

[...]

**33.401/II/PN**  
**FD/RV**

Madame le Ministre,

En sa séance du 18 avril 2002, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à la plainte déposée contre la SNCB du fait que celle-ci délivrerait, tant aux guichets qu'aux automates de la région de langue néerlandaise, des titres de transport libellés dans la langue choisie par le voyageur, donc également en français.

En outre, les agences de voyage agréées par la SNCB et autorisées à délivrer des titres de transport internationaux, délivreraient aux voyageurs, par le truchement de leurs succursales établies en région de langue néerlandaise, des titres de transport accordant la priorité au français.

\*  
\* \*

Aux demandes de renseignements de la CPCL, monsieur Schouppe, administrateur délégué, a donné, le 7 mars 2002, la réponse suivante.

*"Il est techniquement impossible, tant pour les guichets que pour les automates de la SNCB, de délivrer des titres de transport établis en français en région de langue néerlandaise.*

*Toutefois, alors que les préposés commerciaux, tout en délivrant des documents certes conformes à la législation linguistique, servent néanmoins les clients étrangers dans des langues autres que le néerlandais, les automates, eux, ne sont pas à même de rendre un service de l'espèce.*

*Du point de vue du service au client il a dès lors été décidé d'équiper les automates de la deuxième version linguistique, et ce, tant en région de langue néerlandaise que de langue française.*

*Le billet délivré est cependant toujours établi dans la langue de la région linguistique correspondante. Quant aux agences de voyage et certainement celles dont l'activité s'étend à tout le pays, elle disposent toujours de titres de transport internationaux accordant la priorité soit au français, soit au néerlandais; ce, afin de pouvoir respecter la législation linguistique."*

Les automates placés dans les gares de la SNCB sont à considérer comme des services locaux (cf. avis 30.034/30 du 27 janvier 2000).

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, un titre de transport constitue un certificat.

Conformément à l'article 14, § 1, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) tout service local établi dans la région de langue française ou de langue néerlandaise rédige les certificats dans la langue de sa région.

Une agence de voyage qui émet des billets de transport internationaux aux termes d'un accord conclu avec la SNCB, doit être considérée comme un collaborateur privé de la SNCB au sens de l'article 50 des LLC.

L'utilisation des langues en service international au sein des sociétés de chemin de fer européennes est régie par la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, approuvée par la loi du 25 avril 1983 (M.B. du 7 septembre 1983).

En Belgique, les titres de transport internationaux sont préimprimés dans les trois langues nationales. A Bruxelles-Capitale et dans les communes à facilités linguistiques, la langue prioritaire est celle choisie par le client (cf. avis 22.205 du 27 janvier 1994 et 28.253 du 5 juin 1997).

Vu l'impossibilité technique, pour les automates de la SNCB, de délivrer en région de langue néerlandaise, des titres de transport rédigés dans des langues autres que le néerlandais, la CPLCL estime que, sous cet aspect, la plainte est recevable mais non fondée.

Quant aux titres de transport internationaux, mis à la disposition des agences de voyage par la SNCB, la CPCL estime qu'à la lumière du règlement international en la matière, il est admissible que les agences de voyage établies en région de langue néerlandaise disposent de titres de transport préimprimés dans les trois langues nationales. Elle estime dès lors que, sous cet aspect, la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée à monsieur E. Schouppe, administrateur délégué de la SNCB, ainsi qu'au plaignant.

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

**Le président,**

[...]