



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

Bruxelles, le 4 mai 2021

[...] [...] **Objet :** emplois des langues pour les preuves de paiement des anciens distributeurs automatiques de billets

Monsieur l'Administrateur-Directeur général,

En sa séance du 23 avril 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, lors du chargement de la carte MOBIB, les anciens distributeurs automatiques fournissent une preuve de paiement avec la mention française « Voyages ». De plus, lors du choix de la langue, ces distributeurs automatiques passent systématiquement au français.

Dans votre lettre du 17 mars 2021, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« Les informations suivantes ont été obtenues auprès du service concerné :

- la langue affichée sur les distributeurs automatiques est la même que la langue encodée sur la carte MOBIB ;
- le choix est préconfiguré et ne peut être modifié par le client à partir de l'écran d'accueil du distributeur.

La STIB est consciente de ce problème. Bien entendu, la STIB n'a jamais eu l'intention de désavantager ses clients néerlandophones ; cette situation est en réalité le résultat des limitations techniques des appareils en question. Nous avons la ferme intention de résoudre ce problème le plus rapidement possible.

Dans l'intervalle, la STIB a décidé de retirer progressivement les anciennes machines et de les remplacer par de nouvelles. Ces nouvelles machines sont actuellement en cours d'adaptation pour se conformer intégralement au contexte linguistique spécifique de Bruxelles. Il y a actuellement déjà plus de machines du nouveau type sur le réseau que d'anciennes. Dans le courant de l'année 2021, les machines de l'ancien type auront totalement disparu. »

*
* *

La STIB est un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. En vertu de l'article 32, § 1, alinéa deux de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale sont soumis aux dispositions du Chapitre V, section 1 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand.

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale utilisent le français ou le néerlandais dans leurs rapports avec les particuliers selon la langue dont ces particuliers ont fait usage.

Cette disposition implique que les particuliers doivent avoir la possibilité de changer la langue du distributeur automatique.

Etant donné que, par le chargement d'une carte MOBIB, un contact individualisé est créé, les éléments textuels doivent être qualifiés de rapports avec un particulier.

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que les anciens distributeurs automatiques sont remplacés par de nouveaux qui sont adaptés au contexte linguistique spécifique de Bruxelles.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE