



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : plainte concernant un courriel d'INASTI rédigé en néerlandais

Monsieur le Président,

En sa séance du 20 janvier 2023, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant l'accusé de réception d'un courriel relatif à l'estimation des pensions rédigé en néerlandais.

Dans votre lettre du 18 novembre 2022, vous nous avez communiqué ceci :

« (...) Le service Pension de l'INASTI m'informe que l'accusé de réception envoyé suit à la réception d'un courriel dans la mailboxe générale du service Pension est transmis automatiquement sans intervention manuelle et est établis dans les 3 langues nationales, sachant que le texte qui apparait en premier lieu est le texte en néerlandais, suivi du texte en français et du texte en allemand.

Après vérification, ledit service a retrouvé l'accusé de réception envoyé à la plaignante (voir annexe) confirmant que celui-ci a bien été transmis dans les 3 langues nationales et que la plaignante n'a donc pas lu l'intégralité du courriel.

A noter qu'il existait un problème de mise en page dans l'accusé de réception (espace de plusieurs lignes entre les texte en néerlandais et le texte en français) ce qui peut expliquer pourquoi la plaignante n'a pas vu directement le texte en français. Ce problème de mise en page a toutefois été corrigé depuis lors. (...) ».

*
* *

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

Un courriel, même lorsqu'il est généré automatiquement est un contact avec des particuliers au sens des lois linguistiques en matière administrative.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

In casu, la plaignante a reçu l'accusé de réception dans les trois langues officielles. Partant, la plaignante a reçu l'accusé de réception entre autre en français.

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE