

a



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

Bruxelles, le 13 décembre 2021

[...]

[...]

Objet : messages unilingues en français concernant la livraison d'un colis.

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 10 décembre 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé a reçu à plusieurs reprises des messages établis uniquement en français concernant la livraison d'un colis. Il décrit entre autres la situation suivante : (traduction)

« Le lundi 30 août, un paquet n'a pas été livré.

Le lundi 30 août à 14 h. 54, j'ai reçu un courriel de BPost dans les deux langues (« Nous vous avons manqué | *We hebben je gemist* »).

Le mardi 31 août à 10 h. 35, j'ai reçu un courriel de BPost (« *Votre colis est disponible au Point d'enlèvement* »). Ce message était rédigé uniquement en français. Il n'y avait pas d'autre courriel en néerlandais.

Le jeudi 2 septembre à 6 h. 44, j'ai reçu un message SMS (expéditeur 8152) établi uniquement en français.

Le jeudi 2 septembre à 10 h. 43, j'ai reçu un courriel de BPost (« *Votre colis vous attend toujours au point d'enlèvement* »). Ce message était rédigé uniquement en français. Il n'y avait pas d'autre courriel en néerlandais. »

*

* *

Conformément à l'article 1, § 4, 3°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques), bpost est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1er Loi Entreprises Publiques précise 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 le 18 juillet 1966 (LLC).

Cette disposition a pour conséquence que bpost est soumise aux LLC dans le cadre de ses activités.

Un avis relatif à un colis est un rapport avec un particulier au sens des LLC étant donné qu'il s'agit d'un contact personnel et individualisé entre l'autorité et un particulier.

Bpost est un service central au sens des LLC et, conformément à 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.

Etant donné que la préférence linguistique de l'intéressé n'était pas connue et que l'adresse de livraison est située dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, les messages relatifs à l'envoi auraient dû être établis en français et en néerlandais.

La plainte est reconnue comme 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