

COMMISSION PERMANENTE DE
CONTROLE LINGUISTIQUE

15-02-1996



[REDACTED]

VOTRE LETTRE DU

VOS RÉFÉRENCES

NOS RÉFÉRENCES

ANNEXES

27.141/II/PN

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 11 janvier 1996, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte dirigée contre la Société des Transports intercommunaux de Bruxelles (S.T.I.B.) en raison du fait que, d'une part, lors d'un incident violent, survenu le 6 janvier 1995 à l'arrêt Broustin, un conducteur de bus de ladite société n'a pas pu ou pas voulu venir en aide en néerlandais à un usager néerlandophone, et que, de l'autre, suite au même incident, la S.T.I.B. a envoyé au plaignant une lettre rédigée en néerlandais sous pli français mais avec mention de l'adresse en néerlandais. Des pièces jointes à la plainte il ressort que les faits sont exacts.

Dans sa réponse au plaignant, datée du 16 janvier 1995 et concernant l'incident en question, la S.T.I.B. a fait savoir ce qui suit:

"Pour ce qui est de l'emploi des langues, il est évident que les agents doivent, à tout moment, s'exprimer dans la langue du voyageur.

Il est à remarquer que, pour la plupart, les agents respectent les prescriptions de la S.T.I.B. de la manière la plus stricte, ce qui ne peut, malheureusement, empêcher certains membres du personnel, négligents ou de mauvaise volonté, de passer outre à

nos prescriptions en dépit du contrôle exercé par leurs supérieurs.

Dès réception de votre lettre, nous avons dès lors fait procéder à une enquête et nous ne manquerons pas de prendre envers l'intéressé les mesures disciplinaires qui s'imposent."

En ce qui concerne l'emploi d'une enveloppe à en-tête français, il ressort de la réponse envoyée par la S.T.I.B. à la C.P.C.L. en date du 7 novembre 1995 que;

"Le fait que l'intéressé ait reçu une enveloppe à en-tête établi uniquement en français peut s'expliquer par le fait que la correspondance de la société est expédiée par des agents réinsérés qui ne sont plus aptes à exercer leurs fonctions originales et ne remplissent peut-être pas toujours leur tâche avec la précision requise."

Quant à la première partie de la plainte, la C.P.C.L. précise dans ses avis 4376 et 4380 du 3 mars 1977 et 26.170 du 31 mai 1995 que les conducteurs de bus de la S.T.I.B. font partie du personnel ouvrier. Leur fonction les mettant cependant en contact avec le public, ils doivent, en vertu de l'article 21, § 5, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.), subir devant le Secrétaire permanent au Recrutement, un examen oral portant sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue (cfr. avis 25.128 et 26.170).

Quant aux rapports avec le public, il y a lieu de renvoyer à l'article 33 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie, à son tour, au Chapitre III, Section III, des L.L.C., plus précisément à l'article 19 selon lequel tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais, ainsi qu'à l'article 21, § 5, selon lequel le personnel de la S.T.I.B. qui est en contact avec le public, doit être bilingue (cfr. avis 23.246, 24.051, 25.128, 26.170 et 27.009).

En ce qui concerne la deuxième partie de la plainte, et conformément à la jurisprudence constante de la C.P.C.L., une lettre et son enveloppe sont à considérer comme un rapport avec un particulier.

La S.T.I.B. ayant envoyé au plaignant une réponse établie en néerlandais, l'en-tête de l'enveloppe aurait dû, conformément à la jurisprudence constante de la C.P.C.L., être libellé dans

la langue de la correspondance, en l'occurrence, le néerlandais, et ce d'autant plus que l'adresse du plaignant avait été mentionnée dans cette langue.

La C.P.C.L. déclare dès lors les deux parties de la plainte recevables et fondées.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant et au président du Conseil d'Administration de la S.T.I.B.

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

Le Président,

