



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

---

Bruxelles, le 20 janvier 2010

[...]

[...]

**Objet:** *plainte contre la STIB*

Madame la Ministre,

En sa séance du 18 décembre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies a examiné une plainte déposée parce que trois agents responsables de la sécurité se trouvant à la station Simonis le 22 avril 2009, ne parlaient pas le néerlandais.

\*

\* \*

A la demande de renseignements de la CPCL, envoyée à votre prédécesseur, vous avez répondu ce qui suit (*traduction*):

*"[...] La STIB est soucieuse d'assurer, dans les contacts avec ses clients, une communication efficace, respectueuse du client et de la législation linguistique. Ainsi, elle veille à ce que tous les membres de son personnel qui entrent en contact avec les voyageurs, soient capables de s'exprimer en français et en néerlandais.*

*Il se peut néanmoins que, dans de rares cas, les choses tournent mal et qu'un agent ne soit pas à même de répondre à un client dans la langue de ce dernier. Je le regrette bien évidemment, mais je puis également vous assurer que ce n'est pas le fruit d'une mauvaise intention de la STIB, ni d'un mépris pour la législation linguistique. Croyez bien que la STIB met tout en œuvre pour que les membres de son personnel maîtrisent suffisamment les deux langues officielles utilisées à Bruxelles, de sorte qu'ils puissent remplir leurs tâches vis-à-vis des clients. [...]"*

\*

\* \*

Les stations de métro constituant des services déconcentrés de la STIB dont l'activité ne s'étend pas à toute la Région de Bruxelles-Capitale.

En application de l'article 33 de la loi du 16 juillet 1989, portant diverses réformes institutionnelles, lequel renvoie au chapitre III, section 3 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), 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.

La plainte est donc recevable et fondée

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

**Le Président,**

[...]