



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

Bruxelles, le 24 mai 2018

[...]

[...]

Objet : plainte déposée par l'Office des Consommateurs francophones contre IZY concernant l'annonce de bienvenue faite en néerlandais, anglais et allemand à l'exclusion du français, dans un train international au départ de Bruxelles-midi de 10h28 en direction de Paris Nord.

Madame l'administrateur délégué,

En sa séance du 18 mai 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'intermédiaire de l'office des Consommateurs francophones contre IZY concernant l'annonce de bienvenue et de la présence du wagon restaurant faite en néerlandais, anglais et allemand à l'exclusion du français, dans un train international au départ de Bruxelles-midi de 10h28 en direction de Paris Nord.

A la demande de renseignements de la CPCL, la société Thi Factory a communiqué ce qui suit:

« Concernant tout d'abord l'absence d'annonce en français dans le train concerné, à la suite de nos investigations, il s'avère qu'une défaillance du système de sonorisation peut parfois entraîner des coupures dans les annonces de nos trains. Nos passagers peuvent ainsi manquer des notifications dans une ou plusieurs des langues utilisées. C'est ce qui a pu se produire dans le train en question. Soyez assuré que de tels incidents demeurent tout à fait exceptionnels et totalement indépendants de notre volonté.

En tant qu'entreprise ferroviaire reliant au quotidien 4 pays européens, Thalys est en effet particulièrement attachée à respecter la multiculturalité de ses clients. A ce titre, nous veillons précisément à faire nos annonces dans les langues de nos destinations, dont le français fait bien évidemment partie.

Nous voudrions néanmoins exprimer nos regrets sincères pour le désagrément causé à nos clients francophones qui se sont sentis exclus en l'occurrence.

Concernant ensuite l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966, nous aimerions vous faire part du fait que, vu le statut de société privée de Thi Factory SA et conformément à l'article 1 desdites lois coordonnées, cette législation ne s'applique pas à notre société. »

*

*

*

La Société Thi Factory SA est une entreprise ferroviaire, dont le capital est détenu à 60% par la SNCF et à 40% par la SNCB qui a démarré ses activités le 31 mars 2015 et opère en étroite collaboration avec Thalys International, qui porte la coopération sur l'ensemble de son territoire.

La SNCB est soumise aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

L'article 156, 2°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques précise que le transport transfrontalier de voyageurs fait partie des missions de service public de la SNCB.

Par ailleurs, l'article 155 alinéa 1, 1° et 6° de la même loi précise que le transport de voyageurs en ce compris l'accueil et l'information de la clientèle font partie des missions de la SNCB et que cette dernière peut également développer des activités commerciales susceptibles de favoriser directement ou indirectement ses services. La SNCB peut en outre par elle-même ou par voie de participation à des organismes et personnes morales existants ou à créer, belges, étrangers ou internationaux, faire toutes opérations commerciales, industrielles ou financières se rapportant directement ou indirectement, en tout ou en partie, à son objet ou qui seraient susceptibles d'en faciliter ou d'en favoriser la réalisation ou le développement (art. 155, alinéa 2, de la même loi).

L'annonce dans le train ISY est un avis et communication au public qui en vertu de l'article 40, al. 2 LLC et doit être faite en français, néerlandais et allemand.

Sur le territoire belge, l'ordre de préséance est déterminé par la loi, la langue de la région est d'abord utilisée suivie de la deuxième langue nationale ; l'allemand et l'anglais viennent ensuite. En région bilingue, le chef de bord utilise en priorité la langue du rôle linguistique auquel il appartient (cf. avis CPCL 28.020 du 11 décembre 1997)¹.

Dès lors, la plainte est recevable et fondée.

Copie de la présente est adressée au plaignant.

Veillez agréer, Madame l'administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

¹CPCL 18 octobre 2001 n°33.265.

E. VANDENBOSSCHE