



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

---

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte relative à une preuve d'achat émise par la STIB à l'attention d'un citoyen francophone contenant des mentions en néerlandais, notamment « Betalend abo 65+ »

Monsieur le Président,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par un citoyen francophone résidant à 1120 BRUXELLES concernant une preuve d'achat émise par la STIB contenant des mentions en néerlandais.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 1<sup>er</sup> février 2019.

Dans une lettre du 19 février 2019, Monsieur [...], administrateur-directeur général, nous a communiqué le point de vue suivant :

« J'accuse bonne réception de votre lettre du 1 février 2019, adressée au Président du Conseil d'administration, Monsieur [...].

Nous notons qu'une plainte a été déposée auprès de la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) concernant une preuve d'achat émise par la STIB à l'attention d'un citoyen francophone et contenant la mention en néerlandais « Betalend abo 65+ ».

Après analyse par nos services, il s'avère que dans le cas qui nous occupe, le client concerné habite Neder-Over-Heembeek.

Le document concerné, émanant de la STIB devrait être établi dans la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Lors de la création du client dans notre système informatique, la langue est sélectionnée manuellement par notre agent en fonction de la langue dans laquelle le client s'adresse à lui. Il se peut toujours qu'une erreur ait été commise, ceci étant impossible à retracer.

Cependant, il reste toujours la possibilité de faire changer la langue si le client constate que la communication écrite (lettre, preuve de paiement) lui parvient dans une langue qu'il ne préfère pas utiliser. Cette modification peut être demandée au sein de nos points de vente 'Bootik', soit via notre service Customer Care.

Nous pouvons donc en conclure que soit la personne s'est exprimée en néerlandais lors de son inscription, soit qu'il s'agit d'une erreur ou d'un malentendu.

Sachant maintenant que le client est francophone, nous changerons l'indication de langue en français dans notre système informatique et à l'avenir, ce client recevra toute sa correspondance de la STIB en langue française. »

\*  
\*                      \*

En vertu de l'article 33, § 1 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles (L. Bruxelles R.I.), la STIB est un service décentralisé de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale dont l'activité ne s'étend pas à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le paragraphe 1<sup>er</sup> de l'article 33 L. Bruxelles R.I. dispose :

« Les services institués au sein des services visés à l'article 32 de la présente loi, dont l'activité ne s'étend pas à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, sont soumis aux dispositions prévues au chapitre III, section 3, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 ».

Une preuve d'achat, *in casu*, constitue un certificat au sens des sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), en ce qu'elle émane de l'autorité et qu'elle atteste qu'un fait est sincère et conforme.

L'article 33, § 1 L. Bruxelles R.I. susmentionné renvoie à l'article 20, § 1 LLC qui dispose :

« Les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les actes qui concernent les particuliers, ainsi que les certificats, déclarations et autorisations qui leur sont délivrés ».

Ainsi, la preuve d'achat étant destinée à un citoyen francophone, elle aurait dû être entièrement et exclusivement rédigée en français.

Que dans l'hypothèse où le plaignant se serait adressé au guichet en néerlandais, la preuve d'achat aurait dû être entièrement et exclusivement rédigée en néerlandais.

Que par conséquent, le fait pour la STIB d'indiquer que soit la personne s'est exprimée en néerlandais lors de son inscription, soit qu'il s'agit d'une erreur ou d'un malentendu n'est pas pertinent puisque pour chacune de ces hypothèses, la preuve d'achat ne respecte pas le prescrit des LLC.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE