



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

Bruxelles, le 20 septembre 2013

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 13 septembre 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager néerlandophone qui, le 26 juin 2013 à 16h11, a commandé un titre de transport aller simple "Summer Deal" au seul guichet ouvert, et qui s'est vu remettre un billet rédigé en français, bien qu'il ait fait la demande en néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie des documents contestés.

Des renseignements communiqués auparavant (cf. avis 45.027 du 28 juin 2013), il ressort que dans le programme informatique de la SNCB utilisé pour l'émission de titres de transport, le personnel de vente 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 pour l'émission des titres de transport, en fonction de la langue du voyageur. Il est toujours possible que le guichetier oublie d'opérer cette conversion lors de l'émission des billets.

En vertu de l'article 36, § 1^{er}, 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 dépassent 50%, sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

La remise d'un document de transport constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

La gare SNCB à Etterbeek constitue un service local de la Région de Bruxelles-Capitale.

En vertu des dispositions de l'article 19 précité 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.

Partant, le plaignant aurait dû recevoir un billet en néerlandais.

La CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE