



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

---

Bruxelles, le 1<sup>er</sup> mars 2016

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 26 février 2016, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte contre la boutique en ligne de bpost pour avoir envoyé des documents bilingues (N/F) à un particulier néerlandophone suite à sa commande d'une carte De Lijn. Il s'agit d'un bordereau de livraison de bpost et d'un dépliant de De Lijn.

A la demande de la CPCL quant à votre point de vue concernant cette plainte, vous répondez ce qui suit (traduction):

*"Ceci signifie que la transaction faite via la boutique en ligne doit être considérée comme un rapport avec un particulier et que celle des trois langues doit être utilisée dont le particulier a fait usage.*

*Bien que ceci soit réalisable du point de vue technique, la stricte application de cette disposition exigera un investissement important dans le logiciel de la boutique en ligne, ainsi qu'un coût supplémentaire récurrent sur le plan du personnel et du fonctionnement du point de traitement central.*

*C'est pourquoi, jusqu'à présent, l'entreprise a opté pour une approche pragmatique en faisant usage de bordereaux de livraison bilingues. D'autres documents ou dépliants ne seront plus joints à l'avenir. [...]"*

\*  
\* \*

L'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC). Tel est le cas pour bpost.

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

Le bordereau de livraison ainsi que le dépliant de De Lijn envoyés par la boutique en ligne de bpost en même temps que la carte de De Lijn commandée par le plaignant auraient dû être rédigés en néerlandais.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Bourgmestre, l'assurance de ma considération distinguée.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE