



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

Bruxelles, le 7 juillet 2014.

[...]

[...]

Objet: *Plainte contre l'ONEM*

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 4 juillet 2014, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte introduite contre le fait que l'ONEM a envoyé une lettre rédigée en français à un particulier néerlandophone, madame [...], domiciliée dans la [...], à 1090 Jette, et que, lorsqu'elle a pris contact téléphonique, on lui a accueilli toujours uniquement en français.

*
* *

A la demande de la CPCL de plus de renseignements, vous avez répondu ce qui suit (traduction):

"Le 06/09/2013 une décision négative a été envoyée en français à madame [...]. Nous avons réagi immédiatement au courriel de l'intéressé du 10/09/2013 en transmettant, le 12/09/2013, une version néerlandaise comportant le même contenu à l'intéressé.

Par erreur, nous avons oublié de vous en informer. Veuillez nous en excuser.

En principe, il est répondu au téléphone dans la langue de l'assuré social."

*
* *

L'article 41, § 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dispose que les services centraux utilisent dans leurs rapports (écrits et oraux) avec les particuliers celle des trois langues – le français, le néerlandais ou l'allemand – dont ces particuliers ont fait usage.

La lettre à madame [...]aurait dû être rédigée en néerlandais et on aurait dû lui répondre en néerlandais au téléphone.

La plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend note du fait qu'entre-temps, l'intéressé a reçu une lettre rédigée en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE