



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

Bruxelles, le 9 mai 2022

[...]

[...]

Objet : emploi des langues dans la communication digitale fédérale à l'égard des entreprises établies dans une commune sans régime linguistique spécial

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 6 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'article 41, § 2, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), est systématiquement enfreint dans la communication digitale fédérale à l'égard des entreprises établies dans une commune sans régime linguistique spécial.

Dans sa plainte, le plaignant décrit les infractions alléguées comme suit :

« - une « notification » individualisée de l'*e-Box* est envoyée en deux langues (alors que la langue est connue, en l'occurrence celle du siège social, et doit obligatoirement être utilisée) ;

- si on clique pour continuer, on arrive sur le site *social security.be* où on doit à nouveau cliquer sur un autre lien pour se connecter au service public en ligne via CSAM; si on clique sur le message en néerlandais, le site s'affiche en néerlandais, sinon il apparaît en français ; l'entreprise peut également changer la langue sur le site lui-même (ici, il est même possible de choisir entre 4 langues) ;

- lorsqu'on clique pour continuer, on arrive alors sur le site de C-Zam, là aussi dans la langue qui correspond au choix effectué ; sur ce site également, l'entreprise peut toujours changer la langue (ici aussi le choix est possible entre 4 langues) ;

- lorsqu'on se connecte ensuite, on arrive sur le portail de la sécurité sociale en néerlandais ou, selon son choix, en français, avec également la possibilité de changer de langue à tout moment ;

- en cliquant sur l'entreprise choisie, on arrive - toujours dans la langue choisie - à l'*e-Box* de l'entreprise (qui ne devrait bien entendu être disponible que dans la langue de la région) ; là aussi, le choix de la langue peut être modifié à tout moment ;

- le premier message dans l'*e-Box*, la brochure de bienvenue, offre à nouveau un choix, ici uniquement entre le français et le néerlandais ;

- le deuxième message dans l'*e-Box* est la notification qui signale qu'un message est arrivé sur MyMinfin que l'on peut télécharger, ce dernier est lui-même correctement établi dans la langue de la région ;

- lorsqu'on clique, on arrive sur le site d'authentification MyMinfin, et on peut immédiatement cliquer sur l'entreprise, où on arrive sur l'*e-Box Enterprise* de MyMinfin, dans la langue dans laquelle on est enregistré ; cette *e-Box* et tous les autres onglets de ce site permettent également de choisir en permanence entre 3 langues. »

Les lettres du 8 février 2022 et du 23 mars 2022 de la CPCL étant restées sans réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.»

*
* *

Etant donné qu'il s'agit ici de différents contacts individualisés entre l'autorité administrative et le citoyen, les courriels, les messages de *e-Box Enterprise* et les pages de site Internet qui y sont liées doivent être qualifiés de rapports avec les particuliers.

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

En l'occurrence, les différents contacts auraient dû exclusivement avoir lieu en néerlandais et non dans deux langues.

La plainte est dès lors considérée comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE