ;
- de l'expéditeur du message : « *Noreply* » ;
- du sujet : « *Monthly-Payment* ».

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans des lettres datées du 19 mars 2019 et du 16 avril 2019.

Dans votre lettre datée du 07 mai 2019, vous nous avez communiqué le point de vue suivant :

« (...) Le SFP ne peut ignorer l'évolution constante de la langue, qui s'enrichit de plus en plus en empruntant du nouveau vocabulaire à d'autres langues. Ces dernières décennies, un nombre croissant de mots anglais sont passés dans nos langues nationales, car la langue de Shakespeare est utilisée de plus en plus souvent dans la communication, les médias, la politique, le marketing, la technologie, etc.

S'il convient de choisir un nom accrocheur et moderne à la fois, qui reflète clairement le contenu, qui est acceptable dans toutes les langues du fait de son caractère universel et qui est ainsi également univoque pour un public international (la Belgique compte également des travailleurs étrangers), il faut dès lors également offrir à une institution publique la possibilité de s'adonner au « *product branding* » et d'opter par conséquent pour « *mypension* ».

(...)

Quant à l'utilisation du *no-reply* en tant qu'expéditeur : il s'agit d'un terme par défaut international et généralement admis qui s'utilise actuellement dans les échanges de courriels pour indiquer clairement au destinataire que la réponse a été générée par un processus automatique et non pas par une personne.

(...)

Aujourd'hui, tous les courriels de notification contiennent également une référence technique unique du document qui a été publié sur *mypension.be* et qui a dès lors donné lieu à l'envoi du courriel de notification. Dans le courriel qui fait l'objet de la présente plainte, il s'agit de « *Monthly-Payment* ».

(...) »

*
* * *

Le SFP est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Un courriel constitue un rapport avec le particulier au sens des LLC.

L'article 41, § 1 LLC dispose que : « Les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage ».

Quant à l'appellation du service courriel du SFP « *Mypension* », il est identique au nom de domaine du site internet « *Mypension.be* ».

Dans l'avis 50.226 du 27 septembre 2018, la CPCL s'était exprimé comme suit concernant une plainte à l'encontre du nom de domaine du site internet du SFP « *Mypension* » :

« Les noms de domaine des sites Internet sont des avis et communications au public au sens des LLC.

Conformément à l'article 40, alinéa 2 LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande.

Dans son avis n° 50.048 du 2 mai 2018, la CPCL a considéré qu'un site Internet ayant un nom de domaine uniquement rédigé en anglais est contraire aux LLC.

Il en découle que, en vertu des LLC, les noms de domaine de tous les sites Internet des services centraux doivent être établis dans les trois langues nationales. Les noms de domaine peuvent également être établis dans une langue autre que celles utilisées en Belgique, à condition toutefois que les sites Internet soient destinés à un public international ».

Concrètement, cela signifie que l'utilisation de la dénomination :

1. pour le service courriel « *Mypension* » n'est pas conforme aux LLC ;
2. « *Noreply* » n'est pas contraire aux LLC. La dénomination « *Noreply* » est en effet une adresse courriel automatique et un compte courriel purement technique utilisé à l'échelle mondiale et qui sert à éviter qu'une réponse ne soit envoyée ;

3. « *Monthly-Payment* » n'est pas conforme aux LLC étant donné qu'elle aurait dû être rédigée en français.

La CPCL estime dès lors la plainte comme étant recevable et fondée en ce qui concerne les points 1 et 3. Pour le point 2, la plainte est recevable mais non fondée .

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE