



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

Bruxelles, le 13 novembre 2018

[...] [...] **Concerne** : plainte introduite à l'encontre de bpost au sujet de courriels unilingues français

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 9 novembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite à l'encontre de bpost au sujet de l'envoi de courriels unilingues français à l'intéressé qui est domicilié à Bruxelles. Il s'agit plus particulièrement de courriels concernant le suivi d'une expédition qui ont été envoyés automatiquement.

Dans votre lettre du 1^{er} octobre 2018 vous avez répondu ce qui suit (traduction) :

« (...) Le client domicilié à Bruxelles a reçu en français des courriels concernant le statut de son colis. Nous tenons d'abord à souligner que bpost est soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative et que l'entreprise fait tous les efforts nécessaires pour respecter ces lois.

En l'absence du numéro d'expédition et du domicile spécifique du client concerné, je vous donne la règle de conduite.

Si l'expéditeur n'a spécifié aucune langue, notre programme vérifiera si le destinataire a défini ses préférences de livraison.

Si tel n'est pas le cas, nous employons un algorithme qui choisit la langue en fonction du code postal. Pour Bruxelles nous n'utilisons actuellement que le français.

L'emploi français-néerlandais est en préparation et entrera en vigueur à partir du 1^{er} décembre 2018. »

*
* *

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi entreprises publiques) dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont

soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. l'article 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Un courriel, ainsi qu'un courriel envoyé automatiquement, constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

En vertu de l'article 41, § 1^{er} 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 langue de l'intéressé n'était pas connue et qu'il est domicilié dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, le courriel aurait dû être rédigé tant en français qu'en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE