



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 29 juin 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée en raison du fait suivant. Un particulier francophone a reçu un titre de transport SNCB établi en néerlandais, après réservation d'un voyage à Paris, faite en français, dans une agence à Bruxelles, et par l'intermédiaire du tour-opérateur Thomas Cook.

Le plaignant avait joint, à l'appui de sa requête, une copie du document contesté.

A l'occasion de deux précédents dossiers concernant le même objet (dossiers 36.144 et 36.200 du 23 février 2006), la CPCL avait obtenu, auprès de la SNCB, les informations suivantes.

- *Lorsqu'un client effectue un voyage organisé par un tour-opérateur, il s'adresse à une agence de voyage. Celle-ci 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 les billets en son nom propre (figurant sur le document).*
- *Les tour-opérateurs Thomas Cook et Seagull sont des organisateurs de voyages dans le sens de l'article 1.3 de la loi du 12/02/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaires de voyages ('des personnes agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14/07/1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur qui vend ou offre en vente la combinaison décrite [à l'article 1.1° de cette loi] directement ou à l'intervention d'un intermédiaire de voyages').*

L'article 1.1° de la même loi définit le contrat d'organisation de voyages comme 'tout contrat par lequel une personne s'engage en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants : a) transport, b) logement, c) autres services touristiques non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas accessoires au transport et au logement, dans une combinaison préalablement organisée par ladite personne ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent une durée de vingt-quatre heures'.

Ces tour-opérateurs ont été agréés par la SNCB pour émettre des titres de transport SNCB dans le cadre de la vente d'un voyage à forfait au nom de ces tour-opérateurs.

*
* *

En l'occurrence, il apparaît que c'est la société « Thomas Cook », tour-opérateur, qui a vendu au plaignant, en son nom propre, un titre de transport par l'intermédiaire d'une agence de voyage.

Cette société, personne morale 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 être considérée comme 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).

Aux termes de cet article, la désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission et d'experts privés, ne dispense pas les services de l'observation des présentes lois coordonnées.

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

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

En l'occurrence, le plaignant ayant effectué la commande en français, il aurait dû recevoir un titre de transport établi en français également et la CPCL considère la plainte comme étant recevable et fondée à l'égard de la SNCB.

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

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

Le Président,

[...]