



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

Bruxelles, le 24 octobre 2019

[...]

[...]

Objet : plainte contre bpost relative à l'envoi d'un courriel en français à un habitant néerlandophone de la Ville de Bruxelles

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 23 octobre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que bpost a envoyé un courriel en français au plaignant alors que son appartenance linguistique est connue par bpost grâce aux courriels et correspondances précédents.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous nous avez communiqué ce qui suit dans votre lettre du 16 septembre 2019: (traduction)

(...)

« Le client a reçu un avis en français relatif à une enquête de satisfaction sur la livraison d'un colis.

En premier lieu, nous voulons souligner que bpost est soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative et que l'entreprise déploie tous les efforts nécessaires pour respecter ces lois.

En second lieu, bpost ne peut pas purement et simplement extraire et réutiliser des données comme l'appartenance linguistique d'autres courriels et correspondances en raison entre autres de la protection de la vie privée. Dans le cas où le destinataire ne mentionne pas de langue, la langue est automatiquement générée sur la base de l'adresse de l'intéressé. Suite à une erreur technique, cet avis a uniquement été établi en français. Ce problème sera résolu dans un avenir proche de sorte que, dans des cas similaires, un avis bilingue sera envoyé pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Une solution alternative pourrait consister pour le plaignant à créer un compte « Mes préférences de livraison » pour la même adresse e-mail. Dans ce cas-là, la langue utilisée sera toujours conforme au compte « préférences de livraison ». Il est possible d'introduire ce choix

via le site Internet de bpost (Tab « recevoir » - « recevoir des colis » - « enregistrez vos préférences de livraison »).

(...)

*

* *

En vertu de l'article 36, § 1, 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 est un rapport avec un particulier au sens des LLC.

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.

Bpost doit par conséquent utiliser la langue du particulier dans le cas où son appartenance linguistique est connue. Dans le cas où la langue du particulier n'est pas connue et celui-ci a un domicile dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, bpost doit s'adresser à l'intéressé en néerlandais ainsi qu'en français.

L'envoi d'un courriel rédigé uniquement en français à un particulier néerlandophone n'est par conséquent pas conforme aux LLC et à la jurisprudence constante de la CPCL.

La CPCL considère la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE