



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

---

Bruxelles, le 5 juillet 2022

[...]

[...]

**Objet :** courriel en français concernant la livraison d'un paquet

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 1 juillet 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé a reçu un courriel en français concernant la livraison d'un paquet, dans lequel il était précisé que ce colis ne pouvait être livré du fait de l'absence du plaignant alors que ce dernier est néerlandophone, qu'il habite dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et que le colis avait été commandé dans un magasin situé à Anvers.

Dans sa lettre du 11 avril 2022, monsieur [...], CEO bpost Belgique a communiqué ce qui suit à la CPCL :

« La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit effectivement que les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 s'appliquent à ces entreprises. Je tiens tout d'abord à préciser que bpost déploie tous les efforts nécessaires pour respecter les LLC.

Concrètement, cela signifie qu'un service local utilise effectivement dans ses rapport avec un particulier la langue de la région dans laquelle celui réside conformément à l'article 12, alinéa premier LLC.

Il y a quelque temps, un problème technique a été découvert dans les systèmes informatiques, qui avait pour effet que le message était établi en français uniquement lorsqu'il n'y avait pas d'indication de la langue du destinataire dans l'annonce électronique de l'envoi par l'expéditeur, comme c'est le cas ici pour un destinataire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le 24/02/2022, notre service informatique a procédé à une adaptation afin de résoudre ce problème technique et que le client reçoive normalement un message bilingue (donc en l'absence de choix de la langue par l'expéditeur dans son avis électronique). L'envoi en question datait d'avant cette modification, d'où l'annonce unilingue des envois. »

\*

\* \*

L'article 36, § 1<sup>er</sup> de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (Loi Entreprises Publiques) prévoit 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative).

Etant donné que bpost est une entreprise publique autonome, elle est soumise aux lois linguistiques en matière administrative (voir art. 1, § 1, 4<sup>o</sup> Loi Entreprises Publiques).

Conformément à l'article 41, § 1 des lois linguistiques en matière administrative les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

En l'occurrence, le plaignant a utilisé le néerlandais.

Le courriel aurait dès lors dû être établi en néerlandais.

La plainte est reconnue comme recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait qu'une adaptation a été effectuée de sorte que le problème technique a été résolu et que le client a normalement reçu un avis bilingue.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE