



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

Bruxelles, le 2 avril 2019

[...]

[...]

Concerne : plainte relative à l'envoi d'un courriel par la SNCB à une citoyenne francophone contenant la notification de confirmation de réservation de son ticket rédigé uniquement en anglais

Madame la Présidente,

En sa séance du 29 mars 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par une citoyenne francophone à l'encontre de la SNCB en raison de l'envoi par cette dernière d'un courriel rédigé uniquement en anglais contenant la notification de confirmation de réservation de son ticket.

Nous vous avons interrogé à ce sujet en date du 11 janvier 2019 et du 06 février 2019.

Dans votre lettre du 05 février 2019, vous nous avez communiqué le point de vue suivant:

« Nous avons bien reçu votre plainte du 12/1/2019.

Après vérification auprès de la direction Marketing & sales, il s'avère que le courriel que l'intéressé a reçu, a été envoyé automatiquement par le système de vente.

L'intéressé aurait dû effectivement recevoir le message dans sa langue.

Il s'agit d'un problème informatique qui est connu au sein de Marketing & sales et IT et qui est réglé entretemps. »

*
* * *

Conformément à l'article 1, § 4, 2°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques (ci-après loi du 21 mars 1991), la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) est une entreprise publique autonome.

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 dispose :

« 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 dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966. »

Cette disposition a pour conséquence que la SNCB doit respecter les lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC) dans le cadre de ses activités.

Un courriel constitue un rapport avec les particuliers au sens des LLC en ce qu'il s'agit d'un contact personnel et individualisé entre l'autorité administrative et le particulier.

La SNCB est un service central au sens des LLC et en vertu de l'article 41, § 1^{er} LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

En conséquence, le courriel aurait dû être rédigé en français puisque la plaignante est une citoyenne francophone.

La CPCL considère dès lors la plainte comme recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée à la plaignante.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE