



Commission permanente de Contrôle linguistique
Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES

Bruxelles,

[...]

[...]

Concerne: plainte relative à un courrier uniquement en français.

Madame l'Administratrice générale,

En sa séance du 20 janvier 2023, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte au motif qu'un courrier en français a été envoyé à un résident néerlandophone de Flandre et que le plaignant n'a pas pu joindre par téléphone Office national des vacances annuelles pour résoudre le problème.

Dans votre courrier du 6 janvier 2023, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL :

"L'employé résidant à 3560 Diepenbeek a effectivement reçu un courrier en français. Notre système informatique a rencontré un problème de synchronisation pendant l'importation automatique de l'adresse ce qui a causé le problème.

L'origine du problème a été trouvé et résolu pour éviter que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir.

Un courrier d'excuses a été envoyé à l'intéressé, accompagné du document en néerlandais. Nous avons également indiqué que nous n'avons pas pu retrouver son appel dans notre historique d'appels et l'avons informé des divers canaux de communication disponibles pour contacter l'ONVA."

*
* *

Office national des vacances annuelles (ONVA) est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

Un courrier est un rapport avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Aux termes de l'article 41, §1er, 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, l'intéressé est néerlandophone et réside de plus dans la région linguistique homogène de langue néerlandaise.

Par conséquent, ce courrier aurait dû être rédigé en néerlandais.

La plainte est jugée recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'ONVA a envoyé un courrier d'excuses au plaignant, accompagné de la version néerlandaise du document concerné et que le problème dans le système informatique a été résolu afin d'éviter de telles situations à l'avenir.

Copie de la présente est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Madame l'Administratrice générale, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE

