



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

Bruxelles, le 7 février 2011

[...]

[...]

Objet: *plainte contre l'agence Carlson – Wagonlit de Wavre*

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 14 janvier 2011, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que Monsieur [...], domicilié 6, avenue Montesquieu à Wavre, a reçu par l'intermédiaire de l'agence de Voyages Carlson Wagonlit de Wavre, des billets Eurostar pour Londres au départ de Bruxelles-Midi et ce unilingues néerlandais.

*
* *

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

"Monsieur Hellemans se plaint d'avoir reçu de l'agence de voyages Carlson Wagonlit à Wavre, des billets Eurostar unilingues néerlandais.

Pour autant qu'une agence de voyages puisse être considérée comme un collaborateur privé au sens de l'article 50 de la législation linguistique, nous souhaitons signaler que la SNCB met à la disposition des agences de voyages des applications de vente plurilingues.

Le tour-opérateur choisit lui-même entre le néerlandais ou le français, et ce, en fonction de la langue du client.

Dans la plupart des cas, les agences de voyages respectent les règles; en l'occurrence, il s'agit sans doute d'une erreur."

*
* *

La société Carlson Wagonlit, personne de droit privé est liée à la SNCB par un contrat d'agrément lui permettant d'émettre des titres de transport SNCB.

En tant que telle, elle doit donc être considérée comme un collaborateur privé de la SNCB au sens de l'article 50 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) (cfr. Avis 36.144 – 36.200 du 23 février 2006).

Aux termes de cet article, la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateur, de chargé de mission ou d'expert privé, ne dispense pas le service de l'observation des présentes lois coordonnées.

En application de l'article 41, § 1^{er}, des LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage, soit le français, le néerlandais ou l'allemand.

En l'occurrence, le plaignant ayant effectué la commande en français, il aurait dû recevoir des titres de transport établis en français également.

La plainte est donc recevable et fondée dans le chef de la SNCB.

Il revient à la SNCB de veiller à ce que les tours-opérateur qui vendent des titres de transport respectent les mêmes règles que celles qui lui sont appliquées.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant et à l'agence de voyage Carlson Wagonlit.

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

Le Président,

[...]