



10/2/94



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

25.128/II/PN

Monsieur le Ministre,

La Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), a été saisie d'une plainte introduite au sujet de l'ignorance totale de la langue néerlandaise par un des conducteurs de tram de la S.T.I.B. sur la ligne 44.

Le 17 septembre 1993, à 13h20, à l'arrêt Terminus à Tervuren, une utilisatrice des transports en commun aurait demandé, en néerlandais, des renseignements au conducteur.

Le conducteur n'aurait même pas compris la question.

A la demande de renseignements complémentaires, le Directeur général de la S.T.I.B. a fourni la réponse suivante:

"Malgré les efforts de la S.T.I.B. pour engager des conducteurs de tram et de bus bilingues, elle ne parvient pas à trouver des candidats.

Les horaires irréguliers qui sont nécessairement inhérents à la profession, se situent probablement à l'origine du manque de candidats à la profession d'agent d'exploitation.

En outre, je tiens à signaler que le plan de gestion de 1991 de la S.T.I.B. stipulait, dans le cadre de la formation et du recyclage du personnel entrant en contact avec le public, et particulièrement concernant l'accueil du client, que la S.T.I.B. éditerait une brochure illustrée et réaliserait une cassette-audio contenant les expressions les plus fréquentes dans les deux langues nationales. A l'issue de sa formation, chaque conducteur recevrait un exemplaire de la brochure et la cassette susvisées.

Un agent d'exploitation qui n'a pas réussi l'examen linguistique ne fait pas partie de l'effectif. Ceci se répercute sur les possibilités de promotion de l'agent et sur la stabilité de son emploi (en cas d'un dossier négatif) et sur les avantages sociaux."

\*

\* \*

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.

Quant aux conducteurs de tram de la S.T.I.B., la C.P.C.L. a estimé dans son avis 4376-4380 du 3 mars 1977 que les conducteurs-receveurs font partie du personnel ouvrier. Dès lors, en vertu de l'article 21, § 3, des L.L.C. les membres de ce personnel ne doivent pas lors du recrutement présenter d'examen écrit sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue. Toutefois, étant donné que leur fonction les met en contact avec le public, ils doivent, conformément à l'article 21, § 5, présenter un examen oral sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue devant le Secrétariat Permanent au Recrutement.

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.

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, le conducteur de tram de la S.T.I.B. qui fournit des renseignements doit être bilingue.

Par conséquent, la plainte est recevable et fondée dans la mesure où le plaignant a été confronté à des agents de la S.T.I.B. qui ne respectaient 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 au plaignant.

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

Le Président

