

[...]

**34.211/II/PN**  
**FD/RV**

Madame le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 16 janvier 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait qu'un particulier néerlandophone a reçu un titre de transport établi en français, alors que la conversation avait eu lieu en néerlandais.

Le ticket de train en cause a été délivré le 14 septembre 2002, vers 11 heures, à un guichet de la gare Bruxelles-Central.

Dans sa réponse à notre demande de renseignements complémentaires, monsieur [...], administrateur délégué de la Société nationale des Chemins de Fer belges, a fait savoir ce qui suit.

*"Les terminaux de vente de la SNCB sont programmés de manière telle qu'ils offrent des garanties maximales quant au respect de la législation linguistique. Il est ainsi impossible en région unilingue néerlandaise ou française, de délivrer un ticket dans l'autre langue. Pour les gares situées en région bilingue, le vendeur travaille dans sa langue propre mais dispose d'une touche "langue" qui lui permet, suivant la formulation de la demande en néerlandais ou en français, de délivrer le ticket dans la langue correspondante.*

*Si la langue de demande n'est ni le français ni le néerlandais, le billet est imprimé dans la langue du vendeur.*

*Dans ce contexte, une erreur humaine est impossible à exclure. Si elle est constatée par le client, il est évident que le vendeur lui remettra un billet nouveau."*

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 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 (avis 33.145/II/PN du 6 septembre 2001).

Partant, la gare de Bruxelles-Centrale de la SNCB est tenue de délivrer à des particuliers néerlandophones, des titres de transport établis en néerlandais.

La CPCL déclare dès lors la plainte recevable et fondée.

Elle prend acte de la communication de la SNCB selon laquelle la délivrance à un néerlandophone d'un titre de transport établi en français peut résulter d'une erreur.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur A. Duquesne, ministre de l'Intérieur, ainsi qu'au plaignant.

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

**Le président,**

[...]