



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

Bruxelles, le 12 août 2009

[...]

[...]

Objet: *plainte contre la société Thalys*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 4 décembre 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la SNCB, parce que Madame [...] domiciliée [...] à 6238 Luttre, a reçu de la société Thalys un ticket de remboursement partiellement libellé en néerlandais.

*

*

*

A la demande de renseignements de la CPCL, l'administrateur délégué de la SNCB a répondu ce qui suit :

"Je regrette que la quittance de remboursement délivrée à Madame [...], cliente s'exprimant en français, ait été établie en néerlandais.

Dans les gares bruxelloises tous les guichetiers parlent le français et le néerlandais voire parfois une ou plusieurs autre(s) langue(s). En début de prestation, à l'allumage d'un terminal de ventes, tout vendeur doit introduire son mot de passe. Dès ce moment, le système informatique reconnaît l'utilisateur, fait la distinction entre un agent francophone et néerlandophone et applique par défaut la langue appropriée.

Bien évidemment dans le cas où un agent néerlandophone accueille un voyageur francophone, il doit commuter son clavier sur la langue choisie, de façon à ce que le client reçoive un document, titre de transport ou autre, rédigé dans sa langue maternelle. Il peut malheureusement arriver, dans le flux incessant des voyageurs alternant francophones et néerlandophones, que cette manipulation soit oubliée. Alors, comme dans le cas qui nous occupe, un voyageur francophone reçoit malencontreusement son billet en néerlandais.

Nos vendeurs sont attentifs à offrir à nos clients le meilleur service possible, dans le respect de la réglementation. Malheureusement, une erreur humaine ne peut jamais être exclue."

*
* *

Les gares de Bruxelles sont des services locaux de Bruxelles-Capitale sauf la gare de Bruxelles-Midi qui est un service régional.

En vertu 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-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Bruxelles-Midi est soumis à l'article 35, § 1er, a des LLC et tombe sous le même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Les tickets de remboursement délivrés dans les gares de Bruxelles doivent donc être rédigés entièrement dans la langue du particulier.

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

La copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

[...]