



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

Bruxelles, le 11 juin 2012

[...]

[...]

Monsieur,

En sa séance du 11 mai 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte, déposée contre la STIB par un particulier néerlandophone, monsieur [...], suite à un PV dressé en français à l'encontre de son fils et en raison du fait qu'à l'exception d'une lettre rédigée en néerlandais en date du 28 février 2012, les contacts oraux et écrits établis par la STIB l'ont tous été en français. Des pièces à l'appui de la plainte ont été jointes à cette dernière.

A la demande d'explications de la CPCL, la STIB répond ce qui suit (*traduction*).

"Dans ses contacts avec les clients, la STIB entend communiquer de manière efficace, tout en respectant le client aussi bien que la législation linguistique. Elle veille à ce que tous les membres de son personnel entrant en contact avec les voyageurs, soient en mesure de s'exprimer en néerlandais et en français.

Dans de rares cas, il se peut, toutefois, que suite à quelque revers, un agent soit dans l'impossibilité de s'adresser au client dans la langue de ce dernier. Je vous garantis qu'un tel incident, pour regrettable qu'il soit, ne procède nullement d'une quelconque mauvaise volonté de la STIB, ni d'un manque de respect de sa part, envers la législation linguistique. Que monsieur [...]ait reçu, à l'origine, un PV établi en français, tient à l'introduction d'un rôle linguistique erroné lors de l'enregistrement des données dans notre fichier. Entre-temps, nous avons appris que monsieur Vanryckeghem a reçu un PV établi en néerlandais, lui envoyé en date du 5 mars dernier.

Soyez certains que la STIB met tout en œuvre pour que son personnel puisse acquérir une maîtrise suffisante des deux langues officielles utilisées à Bruxelles, afin qu'il puisse remplir ses missions envers les clients."

*

* *

La CPCL constate que la teneur des faits incriminés n'est pas réfutée par la STIB. Que monsieur [...]ait reçu, à l'origine, un PV établi en français, tient à l'introduction d'un rôle linguistique erroné lors de l'enregistrement des données dans notre fichier. Entre-temps, l'intéressé aurait reçu un PV établi en néerlandais, lui envoyé le 5 mars dernier. Une copie de ce PV n'est cependant pas jointe à la réponse de la STIB. Il n'est pas réfuté non plus que dans le cas concret sous examen (et à l'exception de la lettre du 28 février 2012), les contacts établis par la STIB avec monsieur [...]et son fils, l'aient été en français.

Force est dès lors à la CPCL de constater que dans ce cas concret, la plainte est recevable et fondée.

Elle prend acte des déclarations d'ordre général de la STIB, selon lesquels cette dernière, dans ses contacts avec les clients, entend respecter la législation linguistique, veille à ce que les membres de son personnel qui entrent en contact avec les voyageurs puissent s'exprimer en néerlandais et en français, et met tout en œuvre pour que son personnel puisse acquérir une maîtrise suffisante des deux langues.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président ff.,

[...]