



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

Bruxelles, le 21 février 2019

[...] [...]
Objet : plainte contre bpost relative à des courriels unilingues en français

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 15 février 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte contre bpost concernant le fait que la personne concernée, un habitant néerlandophone de Bruxelles, reçoit automatiquement tous les courriels de bpost en français. Lorsque le plaignant a contacté bpost, il a reçu le courrier électronique suivant : (traduction)

« Nous constatons que vous résidez à Bruxelles. A l'avenir, les courriels pour votre région seront bilingues »

*
* *

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^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Un courriel est un rapport avec un particulier.

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.

Dans le cas où l'appartenance linguistique du plaignant était connue, les e-mails auraient dû être établis en néerlandais.

Lorsque la langue du particulier n'est pas connue et qu'il est domicilié dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, les services centraux doivent alors s'adresser à l'intéressé à la fois en

français et en néerlandais.

Dans le cas où l'appartenance linguistique du plaignant n'était pas connue, les e-mails auraient dû être établis en néerlandais et en français.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE