



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

Bruxelles, le 13 juin 2013

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 7 juin 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte d'un particulier néerlandophone, monsieur [...] de Zonhoven, contre la STIB, en raison du fait qu'un pv a été rédigé en français pour sa fille et que les contacts avec la STIB, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit, se sont déroulés en français. Les pièces justificatives ont été jointes à la plainte.

A la demande de renseignements de la CPCL, la STIB répond ce qui suit (traduction):

"Nous notons que les faits ne sont pas contestés tels quels, et que la plainte ne concerne que l'emploi des langues.

Dans ses contacts avec ses clients, la STIB souhaite communiquer de manière efficace et conviviale en respectant la législation linguistique. Ainsi, elle veille à ce que tout son personnel rentrant en contact avec les voyageurs soit en mesure de s'exprimer en français et en néerlandais.

Exceptionnellement, il peut arriver que ceci ne soit pas le cas et qu'un agent ne soit pas en mesure d'aider un client dans sa langue, ce que, évidemment, la STIB déplore. Elle veut toutefois souligner qu'il ne faut pas en conclure que la STIB ne veuille pas respecter la législation linguistique.

Le fait que mademoiselle [...] a reçu un pv rédigé en français est la conséquence d'une erreur lors de l'introduction de ses données, dont son rôle linguistique, dans notre fichier.

Bien que l'intéressé ait déjà payé le supplément, nous ferons en sorte que mademoiselle [...] reçoive un pv rédigé en néerlandais dans les plus brefs délais.

La STIB vous garantit qu'elle mettra tout en œuvre pour que ses membres du personnel maîtrisent suffisamment les deux langues officielles utilisées à Bruxelles, de sorte qu'ils puissent accomplir correctement leurs missions vis-à-vis des clients.

Etant donné que le supplément avait été payé par l'intéressé, nous avons classé ce dossier sans suite. La STIB tient toutefois à s'excuser explicitement pour les faits dénoncés auprès de vos services."

*

* *

La CPCL constate que les faits incriminés ne sont pas contestés par la STIB en ce qui concerne l'emploi des langues. Le fait que la fille du plaignant a reçu un pv rédigé en français est, d'après la STIB, la conséquence d'une erreur lors de l'introduction de ses données, dont son rôle linguistique, dans le fichier. La STIB signale qu'elle fera le nécessaire pour que mademoiselle [...] reçoive un pv rédigé en néerlandais dans les plus brefs délais. Une copie de cette lettre n'est pas jointe à la réponse de la STIB. Il n'est pas non plus contesté que, dans le cas présent, les contacts avec la fille du plaignant se sont déroulés en français.

Partant, la CPCL ne peut que constater que la plainte est recevable et fondée (cf. avis 44.029 du 11 mai 2012 concernant une plainte similaire).

Par ailleurs, elle prend acte des déclarations générales de la STIB selon lesquelles elle souhaite respecter la législation linguistique dans ses contacts avec ses clients, elle veille à ce que tous les agents rentrant en contact avec des voyageurs puissent s'exprimer en français et en néerlandais, et elle met tout en œuvre pour qu'ils maîtrisent suffisamment les deux langues.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE