



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

Bruxelles, le 17 février 2020

[...] [...] **Objet :** plainte relative à un courriel en français

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 14 février 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'un particulier, qui avait pris contact avec le service client de bpost par l'adresse e-mail « Info_CSE@bpost.be », a reçu une réponse automatique unilingue en français de la part de l'adresse e-mail « donotreply@bpost.be », quand il a réagi au message du service client.

Dans votre lettre du 30 janvier 2020, vous nous avez répondu ce qui suit (traduction) :

« En ce qui concerne les courriels qui ont été envoyés à monsieur (...), j'ai déjà répondu au client en date du 27/12/2019. L'incident a été notifié à notre section IT, qui a examiné l'incident et y a remédié. Je me suis excusé auprès du client au nom de bpost. »

*
* *

L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) 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 le 18 juillet 1966 (LLC).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux LLC (voir : art. 1, § 1, 4° Loi Entreprises Publiques).

Un courriel, ainsi qu'un courriel automatique, constitue un rapport avec des particuliers au sens des LLC.

En vertu de 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.

Dès lors, le courriel aurait dû être établi en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que bpost a déjà remédié à l'incident et a communiqué cet état de choses à l'intéressé.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE