



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En séance du 2 février 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de la STIB par un abonné francophone pour les faits suivants :

- il a reçu de la société une preuve de paiement établi en français mais comportant un cachet unilingue néerlandais ;
- un courrier nominatif, qui lui a été transmis par le service contentieux de la société, était bilingue, alors que son appartenance linguistique devait être connue du service.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie des documents contestés.

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous avez répondu :

*En ce qui concerne la preuve de paiement : "...Si le client a demandé le traitement de l'opération en langue française, les documents à délivrer doivent obligatoirement être établis dans la langue du demandeur.... Dans le cas qui nous préoccupe, la preuve de paiement a été délivrée au client francophone en français, ce qui ne représente pas d'infraction. Le cachet apposé par le préposé de l'agence en néerlandais sur le document témoigne d'un manque d'attention de sa part. Pour éviter ce genre d'erreur, j'ai demandé aux responsables de la STIB de rappeler au personnel des agences les instructions concernant l'emploi des langues.... "*

En ce qui concerne le courrier nominatif : "*...Renseignements pris auprès de la STIB, il s'agit d'une lettre type qui lui a été adressée en vue d'obtenir son témoignage suite à un accident dans lequel était impliqué un véhicule de la STIB. Dans son rapport relatif à l'accident, le conducteur a mentionné l'adresse du témoin en français, ce qui ne reflète pas nécessairement la langue utilisée par la personne. En effet, il arrive que des personnes bilingues indiquent leur adresse dans une langue autre que leur langue maternelle parce qu'elles tiennent compte de la langue utilisée par l'agent STIB. Aussi, le gestionnaire du dossier a estimé prudent d'adresser au témoin un document bilingue étant donné qu'il habite Bruxelles.*

*Ce document a d'ailleurs été renvoyé par le témoin dûment complété et signé. D'autre part, si l'appartenance de l'intéressé était bien connue du service commercial de la STIB, les éléments du fichier client sont confidentiels et le personnel du service contentieux n'a dès lors pas accès à ces données dans le cadre légal de la protection de la vie privée.... "*

\*

\*

\*

La remise, par la STIB, d'un document à un particulier, constitue un rapport avec ce dernier, au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En application de l'article 33 de la loi du 16 juillet 1980, portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie notamment à l'article 19 des LLC, les services du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

En ce qui concerne la preuve de paiement.

Le document a bien été délivré à l'intéressé dans la langue utilisée par lui.

Mais la plainte portant précisément sur le cachet néerlandais figurant sur le document, il convient de rappeler ici que, conformément à la jurisprudence de la CPCL, toutes les mentions figurant sur un document font partie intégrante de celui-ci et doivent être établies dans la même langue.

Le cachet apposé sur la preuve de paiement aurait dû être établi en français et la CPCL considère dès lors la plainte, sur ce point, à l'unanimité des voix moins 2 abstentions de membres de la section néerlandaise, comme étant recevable et fondée.

En ce qui concerne le courrier nominatif.

Dans le cas où l'appartenance linguistique du destinataire n'est pas connue du service au moment de l'envoi du document, il y a lieu d'appliquer la présomption *juris tantum*, selon laquelle la langue de l'intéressé est celle de la région où il habite.

Or, dans le cas présent, le plaignant avait indiqué ses coordonnées en français en vue de l'établissement du rapport de l'accident dont il avait été témoin.

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, la langue dans laquelle sont établies les coordonnées de l'intéressé constitue une présomption suffisante d'appartenance linguistique.

En conséquence, le service contentieux de la STIB aurait dû envoyer, au plaignant, un document établi en français et la CPCL considère la plainte, à l'unanimité des voix moins 2 abstentions de membres de la section néerlandaise, sur ce point, également recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président,**

[...]