



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

Bruxelles, le 2 mai 2018

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 27 avril 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la STIB concernant les distributeurs de vente GO permettant aux voyageurs de recharger leur carte MOBIB.

Le plaignant estime que, en tant que néerlandophone, on est toujours obligé de choisir sa langue non seulement parce que la langue de l'écran des distributeurs est toujours le français mais aussi parce que, après chaque usage ou opération, l'affichage revient systématiquement au message français. Par ailleurs, après avoir rechargé la carte MOBIB, la preuve d'achat obtenue n'était pas rédigé entièrement en néerlandais et en français. Le plaignant a joint à sa plainte une copie de la preuve d'achat d'une carte de 10 voyages sur laquelle le produit n'est mentionné qu'en langue française (10 voyages).

La plaignant a annexé une copie du mail envoyé au service client de la STIB ainsi que leur réponse.

La STIB a répondu que, en utilisant une carte MOBIB Basic, la langue de l'écran du distributeur de vente correspond à la langue sélectionnée par le dernier utilisateur. Seule une carte MOBIB personnelle peut être liée à une certaine langue. Enfin, la STIB a précisé au plaignant que le problème évoqué avec les distributeurs de vente a été communiqué au service d'entretien. Cependant, aucun problème avec les distributeurs n'a pu être constaté lors du contrôle.

*

* *

Les lignes de tram et de bus de la STIB sont des services décentralisés du gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale dont l'activité ne s'étend pas à tout le territoire de la région. En application de l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, ces services tombent sous les dispositions du Chapitre III, section 3, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les stations de métro et les arrêts de bus sont considérés comme des services locaux par les LLC. Les renseignements apparaissant sur les écrans des distributeurs pour la vente de tickets constituent des avis et communications au public.

Conformément à l'article 18 LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis et communications destinés au public.

Etant donné que les données sur les écrans de ces distributeurs de vente sont disponibles en français et en néerlandais, la CPCL estime que la plainte est recevable mais non fondée (cfr. avis de la CPCL n° 47.100 du 11 mars 2016).

En ce qui concerne la preuve d'achat, la CPCL estime que le produit aurait dû être rédigé en néerlandais. Quant à ce point, elle considère la plainte recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE