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

Bruxelles, le

[…] […]

Madame la Ministre,

En sa séance du 10 octobre 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la SNCB parce que Madame […] domiciliée […] à 1050 Bruxelles, a obtenu des reçus unilingues néerlandais, lors du retrait de plusieurs billets de réservation payés par carte de crédit pour des trajets aller/retour Bruxelles-Paris.

Contestant ce procédé, on lui a affirmé qu'il était impossible d'imprimer le document en français.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:
*"La SNCB tient tout d'abord à présenter ses excuses à Madame* […] *pour les faits relatés dans ce courrier. Il n'est toutefois pas possible –vu le délai encouru depuis l'incident– de retracer les circonstances à l'origine de cette situation.*

*La "fiche client" de Madame* […] *a été vérifiée afin qu'elle y soit bien mentionnée comme cliente francophone. Les billets qu'elle réservera à nouveau via le Callcenter seront émis en français, pour autant que ceux-ci soient retirés dans une gare de la région wallonne ou de la région bruxelloise.*

*Tous les collaborateurs du Callcenter ont par ailleurs reçu un rappel de la procédure permettant de vérifier la langue d'émission des titres de transport.".*

*
* *

Les gares bruxelloises sont des services locaux 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, § 1er 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.

Dès lors, les reçus obtenus lors du retrait de billets de réservation auraient dû être rédigés en français.

La plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

**Le Président**,

[…]