

[...]

30.113/28/II/PN
30.136/40/II/PN
JJP/RV

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 28 janvier 1999, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à deux plaintes, déposées par plusieurs plaignants contre la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB), et dirigées contre le fait que des agents en contact avec le public, recrutés en 1997, seulement 19 auraient réussi l'examen linguistique prévu.

*
* *

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit en date du 10 novembre 1998.

"En réponse à vos lettres des 13 août et 21 septembre 1998, concernant une plainte introduite contre la STIB en raison du fait que des agents en contact avec le public, recrutés en 1997, seulement 19 auraient réussi l'examen linguistique prévu, je puis vous communiquer ce qui suit.

- *A votre question de savoir combien d'agents en contact avec le public, recrutés en 1997, ont réussi l'examen linguistique imposé, je puis vous donner les chiffres suivants:
19 en février 1998
32 en octobre 1998*
- *A votre question de savoir quels efforts la STIB fournit en vue de l'amélioration des connaissances linguistiques de son personnel, la STIB répond ce qui suit.*

1. Renseignements donnés lors du recrutement

Les candidats ayant réussi les différentes épreuves de sélection, sont invités à un petit test de conversation dans la seconde langue. Cette conversation est basée sur des situations qui se présentent habituellement dans la vie professionnelle du conducteur (quel est le prix d'une carte à dix voyages, comment puis-je me rendre en tel ou tel endroit,...).

Ce test n'a pas pour but l'élimination. Il a pour objectif de:

- *permettre de se faire une idée de la connaissance de la seconde langue dans le chef de l'intéressé;*
- *de sensibiliser ce dernier à la nécessité de posséder de la seconde langue une connaissance suffisante afin de pouvoir offrir à la clientèle qui s'exprime dans une des deux langues de la région, un service de qualité.*

Dès leurs recrutement, les candidats sont également renseignés au sujet de l'examen oral du niveau 4 qu'ils sont tenus de réussir, et de son organisation par le Secrétariat permanent au Recrutement.

Réussir cet examen constitue l'une des conditions d'accès au personnel à statut "définitif" (ou de "plus de six mois de bons services" pour les agents qui ne sont pas des ressortissants de pays CE).

Seuls les agents ayant obtenu ce statut ont des garanties complètes en matière de stabilité d'emploi; ce statut leur garantit en outre le paiement d'un soutien extralégal en cas de maladie et le droit à une pension extralégale. Seuls les agents définitifs ont accès

- à certains barèmes*
- aux examens de promotion.*

Afin d'aider le personnel à parfaire ses connaissances de la seconde langue et de réussir l'examen linguistique, la STIB organise des cours dans son "Centre de Perfectionnement".

2. Organisation de cours de langue à la STIB à l'intention des agents de conduite

Durant leur période d'écolage, les nouveaux agents sont invités à se mettre en contact avec le Centre de Perfectionnement.

Ils y subissent un test permettant d'évaluer le niveau de leur connaissance de la seconde langue.

Sur la base de ce résultat, ils sont orientés vers les cours du niveau approprié.

Les cours sont donnés à quatre niveaux différents: du niveau pour "débutants complets" à celui de "perfectionnement". Ce genre d'organisation permet essentiellement d'éviter que des participants plus avancés soient freinés par des débutants.

Les cours sont conçus de telle manière que les agents peuvent commencer à les suivre quand ils le désirent. Ils se donnent à raison de deux heures par semaine et se répètent plusieurs fois par semaine de façon à donner aux agents toutes les possibilités de le suivre, tenant compte de leur tour de rôle.

Les cours sont à base d'exercices de lecture, de commentaires donnés sur de petits textes et de conversations sur des thèmes souvent évoqués lors des examens du Secrétariat permanent au Recrutement.

Il s'agit de thèmes empruntés à la vie quotidienne, professionnelle,...

Dès lors, les cours, axés sur la pratique orale de la langue, constituent à la fois une préparation intensive à l'examen linguistique et une formation amenant l'agent à comprendre la deuxième langue et à l'employer pour donner des réponses dans l'exercice de ses fonctions.

Les agents non encore définitifs, sont autorisés à suivre ces cours sans limitation de durée, en dehors des heures de service; ces heures de cours ne sont dès lors pas rétribués.

Ceux qui, ayant réussi l'examen linguistique, désirent parfaire leur connaissance, peuvent

continuer à suivre les cours durant les deux années qui suivent. Dans ce cas, les heures de cours sont considérées comme des heures de travail.

3. Publication d'une petite brochure

Une petite brochure intitulée "La langue du client en quelques mots", a été mise au point en collaboration avec le Centre de Formation des conducteurs.

Cette brochure contient, dans les deux langues, le vocabulaire et les expressions les plus courantes dans l'exercice de la fonction.

La brochure est assortie d'une cassette, ce qui permet aux agents d'écouter, de répéter et d'améliorer leur prononciation.

4. Suivi des agents en matière d'emploi des langues

Les agents qui ne sont pas encore nommés à titre définitif parce qu'ils n'ont pas encore réussi l'examen linguistique ou ne l'ont pas encore subi au Secrétariat permanent au Recrutement, sont régulièrement rappelés à leurs obligations en la matière.

Ces rappels se font au lieu de travail, au moyen d'un avis au personnel et via le journal d'entreprise."

*
* *

Quant au personnel de la STIB mis en contact avec le public, il y a lieu de faire référence à l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, qui, en ce qui concerne les connaissances linguistiques du personnel qui entre en contact avec le public, renvoie à l'article 21, § 5, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 21, § 5, LLC, dispose ce qui suit:

"Sans préjudice des dispositions qui précèdent, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer."

Cette disposition s'applique aussi au personnel technique et ouvrier et, par conséquent, également aux conducteurs de tram et de bus, ces derniers faisant partie du personnel ouvrier selon la jurisprudence constante de la CPCL.

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, la personne en question ne doit subir l'examen que si elle est affectée, en quelle qualité que ce soit, à une fonction la mettant en contact avec le public.

Partant, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée, étant donné que les agents qui

entrent en contact avec le public ne satisfont pas encore tous aux prescriptions linguistiques.

La CPCL prend acte des efforts fournis par la STIB en vue d'améliorer les connaissances linguistiques dans le chef de ses agents et elle insiste pour que ces efforts soient poursuivis.

Par conséquent, elle vous invite à lui communiquer la suite qui sera réservée au présent avis, et spécialement, à la tenir au courant des initiatives développées en la matière par la STIB.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le président,

[...]