



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

Bruxelles, le 4 février 2019

[...] [...]
Concerne : plainte relative à des courriels unilingues en anglais

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 25 janvier 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite contre bpost concernant le fait que le plaignant, domicilié à Merksem-Anvers, a reçu plusieurs courriels en anglais relatifs à la réception d'un colis dans un point poste choisi par lui.

Suite à notre demande de renseignements, vous nous répondez ce qui suit dans votre lettre du 27 décembre 2018 : (traduction)

« Nous tenons tout d'abord à souligner que bpost est soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative et que notre société déploie tous les efforts nécessaires afin de les respecter.

En l'absence de numéro d'expédition, je vous décris notre procédure générale.

Les courriels que le client reçoit dans ce genre de cas sont automatiquement générés en fonction de la langue que l'expéditeur contractuel communique à bpost.

bpost n'a donc aucune influence sur ce processus et doit respecter la langue choisie par l'expéditeur.

Dans le cas présent, l'expéditeur en question a plus que probablement choisi l'anglais.»

*
* *

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (loi entreprises publiques), 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).

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

Un courriel, même lorsqu'il est généré automatiquement, est un contact avec des particuliers au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services centraux utilisent la langue dont les particuliers font usage dans leurs rapports avec ces derniers.

Il convient d'opérer une distinction entre, d'une part, les rapports entre bpost et l'expéditeur et, d'autre part, entre bpost et le destinataire. Ce dernier n'a pas eu la possibilité de choisir au préalable une des trois langues nationales pour le service en question. Le choix opéré par l'expéditeur ne peut donc pas être considéré comme celui du destinataire. En l'absence de choix posé par le destinataire, la présomption *juris tantum* prévoit que la langue de la région doit être utilisée, en l'occurrence, le néerlandais.

Le courriel aurait donc dû être établi en néerlandais.

La CPCL considère la plainte comme recevable et fondée.

La CPCL constate également que l'anglais n'est pas une langue nationale officielle et que les LLC ne prescrivent nulle part l'usage de cette langue.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE