



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 23 février 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné deux plaintes déposées à l'encontre de la SNCB, par deux particuliers francophones qui ont reçu des titres de transport établis en néerlandais alors que les procédures de demande avaient été faites en français, dans les deux cas, auprès des agences de voyages Carlston Wagonlit Travel, d'une part, et Gigatop Voyages Avia, d'autre part.

Les plaignants avaient joint, à l'appui de leurs requêtes, les copies des documents contestés.

Des diverses demandes de renseignements auprès des services concernés et auprès du médiateur de la SNCB, la CPCL a obtenu les informations suivantes.

Lorsqu'un client effectue un voyage organisé par un tour-opérateur (il s'agit ici de Seagull, d'une part, et de Thomas Cook, d'autre part), il s'adresse à une agence de voyage (en l'occurrence Carlston Wagonlit Travel et Gigatop Voyages Avia).

L'agence de voyage rédige un bon de commande à l'intention du tour-opérateur qui a reçu de la SNCB, par contrat, l'autorisation d'émettre des titres de transport.

Le tour-opérateur dispose d'un système d'émission propre des billets qui lui permet de sélectionner la langue d'émission en fonction de la demande du client. Il émet donc des billets en son nom propre (figurant sur le document, en bas à droite).

Les titres de transport émis par le tour-opérateur sont envoyés à l'agence de voyage qui les délivre au voyageur.

Il n'y a donc eu aucun contact direct entre le particulier et la SNCB.

*

*

*

En application de l'article 41, §1^{er}, des LLC, un service central utilise, dans ses rapports avec les particuliers, celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

En l'occurrence, les plaignants ayant effectué la commande en français, ils auraient dû recevoir des titres de transport établis en français également et la CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la Direction Voyageurs de la SNCB ainsi qu'aux plaignants.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]