



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

---

Bruxelles, le 29 avril 2020

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à l'*e-Box entreprise*

Monsieur l'Administrateur général,

En sa séance du 22 avril 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte contre l'Office national de Sécurité sociale relative au fait que le plaignant, en tant qu'administrateur délégué d'une SA ayant son siège dans la région unilingue de langue néerlandaise, a reçu un courriel de l'*e-Box entreprise* en néerlandais et en français l'informant qu'il avait reçu un nouveau message dans son *e-Box*, qu'il pouvait choisir entre les pages Internet et les messages de l'*e-Box* en néerlandais et en français, que la lettre d'introduction sur l'enquête de satisfaction de l'*e-Box entreprise* et les services en ligne qui y sont liés était également bilingue et, qu'après avoir cliqué, il était de nouveau possible de choisir entre les versions néerlandophone et francophone de l'enquête.

Dans votre lettre du 27 mars 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« La notification que l'employeur reçoit quand il y a un nouveau message dans l'*e-Box* est en effet bilingue. Nous vérifions si nous pouvons l'adapter à court terme.

Nous pouvons également vous confirmer que la communication relative à l'enquête a été assurée dans les deux langues. L'enquête a été réalisée par l'entreprise MAS pour le compte de l'ONSS.

Afin de garantir la représentativité des résultats, l'ONSS a décidé de réaliser l'enquête de manière anonyme et l'échantillon a été sélectionné aléatoirement au sein de la population des employeurs belges. Pour ces raisons, nous avons établi la communication dans les deux langues.

Le lien renvoie à l'enquête de MAS, qui ne tombe en principe pas sous l'application de la législation linguistique.

L'ONSS envoie toujours les communications ciblées dans la langue du destinataire. »

\*

\* \*

L'Office national de Sécurité sociale 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).

Etant donné qu'il s'agit ici de différents contacts individualisés entre l'autorité administrative et le citoyen, les courriels, les messages de l'*e-Box entreprise*, les services en ligne qui y sont liés et l'enquête doivent être qualifiés de rapports avec des particuliers.

Conformément à l'article 41, § 2 LLC, les services centraux répondent aux entreprises privées établies dans une commune sans régime spécial dans la langue de cette région.

Dans le cas présent, les différents contacts avec l'*e-Box entreprise* auraient dû se faire exclusivement en néerlandais et non dans les deux langues.

Dès lors, la plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE