



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

Bruxelles, le 13 décembre 2010

[...]

[...]

Madame le Ministre,

En sa séance du 18 novembre 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait que sur les pages en langue anglaise du site Internet de la SNCB, le nom de la SNCB, les adresses et les noms des gares ne sont, généralement, mentionnés qu'en français.

*
* *

Vous avez fait savoir à la CPCL ce qui suit (*traduction*).

Le site Internet de la SNCB répond dans la mesure du possible aux besoins des clients. Toutes les données sont disponibles en néerlandais et en français, selon le choix linguistique du client.

Le néerlandophone consulte, en principe, la version en langue néerlandaise dans laquelle tous les noms des gares sont repris en néerlandais (sauf s'il n'existe pas de traduction officielle du nom d'une gare donnée); ce, d'ailleurs au même titre que leurs coordonnées.

Une version simplifiée est disponible en allemand et en anglais. Il est exact qu'un usager anglophone obtient en français certaines données comme, par exemple, les noms des gares et leurs coordonnées.

A notre avis cela ne viole d'aucune manière la législation linguistique puisque la SNCB n'est pas tenue de prévoir une version anglaise, fait ces communications pour répondre au maximum aux besoins de voyageurs allophones et permet aux voyageurs néerlandophones de consulter et d'imprimer toute l'information dans leur langue.

Jusqu'à présent, nous n'avons encore eu aucune plainte d'un voyageur anglophone, par laquelle celui-ci demanderait une traduction en français et en néerlandais – ce qui, au niveau logiciel serait d'ailleurs difficile à réaliser puisque les champs comportant, par exemple, les noms des gares, sont conçus pour afficher ces dénominations dans une seule langue et non dans deux.

*
* *

La SNCB est un service dont l'activité s'étend à tout le pays et doit dès lors être considéré comme un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Des communications diffusées par Internet sont à considérer comme des avis et communications au public.

Conformément à l'article 40, alinéa 2, des LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public, sont rédigés en français et en néerlandais.

Toutefois, par le passé, la CPCL a déjà estimé que lorsque des avis et communications sont faits à un public international, une communication en langue anglaise pouvait être ajoutée aux communications française et néerlandaise (avis 30.187 du 22 octobre 1998, 33.373/374/375 du 24 janvier 2002, 41.076 du 18 septembre 2009 et 41.133 du 20 novembre 2009).

Etant donné que de nombreux étrangers consultent les pages Internet de la SNCB, une partie de ces pages peut être traduite en langue anglaise à l'intention des usagers étrangers.

Toutefois, la CPCL attire l'attention sur le fait que dans un avis établi dans une langue étrangère, le nom et l'adresse du service doivent être repris dans les langues prévues par les LLC, et ce, afin d'indiquer le statut linguistique du service ainsi que son lieu d'implantation (cf. avis 30.187 du 22 octobre 1998).

La CPCL constate que sur les pages du site Internet de la SNCB qui sont établies en langue anglaise, le nom de la SNCB ainsi que ses adresses et les noms de ses gares situés à Bruxelles sont, de manière systématique, repris exclusivement en français.

La plainte est recevable et fondée.

Ainsi qu'il ressort des renseignements, les gares situées en régions unilingues sont mentionnées dans la langue de leur région correspondante et se conforment dès lors à la jurisprudence précitée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]