



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 15 mars 2007, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre de La Poste, du fait qu'un habitant francophone de Wavre avait reçu de cette dernière, un courriel rédigé en français, mais sur lequel l'adresse des services de La Poste était libellée, aux dires du plaignant, en néerlandais.

*
* *

A l'examen de la plainte, il est apparu que l'adresse était la suivante: " services@post.be ". Il s'agit donc d'une adresse pouvant être interprétée comme étant établie soit partiellement en français et partiellement en néerlandais, soit en anglais.

*
* *

Aux demandes de renseignements de la CPCL des 3 octobre et 13 novembre 2006, vous avez répondu que l'adresse e-mail en cause, était établie en anglais. En outre, vous avez fait référence à l'avis 35.019 de la CPCL, du 25 mars 2004, relatif au site Internet "www.proximus.be". Dans cet avis, la CPCL a admis l'utilisation, sur le site Internet, de noms de produits dans une langue étrangère, du fait qu'il s'agissait, dans la plupart des cas, de termes dont l'emploi, au niveau de la communication électronique et la télécommunication, était universel.

*
* *

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques dispose 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 lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le courrier électronique dont question constitue un rapport d'un service central avec un particulier au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1^{er}, des LLC, il doit être rédigé dans celle des trois langues dont le particulier a fait usage.

Conformément à la jurisprudence de la CPCL, toutes les mentions figurant dans le courrier devraient apparaître dans la même langue que le texte lui-même.

La CPCL constate que la réponse de La Poste était entièrement établie dans la langue du particulier à l'exception (d'une partie) de l'adresse des services de La Poste.

En général, la CPCL tient à attirer l'attention sur le fait qu'en ce qui concerne les rapports avec les particuliers, l'emploi de l'anglais dans la communication électronique ne peut être une solution de facilité et qu'il existe, également dans le domaine de la communication électronique, suffisamment de moyens pour respecter les LLC de manière correcte.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

*
* *

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]