

COMMISSION PERMANENTE DE  
CONTROLE LINGUISTIQUE



[REDACTED]

Votre lettre du

Vos références

Nos références

Annexes

26.098/II/PD

[REDACTED]

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 9 février 1995, la Commission permanente de Contrôle linguistique (C.P.C.L.), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite le 4 septembre 1994 contre la SNCB: au numéro d'appel 02/525.40.02 (médiateur de la SNCB), en date du 1<sup>er</sup> juillet 1994, il était impossible d'obtenir des informations en allemand. La personne parlant allemand était en congé; le chef, qui parle également allemand, était en réunion.

\*

\* \*

L'arrêté royal du 9 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes a créé un service de médiation auprès de Belgacom, La Poste et la SNCB.

Le service de médiation examine les plaintes des usagers au sujet des activités de l'entreprise publique autonome, tente de concilier les parties; s'il n'y parvient pas, il émet un avis (art. 8 et 12 dudit A.R. du 9 octobre 1992).

Le service de médiation peut être considéré comme un service d'exécution dont le siège est établi à Bruxelles-Capitale. Les dispositions qui font l'objet de la 1<sup>ère</sup> Section, à l'exception de l'article 43, § 6, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (L.L.C.) lui sont applicables (article 44, L.L.C.).

Les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage (article 41, § 1, L.L.C).

Les renseignements obtenus ont fait apparaître que le service de médiation de la SNCB a, sur un total de 12 agents, 2 fonctionnaires ayant une connaissance approfondie de l'allemand. Dans des circonstances normales, cela doit suffire pour pouvoir organiser le service de façon telle qu'il puisse être répondu aux questions des germanophones.

La C.P.C.L. part du principe que, pour répondre aux questions des germanophones, il est fait appel en priorité aux deux agents susvisés connaissant l'allemand.

Le présent avis est notifié au plaignant.

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

Le Président,

