



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

Bruxelles, le 26 février 2018

[...]

[...]

Concerne : plainte concernant les automates de vente de la SNCB

Madame l'administrateur général,

En sa séance du 23 février 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte relative au fait que, dans des gares situées en région de langue néerlandaise, les versions en français, anglais et allemand des automates de vente de la Société Nationale des Chemins de fer Belges (SNCB) mentionnent la dénomination française « SNCB » dans le coin supérieur gauche de l'écran. Le plaignant estime toutefois que la dénomination néerlandaise « NMBS » aurait dû être mentionnée.

Dans votre lettre du 22 janvier 2018, vous avez communiqué à la CPCL le point de vue suivant (traduction) :

« D'après la SNCB, il n'est pas question d'une violation de la législation linguistique.

Le client néerlandophone et francophone ainsi que le client germanophone et anglophone ont la possibilité de consulter toutes les informations uniquement dans leur propre langue.

Nous aimerions également vous informer du fait que la SNCB a décidé de remplacer l'abréviation « NMBS et/ou SNCB » par le logo connu « B », symbole de notre entreprise. De cette manière la SNCB opte pour un emploi conséquent du logo dans différents canaux. »

*
* *

L'article 36, § 1^{er}, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dispose que les entreprises publiques autonomes, ainsi que leurs filiales qu'elles associent à la mise en oeuvre 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 (LLC). Il s'ensuit que dans ses activités, la SNCB est tenue d'agir conformément aux LLC.

Les gares de la SNCB constituent des services locaux au sens des LLC.

Les mentions sur les automates de vente sont des avis et communications destinés au public. Conformément à l'article 11, § 1^{er} LLC, les services locaux établis dans la région homogène de langue néerlandaise rédigent exclusivement en néerlandais les avis et les communications destinés au public.

Par conséquent, les automates de vente situées en région homogène de langue néerlandaise ne peuvent pas mentionner les versions en français, anglais et allemand.

Une exception à la règle générale selon laquelle les avis et communications destinés au public sont établis dans la langue de la région n'est autorisée que dans les communes reconnues comme centres touristiques et dont les conseils communaux ont décidé que, conformément à l'article 11, § 3 LLC, les avis et communications destinés aux touristes sont rédigés dans au moins trois langues.

En vertu des articles 11, § 2, alinéa 2 et 24 LLC, les services locaux établis dans l'une des communes périphériques ou celles de la frontière linguistique rédigent en français et en néerlandais les avis et communications destinés au public. À moins que les conditions prévues à l'article 11, § 3 LLC ne soient remplies, il est contraire aux LLC de mentionner les versions en anglais et en allemand sur les automates de vente situées dans ces communes.

En ce qui concerne l'emploi des dénominations françaises et néerlandaises dans les annonces en allemand et en anglais, la CPCL a estimé dans son avis n° 45.048 du 18 octobre 2013 ce qui suit :

« Comme vous le signalez vous-même, afin d'être conforme aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), la dénomination néerlandaise de la gare annoncée située dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, doit avoir la priorité dans les annonces en allemand et en anglais en région de langue néerlandaise; la dénomination française de la même gare doit avoir la priorité dans les annonces en allemand et en anglais en région de langue française. Une dénomination française d'une gare bruxelloise dans une annonce en allemand ou en anglais en région de langue néerlandaise et une dénomination néerlandaise d'une gare bruxelloise dans une annonce en allemand ou en anglais en région de langue française sont dès lors contraires aux LLC et au principe de l'homogénéité linguistique des régions linguistiques. La CPCL rappelle dans ce contexte sa jurisprudence selon laquelle les services de la région de Bruxelles-Capitale doivent eux-mêmes, dans leurs avis et communications rédigés dans une langue autre que le français ou le néerlandais, rédiger leurs noms et adresses dans les deux langues (en français et en néerlandais) pour indiquer que la Région de Bruxelles-Capitale est une région bilingue. »

Par analogie, il y a lieu de conclure que l'abréviation néerlandaise doit avoir la priorité dans les versions en anglais des automates de vente situées en région de langue néerlandaise.

Si, le cas échéant, les automates de vente peuvent également mentionner une version en allemand et en anglais conformément à l'article 11, § 3 LLC, la version en anglais doit mentionner l'abréviation en néerlandais « NMBS » et pas celle en français « SNCB ». La version en allemand doit comporter l'abréviation en allemand « NGBE ».

La plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte de la décision prise par la SNCB qu'à l'avenir, elle utilisera le logo connu « B » de la SNCB.

Copie du présent avis est notifié au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE