



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

Bruxelles, le 1^{er} décembre 2020

[...] [...] **Objet** : emploi des langues pour la livraison d'un colis

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 27 novembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le plaignant a reçu un avis de livraison d'un colis en français alors que l'intéressé habite à Roosdaal, dans le Brabant flamand.

Dans votre lettre du 16 septembre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« Après enquête, il s'avère que l'envoi [...], provenant de *PILOT FREIGHT SERVICES MANGO*, Rue du Rabiseau 14 à 6000 Charleroi a été réalisé en ligne par l'expéditeur lui-même.

Cela signifie que toutes les informations telles que le poids du colis, les dimensions, l'adresse du destinataire, l'adresse courriel ainsi que la langue du destinataire sont introduites par l'expéditeur lui-même dans le système de bpost.

Si le client désire recevoir ses courriels en néerlandais, nous lui conseillons de s'adresser à l'expéditeur à ce sujet. »

*
* *

Conformément à l'article 1, § 4 , 3^o de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi entreprises publiques), bpost est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1er, 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).

Cette disposition a pour conséquence que bpost est soumise aux LLC dans le cadre de ses activités.

L'avis d'envoi d'un colis est un rapport avec un particulier au sens des LLC dans le sens où il s'agit d'un contact personnel et individualisé entre l'autorité et le particulier.

Bpost est un service central au sens des LLC et, conformément à 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.

Il existe une présomption *iuris tantum* que le particulier parle la langue de la région linguistique où il est domicilié, il s'agit, en l'occurrence, du néerlandais. Etant donné que l'expéditeur a choisi le français comme langue du destinataire, la présomption n'est pas applicable dans le cas présent et bpost devait envoyer le courriel en français.

La plainte est reconnue comme étant recevable mais non fondée.

Copie du présent avis a été envoyé au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE