



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

Bruxelles, le 8 juillet 2013

[...]

[...]

En sa séance du 28 juin 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par un usager francophone qui s'est vu remettre deux titres de transport établis en néerlandais, alors qu'il les avait demandés en français. Le premier ticket concerne un voyage de la zone de Bruxelles à la zone de Hal (27-06-2012), le second un voyage dans la zone de Bruxelles (03-08-2012).

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie des documents contestés.

Aux demandes de la CPCL des 25 mars et 29 avril 2013, vous répondez :

« [...]

Sur la base des pièces jointes à votre demande, nous comprenons que le voyageur dont il est question a effectué son achat de titres de transport dans la région bruxelloise puisqu'il s'agit de titres de transport respectivement valables de Bruxelles à Hal et uniquement dans la zone de Bruxelles.

Dans le programme informatique de la SNCB utilisé pour l'émission de titres de transport, le personnel de vente a la possibilité d'introduire les données relatives au titre de transport demandé dans sa propre langue, et ensuite de faire éventuellement le choix d'une autre langue pour l'émission des titres de transport, en fonction de la langue du voyageur. Il est possible que, pour le voyageur dont il est question, le guichetier ait oublié d'opérer cette conversion lors de l'émission des billets.

Le système de vente tient compte de la législation sur l'emploi des langues et les obligations concernant l'emploi des langues sont intégrées dans la formation du personnel de vente.

Cependant, au vu du nombre important de titres de transport qui sont délivrés chaque jour, une erreur humaine sporadique n'est pas à exclure.

Nous regrettons toute erreur qui aurait pu survenir.

Nous adressons à la Direction concernée un rappel de l'importance d'un strict respect de la législation applicable. [...] ».

*

*

*

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 remise d'un document de transport constitue un rapport avec un particulier au sens des LLC.

Il ressort des documents qui sont joints à la plainte que les titres de transports ont été achetés dans une gare SNCB de la zone de Bruxelles.

Ces gares constituent des services locaux de la Région de Bruxelles-Capitale ou, dans le cas de la gare du Midi, un service régional de la Région de Bruxelles-Capitale visé à l'article 35, § 1^{er}, a des LLC (qui renvoie, en matière de rapports avec un particulier, à l'article 19 des LLC).

En vertu des dispositions de l'article 19 précité des LLC, les préposés à l'émission des titres de transports, dans ces gares, emploient, dans leurs rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise, quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Si le plaignant a demandé les tickets en français, il aurait dû recevoir ces derniers également en français.

La CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président f.f.,

E. VANDENBOSSCHE