



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 17 avril 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la SNCB, parce que la Gare Centrale a émis des billets plus des réservations comportant des mentions unilingues néerlandaises destinés à un usager francophone, Monsieur Daniel Laroche.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

" Dans les gares bilingues telles que Bruxelles-Central, les agents peuvent déterminer dans le système de vente, selon leur choix, la langue de l'écran et également donc dans quelle langue les titres de transport émis seront libellés. Par défaut, la langue est celle de l'utilisateur du système. Celui-ci a toutefois la possibilité de procéder à une modification des paramètres par défaut en activant une touche spéciale du clavier.

Bien que les agents occupés dans les gares bilingues sachent qu'ils doivent respecter la législation linguistique, les instructions en la matière leur ont été rappelées.

Par ailleurs, dans certains cas, les titres de transport qui ont été réservés via le nouveau système de vente (Direct Mode) au Call Center International ou via Internet sont uniquement émis dans la langue de la personne ayant démarré l'application de vente lors de la réservation. Dans ce cas de figure, l'agent en gare bilingue qui est amené à imprimer ces titres de transport ne pourra y apporter aucune modification quelle qu'elle soit.

L'agent en gare de Bruxelles-Central a pu, pour diverses raisons et, notamment, une certaine charge de travail, omettre de modifier les paramètres ou, dans le dernier cas de figure, n'a pu changer la langue s'il s'agissait de titres de transport réservés via le Call Center International ou via Internet."

*
* *

La Gare Centrale est un service local de Bruxelles-Capitale.

Conformément à la jurisprudence de la CPCL; les billets de voyage constituent des certificats au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En vertu de l'article 20, §1^{er}, des LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les actes qui concernent les particuliers, ainsi que les certificats, déclarations et autorisations qui leur sont délivrés.

Le billet de voyage plus la réservation auraient dû être rédigés en français.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

[...]