



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

---

Bruxelles, le 9 juillet 2019

[...]

[...]

Concerne : demande d'avis relative à bpost

Monsieur le médiateur,

En sa séance du 05 juillet 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies, a examiné votre demande d'avis concernant la problématique de la réception d'avis de passage pour des recommandés rédigés uniquement en néerlandais par bpost qu'un plaignant francophone vous a soumis. Ce dernier est domicilié dans la commune des Fourons et il a expressément demandé à bpost de recevoir ses avis de passage en français.

Vous interrogez la CPCL pour savoir quelles dispositions légales s'appliquent et également sous quelle forme l'utilisateur peut-il/doit-il obtenir ses avis de passage.

Vous nous informez également d'avoir pris contact avec bpost et que cette dernière vous a répondu ce qui suit :

« Toutefois, dans ce dossier, la problématique concerne la langue utilisée sur un document (avis de passage). Dans ce cas, nous nous référons à l'art. 13. § 1. Qui mentionne que : Tout service local établi dans la région de langue française ou de langue néerlandaise rédige dans la langue de sa région les actes qui concernent les particuliers.

Tout intéressé qui en établit la nécessité, peut s'en faire délivrer gratuitement la traduction certifiée exacte en français, en néerlandais ou en allemand, selon le cas. Cette traduction vaut expédition ou copie conforme (...).

Par dérogation à l'alinéa 2, tout intéressé peut, dans les communes malmédiennes et dans les communes de la frontière linguistique, obtenir du service qui a dressé l'acte, et ce sans frais supplémentaires et sans justifier sa demande, une traduction certifiée exacte, valant expédition ou copie conforme :

- a) en allemand, si le service est établi dans une commune malmédienne ;
- b) en français ou en néerlandais, selon le cas, si le service est établi dans une commune de la frontière linguistique.

C'est la raison pour laquelle nous invitons le client à contacter le Service Clientèle de bpost pour obtenir la traduction de son avis de passage ».

\*

\* \*

La CPCL émet l'avis suivant à la majorité des voix, moins une voix de la section néerlandaise.

En tant qu'entreprise publique autonome, bpost est soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) (article 1<sup>er</sup>, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup> de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, un avis de passage ne constitue pas un acte mais un rapport avec un particulier au sens des LLC (CPCL, avis 3.570 du 10 mai 1973, avis 36.044 du 17 juin 2004, avis 42.004 du 19 mars 2010, avis 43.104 du 29 juin 2012).

Le facteur qui dépose un avis de passage de recommandé est un préposé du bureau des poste de la commune des Fourons. Ce bureau est un service local. Les rapports qu'il pourrait avoir avec un particulier sont soumis au respect de l'article 12, alinéa 3 LLC, en vertu duquel « dans les communes de la frontière linguistique les services s'adressent aux particuliers dans celle des deux langues – le français ou le néerlandais – dont ils ont fait usage ou demandé l'emploi ».

Le plaignant ayant expressément demandé à bpost de recevoir ses avis de passage en français, bpost était au courant de son appartenance linguistique.

Ainsi bpost aurait dû remettre au plaignant un avis de passage rédigé uniquement en français.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE