

06-04-1993



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

23.246/II/PN-24.051/II/PN



Monsieur le Ministre,

En sa séance du 27 janvier 1993, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné les plaintes introduites contre la S.T.I.B. par des usagers néerlandophones de cette société de transports.

A maintes reprises, la Commission permanente de Contrôle linguistique a été confrontée à la problématique de l'accueil linguistique que la S.T.I.B. réserve aux néerlandophones, en particulier aux guichets de métro.

La C.P.C.L. prend note de la réponse formulée en la matière par la S.T.I.B.:

"Les agents de la S.T.I.B., en contact avec le public, doivent, en toute circonstance, se comporter de façon polie et avec prévenance et doivent, à tout moment, s'exprimer dans la langue des voyageurs.

Depuis juin 1982, les agents recrutés doivent avoir réussi l'examen linguistique, organisé par le Secrétariat permanent au Recrutement, avant d'être intégrés définitivement dans les effectifs. Le personnel, engagé avant cette date, doit passer une épreuve interne au centre de formation de la S.T.I.B.

Il convient de remarquer que la plupart des agents respectent de façon stricte les consignes de la S.T.I.B. Il est cependant inévitable que certains agents, par négligence ou mauvaise

volonté, ne respectent pas lesdites prescriptions malgré le contrôle exercé par leurs supérieurs.

En outre, le plan de gestion de 1991 de la S.T.I.B. accentue, dans le cadre de la formation et du recyclage du personnel entrant en contact avec les voyageurs, l'accueil du client et particulièrement le bilinguisme des agents.

Lors de leur formation, les agents reçoivent une brochure et une cassette-audio contenant les expressions les plus fréquentes dans les deux langues nationales."

La C.P.C.L. constate que malgré les efforts de la direction de la S.T.I.B. pour offrir un accueil linguistique adéquat à sa clientèle, la C.P.C.L. est régulièrement confrontée à des plaintes linguistiques émanant d'usagers néerlandophones des transports en commun à Bruxelles.

Dans ses avis 21.165-22.060-22.064 et 22.223/II/PN, la C.P.C.L. a déclaré recevables et fondées des plaintes similaires concernant des guichetiers ignorant le néerlandais.

Quant aux rapports avec le public, s'applique la législation linguistique en vigueur pour les services locaux de Bruxelles-Capitale (l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 renvoie à l'article 21, § 5, de la législation linguistique). En d'autres termes, les guichetiers doivent être bilingues.

Par conséquent, les plaintes sont recevables et fondées dans la mesure où les plaignants ont été confrontés à des agents de la S.T.I.B. qui ne respectent pas les prescriptions linguistiques. La C.P.C.L. insiste en outre sur le strict respect des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966.

Le présent avis est communiqué aux plaignants.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président

