



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

Bruxelles, le 5 novembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à un courriel contenant un avis de livraison d'un colis par bpost établi en anglais

Monsieur l'Administrateur Délégué,

En sa séance du 30 octobre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par l'Office des Consommateurs Francophones (OCF), au nom et pour le compte d'une citoyenne francophone, à l'encontre de bpost, concernant l'envoi d'un courriel contenant un avis de livraison d'un colis rédigé exclusivement en anglais.

Dans votre lettre du 3 septembre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL :

« (...) »

A cet égard, nous vous informons de ce que la langue utilisée pour l'envoi de courriers électroniques avertissant de la future livraison d'un colis est tributaire du choix de l'expéditeur.

En l'occurrence, la firme expéditrice de l'envoi pour lequel un courriel a été adressé à la plaignante, Showroom Privé, utilise l'anglais comme langue de communication pour l'ensemble de ses clients.

En l'état, bpost ne dispose d'aucune prérogative lui permettant de modifier le choix du langage effectué par l'expéditeur. (...) »

*
* *

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, § 1, de ladite loi 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 par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) dans le cadre de ses activités.

Un courriel contenant un avis de livraison d'un colis constitue un rapport avec un particulier 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 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Le courriel aurait dû être rédigé en français puisque la plaignante est une citoyenne francophone.

La plainte est reconnue comme étant 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