

[...]

**30.034/29/II/PN**  
**FD/RV**

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 22 octobre 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre la Société des Transports intercommunaux de Bruxelles (STIB), suite au fait suivant: le 20 janvier 1998 à 12.50 heures, au guichet de la station de métro Heysel, le plaignant a demandé, par trois fois, un titre de transport en néerlandais et, chaque fois, il lui a été répondu en français.

De la réponse que la STIB a fait parvenir le 25 mai, il ressort que (traduction): "l'agent concerné en service à la date indiquée dans votre lettre précitée, ne se rappelle plus rien des faits lui imputés dans la plainte.

Il a cependant été rappelé aux conducteurs et guichetiers incriminés que, dans toutes les circonstances, ils doivent se comporter de manière attentionnée et polie, et qu'à tout moment, ils doivent s'exprimer dans la langue du voyageur. En outre, les agents concernés seront suivis de près à l'avenir, pour vérifier s'ils appliquent en effet les instructions de la société de façon rigoureuse.

Quant aux conducteurs de tram et d'autobus de la STIB, la CPCL estime dans son avis 4376-4380 du 3 mars 1977 que les conducteurs-receveurs concernés font partie du personnel ouvrier.

Toutefois, étant donné que leur fonction les met en contact avec le public, ils doivent, conformément à l'article 21, § 5, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), présenter un examen oral sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue devant le Secrétariat permanent au Recrutement (cf. les avis 25.128 et 26.170).

Les différentes stations de métro de la STIB peuvent subir la comparaison avec les gares locales de la SNCB dans la région de Bruxelles (notamment Forest-Est, Uccle, Stalle, Uccle-Calevoet, etc.).

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 qui renvoie à l'article 21, § 5, de la législation linguistique), en d'autres termes, les guichetiers doivent être bilingues (avis 21.165-22.060-22.064-22.223 du 4 décembre 1991).

Par conséquent, la CPCL, à l'unanimité des voix, émet l'avis que la plainte est recevable et fondée dans la mesure où le plaignant a été confronté à un agent de la STIB qui ne respectait pas les prescriptions linguistiques.

Le présent avis est notifié à monsieur L. Van den Bossche, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

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

**Le président,**

[...]