



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

Bruxelles, le 14 avril 2009

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur Délégué,

En sa séance du 20 mars 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par une cliente francophone qui s'est vu délivrer, par la SNCB, un billet de réservation unilingue néerlandais, alors qu'elle aurait fait part de son intention de recevoir un billet en français.

La plaignante avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du document contesté.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez qu'il s'agit d'une malencontreuse erreur d'un des agents du CallCenter et qu'il n'est plus possible, à l'heure actuelle, d'en retracer les circonstances. Vous signalez toutefois que, lors d'une première réservation par téléphone, une « fiche client » est créée, reprenant, notamment, la langue d'émission du titre de transport et que si une information erronée y est indiquée, elle peut être corrigée à tout moment sur simple demande du client. Vous invitez dès lors la plaignante à reprendre contact avec vos services afin d'apporter les rectifications nécessaires pour que les billets qui lui seront délivrés à l'avenir soient conformes à son souhait.

Enfin, vous dites avoir rappelé à vos collaborateurs, l'attention que requiert chaque étape de la réservation, si la SNCB veut atteindre les objectifs de qualité et de satisfaction de la clientèle qu'elle s'est fixée et vous présentez vos excuses à la plaignante pour les désagréments subis.

*

* *

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 LLC.

La remise d'un document de transport constitue un rapport avec un particulier au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Il ressort de votre réponse que la réservation du document a été faite auprès du Callcenter. Ce dernier constitue un service central qui, en vertu de l'article 41, § 1^{er} des LLC utilise, dans ses rapports avec des particuliers, celle des trois langues dont ces derniers ont fait usage.

Dans la mesure où la plaignante a demandé la réservation en français (elle aurait dû recevoir le billet de transport également en français), la CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

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

Le Président,

[...]