



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

---

Bruxelles, le 24 octobre 2019

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à l'envoi de courriels français à un particulier néerlandophone

Madame la directrice générale,

En sa séance du 23 octobre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant a reçu de la part de vos services 4 courriels français dans lesquels avait été mentionné la possibilité de déplacer à une date antérieure le rendez-vous qu'il avait fixé en néerlandais via le système de réservation en ligne sur le site Internet [mobiliteit.belgium.be](http://mobiliteit.belgium.be).

A la demande de renseignements de la CPCL, vous nous avez communiqué ce qui suit dans votre lettre du 20 septembre 2019 (traduction) :

« Nous avons en effet constaté que, pour certains courriels qui ont été envoyés automatiquement par le système de réservation en ligne, la réponse a été envoyée par erreur en français alors que le rendez-vous avait été fixé en néerlandais. Entre-temps les modifications nécessaires ont été faites et vérifiées de sorte que les courriels seront envoyés dans la langue correcte à partir d'aujourd'hui. »

\*  
\* \*

Le SPF Mobilité et Transports est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 41, § 1, LLC, les services centraux utilisent, dans leurs rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ceux-ci ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

Par conséquent, les courriels, que le plaignant a reçu relatifs à la possibilité de déplacer à une date antérieure le rendez-vous qu'il avait fixé en néerlandais, auraient donc dû être rédigés exclusivement en néerlandais.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend note du fait qu'entre-temps les modifications nécessaires ont été réalisées et vérifiées de sorte que les courriels seront désormais envoyés dans la langue correcte.

Une copie de la présente est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE