



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

Bruxelles, le 24 février 2010

[...]

[...]

Madame la Ministre,

En sa séance du 5 février 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager néerlandophone en raison du fait suivant. A la gare d'Etterbeek, à l'occasion de la suppression d'un train en dernière minute, l'intéressé s'est adressé au guichetier qui n'était pas en mesure de lui répondre en néerlandais.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie de la réponse que les services compétents de la SNCB lui avaient fournie à ce propos. Il lui était expliqué que le guichetier en question était inscrit auprès de Selor pour un cours de langue, niveau 3. Le cours aurait déjà dû débuter en septembre 2008. La SNCB présentait ses excuses pour les désagréments encourus.

*
* *
*

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 gare d'Etterbeek constitue un service local de la Région de Bruxelles-Capitale qui, en vertu de l'article 19 des LLC emploie, dans ses rapports avec des particuliers, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Le plaignant s'étant adressé au guichetier en néerlandais, ce dernier aurait dû lui fournir les informations demandées en néerlandais.

La CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]