



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

---

Bruxelles, le 4 mai 2021

[...] [...] **Objet :** emplois des langues pour les nouveaux distributeurs automatiques « GO »

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 les nouveaux distributeurs automatiques « GO » ne fournissent plus la moindre indication en néerlandais à partir du moment où l'utilisateur a effectué un choix en néerlandais.

Dans votre lettre du 18 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 ;
- la carte est préconfigurée et ne peut être modifiée par le client à partir de l'écran d'accueil du distributeur.

En ce qui concerne la carte BASIC, lorsque celle-ci est posée sur le lecteur, la langue par défaut est le français en l'absence de toute autre donnée. Si l'utilisateur désire changer de langue, il doit alors retirer sa carte, sélectionner la langue de son choix et ensuite poser à nouveau sa carte sur l'appareil.

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 dès lors la ferme intention de résoudre ce problème le plus rapidement possible.

Le service concerné, en collaboration avec le fabricant des appareils, va déterminer la marche à suivre afin de remédier à ce problème. Par souci de réalisme et compte tenu de la technicité de la problématique, cette démarche peut prendre plusieurs mois. »

\*  
\* \*

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 la volonté existe de remédier le plus vite possible aux limitations techniques des appareils en question.

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