

[...]

35.227/II/PF
RC/FY

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En séance du 29 avril 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'un document unilingue néerlandais a été imprimé à l'intention d'un habitant francophone de Bruxelles à la gare de Bruxelles – Midi, reprenant les données factuelles de sa réservation pour un voyage en France.

A sa demande de recevoir un document en français, il lui a été répondu que le programme ne délivrait ce type de document qu'en néerlandais.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, le Président du Comité de direction de la SNCB a répondu ce qui suit :

"Après vérification, je suis en mesure de vous informer que cette situation résulte d'un regrettable malentendu. En effet, l'agent incriminé qui assurait exceptionnellement le service "Info" ce jour-là n'était pas au courant de la possibilité d'imprimer les renseignements demandés dans la langue désirée par le client.

Je vous confirme, cependant, que le programme utilisé par la gare de Bruxelles – Midi est bien équipé des fonctions permettant de délivrer les informations demandées dans plusieurs langues (français, néerlandais, allemand, anglais.)"

*
* *

La gare de Bruxelles – Midi est un Service local de Bruxelles-Capitale. Aux termes de l'article 19 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), tout service local de Bruxelles emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Dès lors, la gare en cause est tenue de délivrer à des particuliers francophones, des documents établis en français.

La plainte est dès lors recevable et fondée.

La CPCL prend acte que l'agent assurant exceptionnellement le service "Info", ce jour là n'était pas au courant de la possibilité d'imprimer les renseignements demandés dans la langue délivrée par le client.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

[...]