



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 22 novembre 2007, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'une francophone Madame [...] a reçu une confirmation unilingue néerlandaise de la SNCB de sa réservation d'un train à destination de Francfort.

Après avoir introduit une réclamation, il lui a été répondu par le service clientèle international qu'il s'agissait d'un document interne et que celui-ci devait être établi dans la langue de l'agent.

\*  
\*       \*

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

" Le courriel de confirmation litigieux n'était effectivement pas destiné au client, mais au vendeur Telesales qui a procédé à la réservation de billets pour l'ICE Belgique/Allemagne. Il s'agit bien d'un document interne, lequel est établi dans la langue de l'agent qui active l'application de vente.

Afin que cela ne se reproduise à l'avenir, le module de réservation de billets internationaux a été modifié de sorte que le document de confirmation soit dorénavant rédigé dans la langue du client. "

\*  
\*       \*

En vertu de l'article 36, §1<sup>er</sup> de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques, les entreprises publiques autonomes ainsi que leurs filiales qu'elles

associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Des courriels constituent des rapports avec les particuliers.

Conformément à l'article 41, §1<sup>er</sup>, des LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces derniers ont fait usage.

En conséquence, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma plus haute considération.

**Le Président,**

[...]