



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

---

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...] [...]   
Objet : plainte relative à l'emploi du néerlandais dans les contacts avec l'ONEM

Monsieur l'Administrateur-général,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressée, [...], a introduit une demande d'interruption de carrière à temps partiel en néerlandais auprès de l'Office National de l'Emploi (ONEM) mais a reçu un courriel en français en guise de réponse. Ce courrier électronique contenait également un "bouton de traduction", mais cette traduction serait mal rédigée et difficilement compréhensible, ce qui fait supposer par l'intéressée l'utilisation d'un programme de traduction.

Dans votre lettre du 28 janvier 2019, vous nous répondez ce qui suit :

« (...)

Après examen du dossier, il apparaît que, lors de l'encodage du dossier de Me [...], le français a été sélectionné à tort à la place du néerlandais.

Lorsqu'un employé introduit un dossier d'interruption de carrière et que nous n'avons pas d'adresse électronique, un accusé de réception est envoyé automatiquement. Ce courriel indique que la demande d'interruption de carrière a été reçue et enregistrée.

Le courriel est envoyé dans la langue spécifiée dans le dossier de l'employé. Dans le cas présent, le courriel a donc été envoyé en français alors qu'il devait l'être en néerlandais.

Nous avons corrigé les données dans le dossier de Me [...]; désormais, toutes les communications seront effectuées en néerlandais ».

\*  
\* \*

L'office national de l'emploi (ONEM) 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, même lorsqu'il est généré automatiquement est un contact avec des particuliers au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1<sup>er</sup> LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Etant donné que la demande de l'intéressée avait été introduite en néerlandais, l'accusé de réception aurait dû être établi en néerlandais.

Dès lors, la CPCL déclare la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que le dossier de l'intéressée sera à l'avenir traité en néerlandais.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE