

[...]

35.183/II/PF
RC/fy

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 13 mai 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que la SNCB a délivré un titre de transport Thalys en néerlandais à une cliente qui avait commandé ce document par le service de réservation par téléphone Telesales (touche 2) en français.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, l'Administrateur délégué de la SNCB a répondu ce qui suit :

« Je vous informe que conformément aux dispositions imposées par la loi en matière linguistique, la SNCB est tenue d'émettre les billets dans la langue principale de la région où le client achète son billet. En région bilingue comme Bruxelles, les titres de transport peuvent être émis en français et en néerlandais. Cependant, une erreur humaine ne peut être totalement exclue.

En effet, seule une erreur de manipulation lors de l'enregistrement de la réservation de Madame [...] au service de réservation par téléphone (Telesales) peut expliquer que ses billets qui auraient dû être émis en français, l'aient été en néerlandais. Je suis désolé pour ce regrettable malentendu.

Après vérification, je suis, en outre, en mesure de vous signaler que sur les mille appels quotidiens que reçoit en moyenne le Telesales, les cas de faute de ce type restent très rares.

Je me permets également de porter à votre connaissance qu'il est possible pour le voyageur de demander, avant l'impression des billets lors d'un retrait en gare, que notre agent vérifie la langue dans laquelle ils ont été réservés car une modification de dernière minute est toujours possible pour ce critère... ».

*
* *

L'utilisation des langues en service international au sein des sociétés de Chemin de fer européennes est réglée par la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, approuvée par la loi du 25 avril 1983 (M.B. du 7 septembre 1983).

Le titre de transport a été délivré par un service local de Bruxelles-Capitale, à savoir la gare du midi.

Selon la jurisprudence constante de la CPCL, les titres de transport constituent des certificats au sens des LLC.

En vertu de l'article 20, §1^{er} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative coordonnées par l'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 certificats, déclarations et autorisations délivrés aux particuliers.

Le particulier francophone aurait donc dû recevoir un titre de transport en français.

La plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est envoyé à l'Administrateur délégué de la SNCB, ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,

[...]