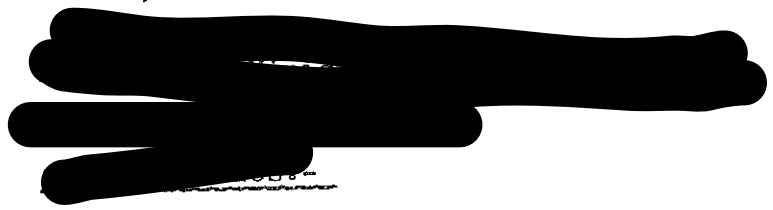


1.9.83



Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

n° 13.317/II/P

Monsieur le Ministre,

En séance du 26 mai 1983, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.) a examiné la plainte déposée contre la S.N.C.B. concernant la rédaction en néerlandais d'un avis d'arrivée de colis aux douanes de l'Aéroport de Bruxelles, bâtiment Brucargo, à l'intention d'un particulier domicilié à Waterloo, en région linguistique française.

L'avis 12272/II/P en date du 10 février 1983 rendu en matière identique et relatif à une plainte déposée par une société bruxelloise contre l'agence de douane SNCB de l'aéroport de Bruxelles-National du fait que des formulaires d'avis d'arrivée-demande de renseignements sont rédigés exclusivement en néerlandais, a considéré que le document: "avis d'arrivée-demande de renseignements" constitue à la fois une communication informant le destinataire qu'un envoi/avion à son adresse est arrivé à l'aéroport de Bruxelles-National, c'est-à-dire un rapport avec le particulier, et un formulaire que le destinataire est invité à remplir, soit qu'il décide de charger l'agence en douane d'effectuer les formalités douanières pour son compte, soit qu'il communique à ce service des instructions spéciales.

./.

vs

Il convient de reprendre l'avis rendu, à savoir :

Article 1 - L'agence en douane SNCB de l'aéroport de Bruxelles-National est un service local de la région de langue néerlandaise.

Article 2 - En application de l'article 10 des L.L.C., il ~~utilisera~~ exclusivement la langue néerlandaise dans ses services intérieurs, dans ses rapports avec les services dont il relève ainsi que dans ses rapports avec les autres services de la même région linguistique et de Bruxelles-Capitale.

Article 3 - Eu égard à sa localisation dans un aéroport à vocation nationale et internationale et au public qu'il est appelé à desservir, il convient que ce service soit organisé de façon telle que le public puisse faire usage d'une autre langue nationale sans la moindre difficulté. A cette fin, l'autorité pourra exiger de certains membres de son personnel, en contact avec le public, des connaissances linguistiques particulières inhérentes à la ~~fonction~~ qu'ils sont appelés à assumer.

Article 4 - En raison du caractère commercial de son activité, le service pourra faire usage de formulaires bilingues néerlandais-français lorsqu'il s'adresse à des particuliers établis en dehors de la région homogène de langue néerlandaise.

Quant au fait que le "Hoofdkontroleur" aurait répondu "je ne comprends pas le français" au plaignant qui se trouvant en difficulté pour faire consigner le colis s'était présenté au guichet concerné, l'enquête n'a pas permis d'établir le bien-fondé de la plainte.

Le présent avis est communiqué au Directeur général de la S.N.C.B. ainsi qu'au plaignant.

Une fois encore, la C.P.C.L. insiste pour connaître la suite qui est réservée à cet avis.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

