



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

**Objet** : plainte relative à une information unilingue relative à la livraison d'un colis.

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 20 janvier 2023 la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant le fait que l'information relative à la livraison d'un colis destiné au plaignant, a été envoyé en français et non en néerlandais.

Dans votre lettre du 30 novembre 2022, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Notre enquête a fait apparaître que l'expéditeur, dans le cas présent, Lidl, a donné à bpost l'instruction de communiquer en français avec le client.

Il ne s'agit donc pas d'une erreur interne de bpost.

En tant qu'entreprise postale, nous devons en effet respecter et d'exécuter le choix linguistique de l'expéditeur. »

\*  
\*   \*

Conformément à l'article 1, § 4, 3<sup>o</sup> Loi Entreprises Publiques bpost est une entreprise publique.

L'article 36, § 1<sup>er</sup> 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 le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

Cette disposition a pour conséquence que bpost est soumis aux lois linguistiques en matière administrative dans le cadre de ses activités.

L'information relative à la livraison d'un colis constitue un rapport avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative car elles impliquent un contact personnel et individualisé entre l'administration et le particulier.

Bpost est un service central au sens des lois linguistiques en matière administrative.

Conformément à l'article 41, § 1, des lois linguistiques en matière administrative, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Pour autant que la préférence linguistique de l'intéressé n'est pas connue et que l'adresse de livraison se situe sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'information relative à la livraison doit être établie en néerlandais et en français.

*In casu* l'expéditeur a toutefois donné instruction à bpost d'assurer la communication en français en ce qui concerne ce colis. Bpost doit respecter ce choix de langue et a agi de manière correcte en communiquant en français avec le plaignant.

Par conséquent, la situation est telle que bpost n'est pas responsable des informations unilingues au moment de la livraison du colis.

La plainte est reconnue comme étant recevable mais non 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