

[...]

33.418/II/PF
RC/FY

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 22 janvier 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre la Société Thalys pour les faits suivants :

Le 25 mars 2001, le plaignant s'est présenté au guichet de Railtour de la gare du Midi afin de retirer 3 titres de transport émis par la société Thalys qu'il avait commandés quelques jours auparavant par téléphone et qu'il avait payés par carte de crédit.

Lorsque l'employé lui a présenté les documents de livraison pour signature, il s'est aperçu qu'un des deux documents était rédigé en néerlandais. Etant donné que sa commande avait été effectuée en français, il a refusé de signer le document en néerlandais et il a demandé qu'on lui produise un document à signer en français.

L'employé lui a fait savoir qu'il était impossible de changer le document et que s'il ne voulait pas le signer, il ne pourrait pas retirer ses titres mais que le prix du titre de transport serait comptabilisé sur sa carte de crédit.

L'intéressé a donc été obligé d'accepter de signer le document en néerlandais alors qu'il estimait être en droit de pouvoir l'obtenir en français. Il a également reçu le titre de transport en néerlandais.

*
* *

Vu le fait qu'à la demande de renseignements de la CPCL du 4 septembre 2001 – demande qui a été rappelée par après – il n'a pas été répondu par votre prédécesseur, la CPCL a renouvelé sa demande de renseignements à votre adresse. Là-dessus vous avez répondu ce qui suit le 17 décembre 2003 :

“Les titres de transport ont été commandés auprès de la SNCB via son service télévente. En fonction de la langue utilisée lors de la commande, le dossier de voyage est créé soit en français, soit en néerlandais.

Dans le cas présent, il est bien prouvé que le système fonctionne dans les deux langues puisque le client a retiré des titres de transport confectionnés aussi bien dans le cadre d'un dossier ouvert en français que dans le cadre d'un dossier ouvert en néerlandais.

La SNCB ne peut par ailleurs déterminer – plus de deux ans et demi après les faits – s'il faut attribuer cette situation à une erreur de l'employé télévente ou si lors de la deuxième commande de billet, celle-ci a été formulée en néerlandais. En tout état de cause, une fois le dossier créé, le reçu à faire signer par le client ne peut plus être changé. Les services concernés examinent toutefois si une solution peut être apportée à ce problème”.

*
* *

Les titres de transport en question ont été délivrés par le tour-opérateur Railtour qui est un collaborateur privé de la SNCB dans le sens de l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Selon la jurisprudence de la CPCL, ces documents sont à considérer comme des certificats au sens des LLC.

En application de l'article 20, § 1^{er}, des LLC, les Services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé, les certificats et déclarations et autorisations délivrés aux particuliers.

Le particulier francophone aurait donc dû recevoir les documents en français au guichet de l'agence Railtour de la gare du Midi puisqu'ils ont été commandés en cette langue au Telesales.

La CPCL estime donc que la plainte est recevable et fondée.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

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

Le Président,

[...]