



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

---

Bruxelles, le 2 juin 2010

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 30 avril 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager néerlandophone qui, lors de l'achat d'un billet de transport dans le train de la ligne Bruxelles-Louvain, s'est vu remettre, par l'accompagnateur, un billet établi uniquement en français.

Le plaignant avait joint une copie du ticket contesté à l'appui de sa requête.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous transmettez la réponse donnée à ce propos par l'Administrateur délégué de la SNCB : (traduction)

*« ... nous tenons à présenter nos excuses pour cet incident.*

*Selon la loi linguistique en vigueur, le billet devait en effet être établi en néerlandais. Pour l'utilisation d'un terminal portable 'Ibis' chaque accompagnateur de train dispose d'un badge marqué de ses initiales. Les employés du rôle linguistique français reçoivent un badge établi en français. Ceci implique un réglage répétitif du terminal sur la version française. En vue de la remise d'un billet en néerlandais, l'employé francophone doit actionner la touche « **langue** ». Dans les trains dans lesquels un grand nombre de régularisations doivent être opérées, un tel oubli ne pourrait pas se produire, mais est néanmoins compréhensible.*

*Suite à cette réaction, nous n'avons pas manqué de rappeler, au personnel accompagnant, la réglementation en vigueur. ».*

\*

\*        \*

La ligne concernée (Bruxelles-Louvain) par la plainte constitue un service régional, visé à l'article 35, § 1<sup>er</sup>, b, des lois sur l'emploi des langues en matière administratives, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dont l'activité s'étend à la fois à la région bilingue de Bruxelles-Capitale et à la région de langue néerlandaise.

Un service de l'espèce tombe sous le même régime que les services de Bruxelles-Capitale qui, aux termes de l'article 19 des LLC, emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Dans le cas qui nous occupe, l'accompagnateur de train aurait dû remettre au plaignant, usager néerlandophone, un titre de transport établi en néerlandais.

La CPCL considère dès lors la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]