



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

---

Bruxelles, le 3 mars 2010

[...]

[...]

**Objet:** *plainte contre la SNCB*

Madame la Ministre,

En sa séance du 12 février 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'un francophone a reçu des tickets de réservation de la SNCB unilingues néerlandais pour un voyage à Paris alors qu'il avait réclamé des tickets en français.

\*

\*       \*

A la demande de renseignements de la CPCL, monsieur [...], Administrateur délégué de la SNCB a répondu ce qui suit :

*"... je regrette que les billets délivrés à Monsieur [...], client s'exprimant en français, aient été établis en néerlandais.*

*Dans les gares bruxelloise, 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 vente, 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 ses billets 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".*

\*  
\*       \*

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL les billets de voyage constituent des certificats au sens des LLC.

Les gares de Bruxelles-Nord et de Bruxelles-Central sont des services locaux de Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 20, §1<sup>er</sup>, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les actes qui concernent les particuliers, ainsi que les certificats, déclarations et autorisations qui leur sont délivrés.

En vertu 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.

Par ailleurs, la gare du Midi constitue un service régional de Bruxelles-Capitale. Conformément à l'article 35, § 1<sup>er</sup>, a, des LLC, lequel renvoie en la matière à l'article 19 de ces mêmes lois, un tel service régional emploie également dans ses rapports avec des particuliers, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

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

En conséquence, la plainte est recevable et fondée. La CPCL prend acte du fait qu'il pourrait s'agir d'une erreur de manipulation.

Le présent avis est communiqué au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]