



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

Bruxelles, le 4 avril 2011

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur Directeur général,

En sa séance du 25 mars 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte de monsieur [...] contre le fait que, lors du renouvellement de son abonnement STIB en date du 13 août 2010, à la Bootik de la station de métro Rogier, et du paiement y afférent, intervenu dans ce même magasin et via Bancontact, la mention unilingue française "*STIB Rogier 1000 – Brux. 13/8/2010*" est apparue sur son extrait bancaire.

A ce sujet, le plaignant a également déposé plainte auprès de vos services (relations clientèle dossier 103567).

A la demande réitérée de la CPCL (courriels des 9 septembre et 25 novembre 2010 à votre service relations clientèle, et lettre du 13 janvier 2011) de connaître votre point de vue au sujet de cette plainte, vous avez répondu ce qui suit par lettre du 28 février 2011.

"Le problème relatif aux références figurant sur l'extrait de compte délivré au terme d'un paiement Bancontact, a fait l'objet d'une étude approfondie par le service compétent de la STIB. Il en résulte que ce problème se rapporte notamment au réglage en finesse de certains terminaux de paiement.

Pour la mention du paiement Bancontact le nombre de caractères disponibles est limité, ce qui, hélas, empêche une mention extensive dans les deux langues. Néanmoins, la communication dans les deux langues est d'ores et déjà prévue (STIB/MIVB).

La mention du code postal et du nom de la commune relève cependant de la responsabilité de la banque même. La STIB ne peut être tenue responsable du libellé de cette mention dans une langue erronée."

*

* *

Les stations de métro constituent des services déconcentrés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale dont l'activité ne s'étend pas à tout le territoire de cette Région.

En application de l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, des services de l'espèce sont soumis au chapitre III, section 3, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). L'article 50 des LLC s'applique également à ces services.

Cela signifie que les stations de métro de la STIB emploient, dans leurs rapports avec des particuliers (comme le renouvellement de l'abonnement STIB), la langue que les intéressés utilisent quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

La désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC (article 50).

La communication d'un paiement Bancontact dans une station de métro de la STIB, ainsi qu'elle figure sur un extrait de compte de la banque (considérée, en l'occurrence, comme un collaborateur privé de la STIB en raison de l'utilisation d'un terminal de paiement), doit donc se faire intégralement dans la langue du particulier.

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

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]