



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

---

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...] [...]   
 Concerne : plainte relative à un courriel contenant un avis de livraison de bpost établi en anglais destiné à une cliente francophone

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par une citoyenne francophone à l'encontre de bpost concernant l'envoi d'un courriel en anglais contenant un avis de livraison.

Nous vous avons interrogé à ce sujet dans des lettres datées du 12 novembre 2018 et du 12 décembre 2018.

Dans votre lettre du 21 décembre 2018, vous nous avez communiqué le point de vue suivant:

« Je tiens d'emblée à vous exprimer mes regrets quant aux interrogations émises par le plaignant en l'occurrence.

À cet égard, je vous informe de ce que le choix de la langue figurant sur les avis de livraison est tributaire des préférences opérées par le Client expéditeur contractuel de bpost lorsqu'il encode les données y relatives dans l'application Mes Préférences du site internet de l'Entreprise.

Je regrette cependant que le choix du langage effectué par le Client expéditeur puisse heurter la sensibilité du destinataire.

Je peux vous assurer de ce que je reste particulièrement attentif au respect de l'utilisation des langues idoines de l'ensemble des applications informatiques liées au site Internet de bpost.»

\*  
\* \*

Conformément à l'article 1, § 4, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), bpost est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 dispose :

« 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. »

Cette disposition a pour conséquence que bpost doit respecter les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC) dans le cadre de ses activités.

Un courriel contenant un avis de livraison constitue un rapport avec les particuliers au sens des LLC en ce qu'il s'agit d'un contact personnel et individualisé entre l'autorité administrative et le particulier.

Bpost est un service central au sens des LLC et en vertu de l'article 41, § 1<sup>er</sup> LLC, « Les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

En conséquence, le courriel aurait dû être rédigé en français puisque la plaignante est une citoyenne francophone.

La CPCL considère dès lors la plainte comme recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE