



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

Bruxelles, le 17 juillet 2009

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

A l'occasion d'une question parlementaire posée au ministre de l'Intérieur par monsieur J. Van Hauthem, sénateur, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, en sa séance du 10 juillet 2009, a consacré un examen au problème évoqué dans ladite question au sujet de l'emploi des langues dans les téléboutiques de Belgacom.

Le poseur de question signale que, par la réponse du ministre de la Fonction publique et des Entreprises publiques à sa question parlementaire n° 4.3233 du 17 mars 2009 concernant le respect de la législation linguistique en matière administrative dans les téléboutiques de Belgacom (sur laquelle la CPCL a émis, le 5 juillet 2007, l'avis 38.066), il a appris que Belgacom a placé, dans ses points de vente, des écrans tactiles, permettant au client de s'en servir aussi bien en néerlandais qu'en français. Il estime que cela est contraire à la législation linguistique et demande au ministre de l'Intérieur quelles mesures la CPCL a prises ou envisage de prendre afin d'assurer une application correcte de la législation linguistique.

Dans votre réponse, vous donnez un aperçu des pratiques courantes concernant l'emploi des langues dans les points de vente directs (exploités par Belgacom) et indirects (exploités par des revendeurs sous contrat chez Belgacom).

Dans ces points de vente, il est installé un grand écran médias (*mediascreen*) qui émet des animations présentant les produits et services de Belgacom. La langue de l'animation dépend de la localisation du point de vente (néerlandais en région de langue néerlandaise, français en région unilingue française, et néerlandais et français à Bruxelles-Capitale), dans le strict respect de la législation linguistique. L'on ne peut que constater que cette pratique est conforme à la législation linguistique.

Dans les points de vente sont également installés des écrans tactiles (*touchscreens*) (objets de la question parlementaire actuelle).

A ce sujet, vous avez répondu ce qui suit (*traduction*):

"Les clients peuvent, de façon conviviale, naviguer au travers du contenu en touchant l'écran. Pour permettre une accessibilité à un maximum de clients, y compris les clients qui ne sont pas établis dans la région concernée, le contenu est diffusé, partout en Belgique, dans les deux langues (sauf à Hal où le contenu n'est disponible qu'en néerlandais sur demande expresse du point de vente concerné). Le client décide lui-même quelle langue il choisit et

peut la changer à tout moment. Lorsque le client est prêt, l'écran reste encore pendant une durée de 30 secondes à 2,5 minutes dans la langue du dernier client qui a utilisé l'écran".

Se pose la question de savoir si cette pratique concernant les écrans tactiles est conforme à la législation linguistique. La CPCL estime qu'elle revient à une sorte de bilinguisme généralisé dans toute la Belgique (apparemment à l'exception du point de vente à Hal, où l'utilisation de la seule langue néerlandaise est motivée par la demande expresse du point de vente même). Abstraction faite de cette exception de Hal, la pratique est contraire au principe de base de la législation linguistique qui est celui de l'homogénéité linguistique des régions linguistiques. A l'exception des communes à régime linguistique spécifique, les régions de langues néerlandaise et française sont unilingues. Bruxelles-Capitale est bilingue.

Partant, la CPCL, à l'unanimité moins deux voix contre de membres de la Section néerlandaise, estime que les avis et communications au public que les points de vente Belgacom diffusent par la voie d'écrans tactiles, doivent être unilingues dans les communes linguistiquement homogènes des régions de langues néerlandaise et française, bilingues (avec priorité à la langue de la région) dans les communes à régime linguistique spécifique (à savoir, les six communes périphériques et les communes de la frontière linguistique) et dans les dix-neuf communes de Bruxelles-Capitale. Ils doivent également être mis, en allemand, à la disposition du public germanophone de la région de langue allemande.

Deux membres de la Section néerlandaise souhaitent formuler leur opinion comme suit, conformément à l'article 7, deuxième alinéa, de l'arrête royal du 4 août 1969 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci.

"Ils estiment que dans le dossier sous examen, l'homogénéité de la région de langue néerlandaise doit être respecté, et ce, pour la raison suivante.

Les points de vente Belgacom, par le biais d'écrans tactiles, transmettent certains avis et communications au public. Il s'agit d'avis destinés à un large public et non uniquement aux habitants de certaines communes.

Quant aux communes à facilités linguistiques, cela signifie dès lors que par ses points de vente situés en région homogène de langue néerlandaise, Belgacom s'adresse aux habitants de cette région linguistique et non seulement aux habitants des communes à facilités dans lesquelles un point de vente est situé. Le large public en question ne pouvant revendiquer le bénéfice des facilités linguistiques, les avis et communications diffusés par les écrans tactiles des points de vente Belgacom situés en région homogène de langue néerlandaise, ne peuvent dès lors être établis qu'en néerlandais."

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

[...]