

[...]

33.017/II/PF
MV/FY

Madame le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 19 juin 2001, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait que la Société Nationale des Chemins de Fer belges a délivré, à un client francophone, un « récépissé » établi en français mais sur lequel figurait une mention en néerlandais, à savoir « Brussel ».

Il s'avère que le plaignant avait déjà déposé, l'année dernière, une plainte identique, pour laquelle la CPCL avait rendu un avis portant la référence 32.098/II/PF et datant du 13 avril 2000.

Aux demandes de renseignements de la CPCL, vous transmettez la réponse que Monsieur [...], Administrateur délégué, avait fourni à ce sujet :

«Les deux lettres sont relatives au même problème, à savoir la délivrance d'une quittance, comme il se doit, en français, à un client francophone de Bruxelles, mais avec mention, dans l'adresse du client, du numéro postal suivi de « Brussel ».

Cette anomalie est une conséquence du processus automatisé par lequel, dès l'introduction du numéro postal par l'employé de la SNCB, le système ajoute automatiquement le nom de la commune. Dans le cas des communes dont le nom existe officiellement dans plusieurs langues, le système retient le nom de la commune selon la langue de l'employé de la SNCB, qui était, en l'occurrence, un néerlandophone.

Il convient de signaler que ces données ne sont ni stockées, ni utilisées, et que ce système n'a pour but que le fonctionnement plus rapide et l'exclusion des fautes de frappe. Néanmoins, les services techniques compétents examineront les possibilités de suppression de cette facilité pour les communes à statut bilingue, dans les meilleurs délais.... »

*
* *

La CPCL confirme son avis 32.098, du 13 avril 2000, dans lequel elle s'était prononcée comme suit :

« La remise d'un récépissé constitue un rapport avec un particulier.

L'article 41, § 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), dispose que les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces derniers ont fait usage.

Selon la jurisprudence constante de la CPCL, toutes les mentions figurant sur un document doivent être établies en une seule langue, celle du document lui-même.

Dans le cas présent, le document devait être établi entièrement en français, y compris la mention de l'adresse.

La CPCL estime la plainte recevable et fondée. »

La CPCL prend acte de ce qu'il ne s'agit pas d'une simple erreur matérielle, mais d'une faute inhérente au système automatisé d'introduction des données utilisé par la SNCB.

Elle prend acte également de ce que les services techniques tenteront de remédier à ce problème dans les meilleurs délais.

Copie du présent avis est notifiée à Monsieur [...], administrateur délégué de la SNCB, ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,

[...]