

[...]

30.133/II/PF
RC/SH

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 22 octobre 1998, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte dirigée contre le fait qu'un billet du "Thalys" a été délivré en néerlandais à un francophone de Bruxelles.

Le plaignant signale qu'après avoir réservé en français par téléphone un billet aller-retour pour Paris, il s'est rendu à la billetterie du "Thalys" pour le retirer. Là, on lui a demandé son numéro de réservation et on lui a confirmé verbalement les différentes modalités en français.

Après coup, le préposé lui a néanmoins imprimé son billet en néerlandais.

*
* *
*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu le 27 août 1998 ce qui suit :

« *Actuellement, tous les terminaux utilisés dans les gares SNCB sont munis d'une fonction "langue" qui permet l'émission des titres de transport en conformité avec les lois linguistiques.*

C'est ainsi que dans les gares situées en territoire "bilingue", il est possible de choisir la langue d'émission en fonction du souhait du client. Ce principe est valable dans tous les cas, pour le service intérieur comme pour le service international (y compris pour les réservations par téléphone).

Le préposé aura très certainement omis d'actionner la touche "langue F" avant l'impression du billet.

Le plaignant, quant à lui, aurait dû directement faire constater l'erreur et demander le remplacement de ce dernier. »

* *
*

Les gares de Bruxelles sont des services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

Un billet de réservation est un certificat qui, conformément à l'article 20, §1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), doit être remis par un tel service en français ou en néerlandais, suivant le désir du particulier (avis de la CPCL n° 18.127 du 15 janvier 1987).

L'utilisation des langues en service international au sein des sociétés de chemin de fer européennes est régie par la convention COTIF du 9 mai 1980, approuvée par la loi du 25 avril 1983 (MB du 7 septembre 1983).

En Belgique, les titres de transports internationaux sont préimprimés dans les trois langues nationales, avec la priorité soit au néerlandais, soit au français, suivant la région dans laquelle ces documents sont mis à la disposition des utilisateurs.

Dans les communes bilingues ou avec facilités linguistiques, la langue prioritaire est celle choisie par le client.

Le particulier francophone aurait dû recevoir des documents préimprimés trilingues avec priorité au français au guichet de la gare de Bruxelles où il s'est présenté, et les mentions additionnelles auraient dû être apposées en français.

La plainte est donc recevable et fondée.

Le présent avis est communiqué à monsieur Luc VAN DEN BOSSCHE, vice-premier ministre et ministre de l'Intérieur ainsi qu'au plaignant.

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

Le Président,

[...]