



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

---

Bruxelles, le 5 juillet 2019

[...] [...] **Concerne** : plainte relative à l'emploi des langues à la SNCB

Monsieur,

En sa séance du 11 juin 2019, la section néerlandaise de la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), a examiné une plainte introduite par vos soins relative au fait que le 20 août 2018, le conducteur du train Blankenberge – Bruxelles a effectué des annonces uniquement en néerlandais à hauteur de Bruges. Il s'agissait à l'aller d'une annonce relative à une escale technique lors de laquelle il était demandé aux voyageurs de changer de wagon en fonction de leur destination, et, au retour, d'une annonce relative à un retard dû à un problème technique.

A votre estime, ces annonces ne pouvaient toutefois pas être faites uniquement en néerlandais étant donné le nombre important de touristes étrangers venus visiter Bruges et Blankenberge et compte tenu des correspondances internationales à Bruxelles. Vous êtes d'avis que, même si la SNCB a agi conformément aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), elle se doit d'informer les voyageurs de manière proactive dans les autres langues, surtout lorsqu'il s'agit de touristes.

Dans votre lettre, vous avez posé les deux questions suivantes à la CPCL :

1° « Etant donné la présence massive de touristes (voyageurs étrangers) dans un train à destination de la côte belge et du caractère national et touristique de celle-ci, les règles que la SNCB applique en matière linguistique au moment des annonces orales (par exemple : retards, nécessité de changer de wagon etc.) sont-elles bien conformes au Règlement européen n° 1371/2007 et plus particulièrement les considérants (3), (4), (10 – volet relatif aux personnes handicapées) l'article 18.1 et l'Annexe (partie II) ?

2° « De manière générale, la réglementation linguistique telle que pratiquée actuellement par la SNCB est-elle de nature à soutenir l'objectif fondamental du Règlement européen n° 1371/2007 – tel que décrit dans son considérant 1 ?

\*  
\* \*

Dans son avis n° 50.315 du 5 octobre 2018, la section néerlandaise de la CPCL a émis l'avis suivant concernant une plainte relative à une annonce bilingue faite à bord d'un train Anvers Central / Poperinge / Lille lors de l'entrée en gare de Courtrai :

« Les annonces orales dans les gares et les trains de la SNCB constituent des avis et communications au public au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Les gares de la SNCB constituent des services locaux au sens de l'article 9 LLC. Les trains sont des services régionaux dont la qualification plus spécifique varie en fonction des régions linguistiques et des communes parcourues.

En vertu des LLC, seule langue de la région peut être employée dans les trains et les gares situés en région unilingue. Dans la région homogène de langue néerlandaise, les annonces orales, celles qui défilent sur les écrans, et tous les autres avis et communications au public doivent être unilingues néerlandais (article 11, § 1er LLC). »

Dans l'avis n° 50.036 du 23 février 2018, la CPCL, siégeant sections réunies, s'est prononcée comme suit en ce qui concerne la possibilité d'employer d'autres langues :

« B. Avis et communications destinés aux touristes

(...)

Il résulte de ce qui précède que dans les gares situées dans une région linguistique unilingue, l'exception visée à l'article 11, § 3 LLC n'est autorisée que si les conditions suivantes sont remplies :

- la gare doit se situer sur le territoire d'une commune reconnue comme centre touristique par les autorités compétentes ;
- si, le cas échéant, l'ensemble du territoire de la commune n'est pas reconnu, la gare doit se situer dans la partie du territoire qui est reconnue ;
- le conseil communal de ladite commune doit avoir décidé que les avis et communications destinés aux touristes sont rédigés dans au moins trois langues ;
- les avis et communications doivent être spécifiquement adressés aux touristes. Tous les autres avis et communications destinés au public sont établis exclusivement dans la langue de la région ;
- lesdits avis et communications destinés aux touristes doivent être rédigés dans au moins trois langues (sont visées: les trois langues nationales – le français, le néerlandais et l'allemand – avec une priorité accordée à la langue de la région), avant qu'ils soient annoncés dans une autre langue, telle que l'anglais. »

### C. Avis et communications destinés à un public international

D'après la jurisprudence constante de la CPCL, dans les avis et communications destinés à un public international, outre la langue de la région, d'autres langues peuvent également être utilisées. La CPCL a déjà estimé que cette règle peut être appliquée pour les communications au public, écrites ou orales, à la gare SNCB de Bruxelles-National (CPCL 12 juin 2009, n° 40.234) ou pour les communications dans les gares les plus grandes de Belgique pour les trains internationaux et les trains à destination de l'aéroport national (CPCL 18 octobre 2013, n° 45.048). Dans ces avis et communications, outre les langues parlées en Belgique, également d'autres langues peuvent être utilisées, tout en accordant toujours la priorité à la langue de la région. »

Dans cet avis, la CPCL a clairement estimé que la possibilité d'employer d'autres langues que celle de la région est uniquement valable dans certaines gares et pas dans les trains.

Par conséquent, l'annonce orale dans le train prévu pour la ligne Anvers-Central / Poperinge / Lille Flandres ne peut pas être bilingue français-néerlandais.

La plainte est dès lors recevable et fondée. »

\*  
\* \*

Dans le cas présent, le conducteur du train a effectué ses annonces uniquement en néerlandais à l'arrivée dans la gare de Bruges, conformément aux LLC. Les LLC ne permettent d'ailleurs même pas d'utiliser une autre langue.

Conformément à l'article 60 LLC, la CPCL est uniquement compétente pour surveiller l'application des LLC. Elle n'est pas compétente pour déterminer si les dispositions des LLC ou le caractère unilingue de la région de langue néerlandaise, tel que prévu à l'article 4 de la Constitution, sont en conformité avec la réglementation européenne et notamment le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

La Commission est uniquement compétente pour déterminer si les dispositions en question doivent être considérées comme une loi qui crée une réglementation linguistique spécifique pour la SNCB, ce qui aurait pour conséquence que les LLC ne seraient plus d'application pour la SNCB (art. 1, § 1, 1° LLC).

Les dispositions ou considérants du règlement auquel vous faites référence sont les suivants :

« Considérant 1 - Dans le cadre de la politique commune des transports, il importe de sauvegarder les droits des voyageurs ferroviaires et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services ferroviaires de voyageurs afin d'aider à accroître la part du transport ferroviaire par rapport aux autres modes de transport;

(...)

Considérant 3 - Le voyageur ferroviaire étant la partie faible du contrat de transport, il convient de sauvegarder ses droits à cet égard ;

Considérant 4 - Les droits des usagers des services ferroviaires comprennent la réception d'informations concernant le service avant et pendant le voyage. Dans la mesure du possible, les entreprises ferroviaires et les vendeurs de billets devraient fournir ces informations à l'avance et dans les meilleurs délais;

(...)

Considérant 10 - Il convient que les services ferroviaires de transport de voyageurs profitent aux citoyens en général. Par conséquent, les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite, du fait d'un handicap, de l'âge ou de tout autre facteur, devraient accéder aux transports ferroviaires dans des conditions comparables à celles des autres citoyens. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ont le même droit que tous les autres citoyens à la libre circulation, à la liberté de choix et à la non-discrimination. Entre autres, il y a lieu de veiller en particulier à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite reçoivent des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires, les conditions d'accès au matériel roulant et les équipements à bord. Afin de communiquer le mieux possible les informations concernant les retards aux personnes souffrant de handicaps sensoriels, il conviendrait de recourir à des systèmes audio et visuels, en tant que de besoin. Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir la possibilité d'acheter leur billet à bord des trains sans supplément de prix;

(...)

Article 18.1 - En cas de retard de l'arrivée ou du départ, l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles ;

(...)

annexe II - informations minimales que doivent fournir les entreprises ferroviaires et/ou les vendeurs de billets

(...)

Partie II: informations pendant le voyage

Services à bord

Gare suivante

Retards

Correspondances principales

Questions relatives à la sécurité et à la sûreté »

Les dispositions en question, l'article 18.1 et la partie II de l'annexe II du règlement en question précisent que les voyageurs ferroviaires doivent être informés de manière approfondie. A cet égard, aucune disposition linguistique spécifique n'est prévue précisant les langues devant être utilisées par la SNCB.

Il en découle que les LLC restent applicables à la SNCB en ce y compris l'obligation pour un conducteur de train d'effectuer les annonces uniquement en néerlandais dans la gare de Bruges.

La plainte est dès lors recevable mais non fondée.

Veillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président de la section néerlandaise,

[...]