



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

En sa séance du 18 mai 2006, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce que lorsqu'on appelle la SNCB au numéro 02/528.28.28, le répondeur débute par un message unilingue néerlandais. Le plaignant estime qu'un principe d'alternance lui paraît applicable en l'espèce.

*
* *

A la demande de renseignements qui vous ont été envoyée, monsieur [...], administrateur délégué, a répondu ce qui suit:

" En théorie, en conformité avec la loi relative à l'emploi des langues en matière administrative, il serait préférable d'alterner le choix des langues proposées par notre centrale téléphonique (numéro unique 02/528.28.28).

En pratique cependant, cela poserait un problème pour les utilisateurs fréquents de ce numéro. En effet, les habitués n'écoutent plus la totalité des messages diffusés et ont tendance à former les numéros du menu en une seule fois. En alternant la priorité dans le choix de la langue, ces clients seraient dirigés vers le mauvais service, ce qui les incommodera davantage.

Cela aura comme conséquence un mécontentement bien compréhensible de la clientèle qui n'hésitera pas à se manifester.

Bien que société de droit public, la SNCB n'en reste pas moins une société commerciale et à ce titre, elle doit offrir un service de haute qualité.

Il y a quelques années, la SNCB mettait à disposition des clients plusieurs numéros d'appel. C'est dans le souci d'offrir un meilleur service à la clientèle et à la demande de cette dernière que le choix a été opéré afin d'offrir un numéro unique facilitant l'entrée en contact avec tous les services de la SNCB. Pour ce faire, notre centrale téléphonique dispose d'un appareillage IVR (International Voice Responder) qui dirige, via des menus différents, immédiatement le client vers le bon service. Il a donc fallu opérer des choix dont celui de la priorité des messages.

Les clients néerlandophones étant plus nombreux que les francophones à utiliser ce service, il nous a paru évident de commencer par un message dans la langue des utilisateurs les plus nombreux.

Soulignons qu'un IVR est un outil dont le but est justement de diriger le client le plus rapidement possible vers le service souhaité.

Par ailleurs, la SNCB n'a jamais reçu à ce jour de plaintes d'autres clients utilisant ce service. Pour ces raisons, puis-je vous demander d'accorder à la SNCB une dérogation au principe d'alternance et ce, dans le seul souci de satisfaire au mieux notre clientèle?"

*
* *

En vertu de l'article 36, §1^{er}, de la loi du 21 mars 1991, portant réforme de certaines entreprises publiques, les entreprises publiques autonomes ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en œuvre de leurs tâches de service public et dans lesquelles la participation des autorités publiques dépasse 50%, sont soumises aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Des messages téléphoniques de cette espèce constituent des avis ou communications au public.

Conformément à l'article 40 des LLC, les services centraux rédigent les avis et communications qu'ils font directement au public, en français et en néerlandais.

Comme ces messages sont en néerlandais et en français, la CPCL estime à l'unanimité moins une abstention d'un membre de la section française, la plainte est recevable mais non fondée.

La CPCL prend acte du fait que la SNCB souhaite "offrir un meilleur service à la clientèle" (cf. lettre du monsieur [...]). Il revient dès lors à la SNCB de considérer si l'alternance annuelle de l'avis en français et en néerlandais (à l'exemple d'entre autres les guides téléphoniques) correspond au but de la SNCB.

Le présent avis est envoyé au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'assurance de ma très haute considération.

Le Président,

[...]