



Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 24 octobre 2019

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'usage des langues par la SNCB

Madame l'Administrateur délégué,

En sa séance du 23 octobre 2019, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) a examiné une plainte contre la Société nationale des chemins de fer belges relative au fait que, pour ses communications, tant sur les sites Internet que sur les distributeurs automatiques et pour les annonces orales dans les gares en anglais et en allemand, on utilise l'acronyme « SNCB » au lieu de « NMBS ». Selon le plaignant, cet état de choses donne une fausse idée de la place du néerlandais en Belgique qui est ainsi traité comme une langue inférieure par rapport au français.

En outre, la SNCB omet, selon le plaignant, de prononcer les noms dans leur langue d'origine comme il est de coutume en néerlandais. Tour et Taxis, par exemple, est prononcé à l'anglaise : *Turn en Taxis* dans les gares et dans les trains.

Dans une lettre datée du 27 août 2019, vous nous avez communiqué ce qui suit (traduction) :

« Nous nous référons à votre lettre datée du 9 juillet 2019, par laquelle vous nous avez informé d'une plainte contre la SNCB relative à l'usage de la dénomination « SNCB » dans la version anglaise et allemande du site ainsi que dans les distributeurs automatiques.

Vu que cette plainte est analogue à la plainte que vous nous avez communiquée plus tôt cette année, nous nous permettons de renvoyer à la réponse que nous avons donnée à cette époque et dont vous trouverez copie en annexe.

En ce qui concerne la gare de Tour et Taxis, nous portons ce qui suit à votre connaissance. La SNCB a choisi d'utiliser la même dénomination que celle de la station de la STIB.

De fait, la plupart des gens connaissent cette station sous ce nom. La même dénomination favorise l'intramodalité, à savoir l'usage de modes de transport différents pour un même déplacement. L'utilisation d'une même dénomination constitue le choix le plus logique pour la bonne compréhension du réseau de transports en commun par le voyageur.

En ce qui concerne la prononciation il ne serait pas cohérent de prononcer le nom d'une manière qui ne correspond pas à son orthographe.

*
* *

Dans son avis n° 51.136 la CPCL a émis l'avis suivant sur l'utilisation de l'abréviation française « SNCB » dans les versions allemandes et anglaises du site Internet :

« L'article 36, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que 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 (LLC), coordonnées le 18 juillet 1966. En conséquence, la SNCB doit se conformer aux LLC dans le cadre de ses activités.

Les pages du site Internet de la SNCB sont des avis et des communications destinés au public.

Dans son avis n° 45.048 du 18 octobre 2013, la CPCL a émis l'avis suivant sur l'utilisation de dénominations françaises et néerlandaises dans des annonces en allemand et en anglais :

« Comme vous le signalez vous-même, afin d'être conforme aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative (LLC), coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966, 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 leurs adresses dans les deux langues (en français et en néerlandais) pour indiquer que la Région de Bruxelles-Capitale est une région bilingue. »

Par analogie, les deux dénominations « SNCB » et « NMBS » doivent être utilisées dans la version anglaise du site Internet. Dans la version allemande, il convient d'utiliser la dénomination « NGBE ».

Dans votre lettre du 11 juillet 2019 vous avez répondu ce qui suit à l'avis de la CPCL susmentionné (traduction) :

« Un voyageur néerlandophone ou francophone consultera généralement notre site Internet dans sa propre langue et y trouvera aussi toutes les informations dans cette langue. Aux voyageurs germanophones et aux voyageurs internationaux, la SNCB offre un site Internet en allemand et en anglais. Il ne s'agit pas ici d'une obligation qui est prévue par la législation linguistique mais bien d'un choix logique de la part de la SNCB qui est active en tant que transporteur non seulement en Belgique mais aussi à l'étranger. Cette décision a essentiellement été prise dans l'intérêt de nos voyageurs.

Nous estimons qu'il est bien possible d'utiliser les dénominations « SNCB-NMBS » dans les versions allemandes et anglaises du site Internet de la SNCB. Par conséquent, nous ne sommes pas d'accord pour qu'on utilise la dénomination « NGBE » dans la version allemande de notre site. La NMBS et la SNCB sont les noms de société et les dénominations commerciales de notre entreprise. Seules ces deux dénominations sont inscrites dans les registres de la Banque-Carrefour et en conséquence, c'est sous ces noms que notre entreprise exerce ses activités de transport. En outre, les dénominations « NMBS » et « SNCB » ont été protégées en tant que nom de marque (marque européenne), ce qui démontre que seules ces noms ont été retenus pour être utilisés en Belgique et hors des frontières nationales. Elles identifient nos entreprises, les distinguent d'autres compagnies et ont une fonction publicitaire. »

*
* *

Conformément à l'article 36, § 1 Loi Entreprises Publiques, la SNCB doit se conformer aux LLC dans le cadre de ses activités.

Les communications sur les sites, sur les distributeurs automatiques et pendant les annonces orales dans les gares sont des avis et des communications au public au sens des LLC.

Les pages du site Internet de la SNCB sont des avis ou des communications d'un service central destinés au public et doivent être établies en néerlandais, en français et en allemand, conformément à l'article 40, alinéa 2, des LLC.

Conformément aux LLC et à la jurisprudence constante de la CPCL, les messages affichés par les distributeurs automatiques et les communications doivent être établis en néerlandais dans la région linguistique homogène français en français, dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale en néerlandais et en français, et dans les communes avec un régime spécial, dans les deux langues reconnues avec priorité pour la langue de la région linguistique.

Néanmoins, la CPCL a déjà estimé auparavant que, dans le cas où ces avis et ces communications sont destinés à un public international, une communication en anglais peut être ajoutée aux communications françaises et néerlandaises (avis n° 30.187 du 22 octobre 1998, n° 33.373/374/375 du 24 janvier 2002, n°41.076 du 18 septembre 2009 et n° 41.133 du 20 novembre 2009). Vu que beaucoup d'étrangers consultent les pages Internet de la SNCB, une partie des pages Internet peut être traduite en anglais au profit des utilisateurs étrangers. La CPCL attire cependant l'attention sur le fait que, pour un avis émis dans une langue étrangère, la dénomination et l'adresse du service doivent être établies dans les langues prévues par les LLC afin de signaler le statut linguistique du service et de son établissement (CPCL 22 octobre 1998, n° 30.187).

La CPCL a déjà estimé à plusieurs reprises, que le nom de la SNCB doit apparaître en néerlandais à côté de la dénomination française sur les sites anglais et les écrans anglais des distributeurs.

A l'égard des usagers étrangers, le français et le néerlandais doivent en effet être placés sur un pied d'égalité. (voir avis CPCL n° 42.080 du 18 novembre 2000; n° 51.136 du 11 juin 2019). La CPCL constate en revanche que, sur le site anglais et les écrans en anglais des distributeurs, seulement l'abréviation française « SNCB » est utilisée.

La CPCL constate en outre que, dans la coordination officielle de la Loi Entreprises Publiques en allemand, on utilise les dénominations « *NGBE-holding* » et « *Nationale Gesellschaft der Belgischen Eisenbahnen* ». Dès lors, il convient d'utiliser la dénomination allemande « NGBE » sur le site en allemand ainsi que sur les écrans en allemand des distributeurs. Or, seule l'abréviation française « SNCB » apparaît sur le site allemand et sur les écrans allemands des distributeurs.

Sur la base de ce qui précède la CPCL considère la plainte recevable et fondée.

Une copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, l'Administrateur délégué, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE