



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

Bruxelles, le 5 décembre 2011

[...]

[...]

Objet: *plainte linguistique contre la SNCB*

Madame le Ministre,

En sa séance du 25 novembre 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que Monsieur [...] domicilié [...] à 1040 Bruxelles a reçu des billets de train unilingues néerlandais à la SNCB, alors qu'il est d'expression française.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, Monsieur [...] a répondu ce qui suit :
«Le particulier qui introduit une plainte parce qu'en tant que francophone il reçoit un titre de transport imprimé en néerlandais en gare de Bruxelles-midi a juridiquement raison.

Dans le programme informatique interne de la SNCB, l'employé du guichet a la possibilité d'introduire les données relatives au titre de transport demandé dans sa propre langue et ensuite de faire éventuellement le choix d'une autre langue, en fonction de la langue du voyageur. Il est possible que, pour le voyageur dont il est question, le guichetier ait oublié d'appuyer sur le bon bouton, ce qui serait une erreur administrative.

Le système de vente tient compte de la législation sur l'emploi des langues et les obligations concernant l'emploi des langues sont intégrées dans la formation du personnel. Cependant, au vu du nombre important de titres de transport qui sont délivrés chaque jour dans une gare telle que Bruxelles-midi, une erreur humaine sporadique n'est pas exclue».

*
* *

Les titres de transport ont été achetés à la gare de Bruxelles-Midi.

La gare du midi constitue un service régional de Bruxelles-Capitale. Conformément à l'article 35, § 1^{er}, a, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté Royal du 18 juillet 1966 (LLC) lequel renvoie en la matière à l'article 19 de ces mêmes lois, un tel service régional emploie dans ses rapports avec les particuliers, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Si le plaignant a demandé des billets de transport en français, il aurait dû recevoir ces derniers également en français.

La plainte est donc recevable et fondée.

Le présent avis est communiqué au plaignant.

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

Le Président,

[...]