



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

Bruxelles, le 3 juillet 2018

[...]

[...]

Monsieur l'administrateur délégué,

En sa séance du 29 juin 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant un avis de Bpost envoyé par mail au plaignant en lui disant que son colis de Retail Concepts NV avait été livré. Cet avis était rédigé en français alors que l'ensemble des informations et documents précédemment envoyés étaient rédigés en néerlandais. D'après le plaignant, lors de l'envoi d'un colis à une adresse située à Bruxelles, les avis envoyés à l'expéditeur sont toujours rédigés en français.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué ce qui suit par lettre du 19 avril 2018 (traduction) :

« Le client a reçu un avis en français concernant le statut de son colis. Nous tenons d'abord à souligner que bpost est soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative et que l'entreprise fait tous les efforts nécessaires pour respecter ces lois. Le colis concerné nous a été transmis sans aucun message ni remarque sur la langue de l'adressé.

Si l'expéditeur ne spécifie aucune langue, notre programme vérifie si le destinataire a défini ses préférences de livraison. Si tel n'est pas le cas, nous employons un algorithme qui choisit la langue en fonction du code postal. Pour Bruxelles nous n'utilisons actuellement que le français. L'emploi français-néerlandais est en préparation. Nous nous efforçons à résoudre le problème dans un bref délai. »

*

* *

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, § 1^{er} LLC les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Aux particuliers habitant la Région de Bruxelles-Capitale s'applique la règle selon laquelle le service, s'il connaît l'appartenance linguistique du particulier, s'adresse à lui dans la langue de l'intéressé. Si tel n'est pas le cas, il s'adresse au particulier dans les deux langues (cf. avis

23.160 du 18 mai 1995, 35.289 du 29 avril 2004, 35.115 du 20 octobre 2005, 37.110 du 22 mars 2007 et 40.233 du 19 juin 2009).

Le mail que Bpost a envoyé au plaignant néerlandophone aurait dû être rédigé soit en néerlandais, soit en néerlandais et en français.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE