



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

Bruxelles, le 2 mars 2022

[...]

[...]

Objet : plainte relative à des communications en français

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 24 février 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant reçoit tous les renseignements en français au sujet d'envois de *Mediahuis nv*, dont les courriels pour récupérer ses colis.

Dans votre lettre du 20 décembre 2021, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Votre lettre du 1^{er} décembre dernier avec référence 53.339/II/PN/MN concernant le fait que monsieur W.B. reçoit tous les renseignements sur ses envois en français, a retenu toute mon attention.

Une enquête au sein de bpost a montré que monsieur W.B. a déjà introduit une plainte pour ce motif le 16 août après la livraison du colis le 20 juillet.

Suite à un problème informatique survenu à ce moment-là, le client a reçu un courriel en français pour cet envoi, ce pourquoi nous présentons nos excuses. Entre-temps, ce problème a été résolu.

Je peux vous informer que, de manière générale, le choix de la langue de la livraison des colis est déterminé comme suit :

1. La langue de livraison déterminée par le client;
2. La langue communiquée par l'expéditeur ;
3. La langue liée au code postal : le néerlandais pour la Flandre, le français pour la Wallonie ; les deux langues pour Bruxelles. »

*
* *

L'article 36, § 1, Loi Entreprises Publiques, prévoit que 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 par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (cf. art. 1, § 1, 4° Loi Entreprises Publiques).

La communication de bpost envers le client en question 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, la langue dont ces particuliers ont fait usage.

La communication de bpost à l'égard du client en question aurait dû être établie en néerlandais.

La plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE