

[...]

32.243/II/PN
FD/RV

Madame le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 9 novembre 2000, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre la SNCB en raison du fait que la gare SNCB de Bruxelles-Central délivre à des néerlandophones des titres de transport établis en français.

Dans sa réponse à notre demande de renseignements complémentaires, monsieur [...], general manager de la SNCB, nous communique ce qui suit.

"Il n'est certainement pas vrai que la gare de Bruxelles-Central délivre systématiquement des titres de transport établis en français. Si un client néerlandophone se voit délivrer un titre de transport établi en français, il doit vraisemblablement être question d'une inadvertance dans le chef du guichetier.

Le programme des ventes qu'utilisent les guichetiers, se sert automatiquement de la langue de l'employé. Quand l'employé doit imprimer un titre de transport dans l'autre langue nationale, il doit, en cours de transaction, effectuer une opération déterminée, par laquelle la langue est modifiée. Bruxelles-Central étant une importante gare de navetteurs, les employés sont souvent obligés d'effectuer leur travail à un rythme soutenu. Il est dès lors tout à fait possible que, dans des circonstances de l'espèce, le guichetier oublie de modifier la langue, dans son zèle de servir ses clients avec toute la rapidité possible.

Quoi qu'il en soit, nous présentons nos excuses pour ce genre d'incidents et ne manquerons pas d'inviter les responsables de Bruxelles-Central à bien vouloir attirer l'attention des employés sur le problème."

*

* *

La gare de Bruxelles-Central de la SNCB doit être considérée comme un service local de Bruxelles-Capitale.

Aux termes de 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 (avis 29.270/II/PN du 20 novembre 1997).

Partant, les particuliers néerlandophones doivent obtenir, à la gare de Bruxelles-Central de la SNCB, des titres de transport établis en néerlandais.

La CPCL, à l'unanimité moins une voix contre de la Section française, déclare la plainte recevable et fondée. Elle prend acte du fait que la délivrance déplacée du ticket établi en français procède vraisemblablement d'une erreur.

Veillez agréer, Madame le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président,

[...]