



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

Bruxelles, le 31 janvier 2020

[...] [...]
Objet : plainte à l'encontre de Bpost

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 24 janvier 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par un citoyen germanophone résidant à Grüfflingen, concernant l'envoi de courriels rédigés en néerlandais par la société Dynalogic travaillant pour le compte de bpost.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 28 novembre 2019 et du 8 janvier 2020.

Dans une lettre datée du 7 janvier 2020, vous nous avez communiqué le point de vue suivant :
« (...)

Eu égard à la problématique à laquelle Monsieur Keller a été confronté, je comprends parfaitement son mécontentement et lui présente les plus vives excuses de bpost pour les désagréments encourus.

Dès réception de votre courrier, une enquête a été prescrite auprès de *Dynalogic*.

Le responsable habilité explique que, malheureusement, il n'était pas fait usage de la langue allemande à l'époque des faits. Entretemps, le problème a, heureusement, été solutionné.

(...) »

*
* *
*

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 (cf. l'article 1^{er}, § 1^{er}, 4^o loi entreprises publiques).

Bpost a confié à la société *Dynalogic*, l'envoi de certains colis et courriers. De ce fait, cette

société est donc tenu de respecter les LLC conformément à l'article 50 LLC qui prévoit que la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des présentes lois coordonnées.

Etant donné que l'activité de bpost s'étend à l'ensemble du territoire, cette société doit être considérée comme un service central au sens des LLC.

Un courriel, de même qu'un courriel envoyé automatiquement, constitue un rapport avec un particulier au sens des 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.

Vu que bpost et Dynalogic connaissaient la langue de l'intéressé, le courriel aurait dû être établi en allemand.

La CPCL déclare la plainte recevable et fondée.

Elle prend également note de votre déclaration selon laquelle le problème a entretemps été résolu.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE