



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

---

Bruxelles, le 12 décembre 2017

[...]

[...]

**Objet :** *courriel unilingue néerlandais envoyé à une francophone alors que son appartenance linguistique était connue des services de Bpost*

Monsieur,

En sa séance du 8 décembre 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'intermédiaire de l'Office des Consommateurs Francophones (OCF) le 25 octobre 2017 contre Bpost concernant un courriel unilingue néerlandais envoyé à une francophone alors que son appartenance linguistique était connue de vos services.

A la demande de renseignements de la CPCL, le service interrogé a communiqué ce qui suit:

*« J'ai immédiatement sollicité le concours de mes collaborateurs en charge de l'expédition des notifications destinées à avertir les destinataires de l'arrivée des colis.*

*A cet égard, la règle veut que c'est l'expéditeur qui opère le choix de la langue de communication dans les cas d'espèce.*

*En l'occurrence, la firme Pro Well, client contractuel de bpost, a transmis à mes services une demande en ce sens lors de l'enregistrement des données d'expédition du colis destinée à madame Viviane Vanden Hauwe.*

*Bien que je puisse concevoir que la réception de la notification en langue néerlandaise du courriel susmentionné ait pu heurter la plaignante, Bpost a, de fait, suivi les procédures en vigueur, en respectant les mondialités fixées par l'expéditeur. »*

\* \* \*

L'article 36, § 1er, 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 LLC.

En vertu de l'article 41, § 1er, des LLC les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Le courriel envoyé à la plaignante francophone par Bpost auraient dû être rédigés en français.

La plainte est recevable et fondée.

Copie de la présente, est envoyée à l'OCF.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE