



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

Bruxelles, le 2 décembre 2010

[...]

[...]

Madame le Ministre,

En sa séance du 18 novembre 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant section réunies, a examiné une plainte contre le fait que le plaignant s'est vu délivrer un ticket automatiquement établi en langue française, en réponse à sa commande effectuée via "ticket on line", le service en langue anglaise fourni sur les pages du site Internet de la SNCB. Selon le plaignant, la SNCB devrait soit demander explicitement à l'utilisateur dans quelle langue il souhaite recevoir son ticket, soit lui envoyer un ticket bilingue. En outre, le ticket en langue française était accompagné d'un courriel dans lequel les noms et données de contact de la SNCB n'étaient pas tous mentionnés en français et en néerlandais.

*
* *

Vous avez communiqué à la CPCL que postérieurement à la commande d'un ticket via le service en ligne, il est signalé à l'utilisateur que les noms des gares de départ et d'arrivée sont repris dans la langue des régions concernées. Pour le voyageur allophone, cela limite au maximum les possibilités de confusion, puisque le nom figurant sur son billet correspond alors à celui figurant sur le quai de la gare en cause.

*
* *

Service dont l'activité s'étend à tout le pays, la SNCB 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).

Selon la jurisprudence constante de la CPCL, les titres de transport constituent des certificats aux sens des LLC.

Les services centraux rédigent les actes, certificats, déclarations et autorisations dans celle des trois langues dont le particulier intéressé requiert l'emploi.

La CPCL estime, toutefois, que le site anglais est destiné aux usagers étrangers auxquels s'appliquent d'autres règles. Lorsqu'un particulier néerlandophone s'adresse aux pouvoirs publics

dans une langue autre que celles prévues par les LLC, il ne peut invoquer l'application des LLC. En la matière, la législation linguistique en matière administrative n'offre aucune protection.

La CPCL estime que la plainte est recevable, mais non fondée.

Néanmoins, la CPCL souligne qu'à son estime, lorsqu'un usager étranger commande un ticket via le service "ticket on line" anglais, les mentions générales, non personnalisées, figurant sur le ticket expédié, doivent être libellées en premier lieu en français et en néerlandais. Face aux usagers étrangers, le français et le néerlandais doivent être placés sur un pied d'égalité.

A des fins de meilleure compréhension de l'information et des règles figurant sur le ticket, une traduction en langue anglaise peut être ajoutée (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).

La CPCL attire cependant l'attention sur le fait que dans un avis en langue étrangère, le nom et l'adresse du service doivent être établis dans les langues prévues par les LLC. Ce, afin de faire apparaître le statut linguistique du service et son lieu d'établissement (cf. avis 30.187 du 22 octobre 1998).

Dans le courriel d'accompagnement établi en anglais, ainsi que sur le ticket, le nom de la SNCB, son adresse à Bruxelles et les localités de départ et d'arrivée situées en région bilingue de Bruxelles-Capitale, doivent être établis en français et en néerlandais.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Ministre, l'assurance de ma considération la plus distinguée.

Le Président,

[...]