



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 17 décembre 2013

[...]

[...]

Monsieur l'Administrateur-Directeur-général,

En sa séance du 13 décembre 2013, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une nouvelle plainte déposée par un usager francophone qui a constaté que, le 12 mars 2013, pendant plusieurs heures, le site www.stib.be était libellé en anglais et en néerlandais, sur sa première page. La situation a été rétablie, au niveau des langues officielles, le courant de la journée.

Cette situation avait déjà fait l'objet d'une plainte. A la demande de renseignements de la CPCL, vous aviez répondu :

« [...] Le 12 mars dernier, nous avons connu de fortes chutes de neige qui ont paralysé tout le réseau des bus.

La STIB s'attendait donc à de fortes perturbations sur son réseau et, de fait, à une importante consultation de son réseau internet (l'expérience nous ayant montré par le passé que cette augmentation pouvait atteindre 300%). Notre architecture informatique n'est cependant pas prévue pour pouvoir accueillir de manière permanente (365 jours par an) un tel flux de consultation du site internet. Raison pour laquelle nous avons temporairement remplacé la page d'accueil habituelle par une page plus légère (+/- 200kb plutôt que 2Mb), plus facilement téléchargeable et ne reprenant que l'information relative aux chutes de neige. Et ce, bien entendu, dans les 3 langues FR-NL-EN (avec toutefois un lien vers le site internet usuel pour les personnes à la recherche d'une autre information que celle concernant les chutes de neige).

Que ce soit via www.stib.be ou www.mivb.be, le client arrivait donc sur une page reprenant les informations en néerlandais, en français et en anglais (et dans cet ordre, nous basant sur l'année 2013, l'inverse étant d'application pour les années paires).

Afin de faciliter l'accès à l'information et pour éviter au client d'arriver sur une page reprenant un texte dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle, il a toutefois été demandé à nos services informatiques de prévoir, à la prochaine occasion, une version français/anglais si le client choisit www.stib.be et néerlandais/anglais si le client choisit www.mivb.be. [...].

*
* *

A ce propos, la CPCL a émis, en date du 4 octobre 2013, l'avis 45.074 dans lequel elle s'est exprimée comme suit et qu'elle confirme :

« La STIB est un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale auquel s'applique l'article 32 de la loi du 16 juillet 1989 portant diverses réformes institutionnelles.

Conformément à cet article, lequel renvoie, notamment à l'article 40, alinéa 2, des lois sur l'emploi des langues administratives, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les avis et communications que les services de la région de Bruxelles-Capitale adressent au public, doivent être établis en français et en néerlandais.

Le site Internet de la STIB est bilingue. Il comporte une version française ainsi qu'une version néerlandaise. Ces deux versions ne peuvent reprendre, respectivement, que de l'information en français et en néerlandais.

La version française doit, dès lors, être établie intégralement en français, exception faite toutefois pour les dénominations néerlandaises (localités, lieux-dits) ne possédant pas de traduction officielle.

Il ressort de la plainte que, le 12 mars dernier, la page de garde de la version française du site, à savoir, www.stib.be donnait aussi accès à des informations sur la situation du réseau en néerlandais et en anglais.

Cette situation a été confirmée par la réponse du service « Customer Care » de la société. La réponse précisait que les informations étaient fournies dans l'ordre linguistique suivant : néerlandais-français-anglais.

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

Elle prend toutefois acte du caractère exceptionnel et temporaire de la situation.

En ce qui concerne les communications délivrées en anglais, la CPCL a déjà estimé par le passé que lorsqu'elles s'adressaient à un public international, elles pouvaient être ajoutées aux communications en français et en néerlandais (cf. 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 rappelle toutefois, que, conformément à sa jurisprudence, les services de la région de Bruxelles-Capitale, dans leurs avis et communications établis dans des langues autres que le français et le néerlandais, doivent libeller leurs noms et adresses dans les deux langues (français et néerlandais) afin de faire apparaître que la région de Bruxelles-Capitale est une région bilingue (cf. avis 28.040/G du 4 juillet 1996, 34.094 du 26 septembre 2002, 34.134 du 19 septembre 2002 et 38.128 du 6 février 2009). ».

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur-Directeur-général, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE