



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

Bruxelles, le 28 octobre 2009

[...]

[...]

Objet: *plainte contre la SNCB*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 9 octobre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'un habitant francophone de Bruxelles a reçu lors d'un voyage de seniors, des billets de réservation unilingues néerlandais de la SNCB pour des trajets Bruxelles-Midi – Bordeaux.

*
* *

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

" Suite à ma lettre du 23 février dernier la SNCB me communique qu'elle regrette que les billets délivrés à Monsieur [...], client s'exprimant en français, aient été établis en néerlandais.

Le dossier relatif au voyage d'un groupe de 51 personnes de l'asbl "Seniors Auderghem" a bien été géré en français, par un collaborateur du service "Réservation Grands Groupes", et ce, dès les premiers contacts avec le responsable. Lors de l'émission des titres de transport, un employé néerlandophone a pris le relais et a omis de commuter la langue de son programme d'impression.

Les vendeurs de la SNCB sont attentifs à offrir aux clients le meilleur service possible, dans le respect de la réglementation. Malheureusement, une erreur humaine ne peut jamais être exclue. Un rappel des procédures a d'ores et déjà été envoyé au service concerné.

La SNCB présente à Monsieur Martin toutes ses excuses pour les désagréments subis en la circonstance. "

*
* *

Les gares bruxelloises sont des services locaux de Bruxelles-Capitale.

Conformément à la jurisprudence de la CPCL, les réservations de billets de voyage constituent des certificats au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

En vertu de l'article 20, § 1^{er}, des LLC, les services locaux établis à Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les actes qui concernent les particuliers, ainsi que les certificats, déclarations et autorisations qui leur sont délivrés.

Conformément à l'article 19, des LLC, tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais. Les réservations de billets de voyage doivent être rédigés entièrement dans la langue du particulier.

La plainte est donc recevable et fondée.

Le présent avis est notifié au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]