



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

---

Bruxelles, le 21 février 2017

[...]

[...]

Monsieur le Président,

En sa séance du 17 février 2017, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un habitant francophone de la commune de Watermael-Boitsfort contre le Planétarium de la ville de Bruxelles concernant un ticket de caisse unilingue néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du document incriminé.

\*  
\* \*

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

« (...) Le 9 septembre 2016, il a été effectivement remis par erreur à ce visiteur francophone un ticket de caisse comportant des informations rédigées en néerlandais. Chaque opération à la caisse (ticket de planétarium, achat à la boutique) est en effet précédée par le choix (par l'opérateur de caisse) d'un rôle linguistique selon la langue d'expression du client. La collègue en charge de l'accueil ce jour-là, récemment recrutée, s'est effectivement trompée lors du choix de la langue.

Un rappel de la manipulation du logiciel de caisse et une demande d'attention accrue lors des interactions avec les clients viennent d'être effectués auprès de cette collègue, afin que le problème ne se reproduise plus à l'avenir. (...)».

\*  
\* \*

Un ticket de caisse constitue un certificat au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Le Planétarium est un service central au sens des LLC.

Conformément à l'article 42 des LLC, les services centraux rédigent les certificats dans celle des trois langues, dont le particulier intéressé requiert l'emploi.

La CPCL considère la plainte recevable et fondée.

La CPCL prend note de votre démarche concernant les recommandations que vous avez faites à votre employée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

**Le Président,**

E. VANDENBOSSCHE