



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

Bruxelles, le 8 octobre 2018

[...]

[...]

Concerne : plainte au sujet du compte Twitter de la ville de Bruxelles

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 5 octobre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte au sujet des comptes Twitter officiels de la ville de Bruxelles. La commune a deux comptes Twitter officiels ; l'un en néerlandais (@StadBrussel) et l'autre en français (@VilleBruxelles). Le contenu de ces deux comptes ne serait pas égal puisque jusqu'à présent, le compte en français a envoyé 7936 *tweets* tandis que le compte en néerlandais n'a envoyé que 4098 *tweets*.

Dans votre lettre du 9 juillet 2018, vous avez répondu ce qui suit (traduction) :

« (...) Le plaignant signale que le contenu du compte en néerlandais @StadBrussel et celui du compte en français @VilleBruxelles serait inégal en raison du fait qu'à la date de l'introduction de cette plainte, le compte en français a envoyé 7936 *tweets* contre seulement 4098 pour le compte en néerlandais.

Les *tweets* officiels de la Ville sont toujours publiés sur les deux comptes dans les deux langues.

La différence du nombre de *tweets* pourrait s'expliquer, d'une part, par le nombre de *retweets* des messages et des communiqués de presse unilingues sur la page néerlandaise ou française et d'autre part, par une plus grande interaction sur le compte @VilleBruxelles. Cette page compte (le 03/07/2018) 67.400 abonnés contre seulement 3320 abonnés pour le compte en néerlandais. Par conséquent, sur le compte Twitter en français il y a davantage de réactions et de conversations aux *tweets*.

Les réactions de la Ville à ces messages sont prises en compte pour le calcul du nombre total de *tweets* publiés sur ce compte, de sorte que le nombre indiqué en haut de la page est en effet plus élevé que le nombre de *tweets* publiés sur le compte @StadBrussel.

La Ville n'a évidemment aucune influence sur le nombre d'abonnés et sur l'activité plus élevée sur un des deux comptes Twitter. »

*
* *

La ville de Bruxelles est une commune située dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Elle tombe dès lors sous l'application du chapitre III, section III des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Les *tweets* publiés sur un compte Twitter constituent principalement des avis et communications au public.

En vertu de l'article 18 LLC, les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale rédigent en français et en néerlandais les avis et les communications destinés au public, et ce sur un pied de stricte égalité.

Une commune de la région bilingue de Bruxelles-Capitale est donc tenue de rédiger ses *tweets* tant en français qu'en néerlandais. La commune pourrait créer un seul compte Twitter bilingue sur lequel elle publie tous les messages dans les deux langues, soit en publiant un seul *tweet* bilingue, soit en publiant séparément mais en même temps deux *tweets* unilingues.

Il doit être tenu compte de l'ordre chronologique des langues dans le *tweet* afin d'éviter de créer l'impression qu'une priorité soit accordée à une certaine langue. Le même principe est d'application pour les *tweets* publiés séparément.

Il est également autorisé de créer deux comptes Twitter séparés, l'un en français et l'autre en néerlandais, à condition que les deux comptes aient le même contenu et que l'information soit publiée en même temps. Les avis et communications publiés sur les réseaux sociaux sont publiés sous forme numérique et doivent alors être traités de manière égale comme s'ils étaient publiés sous forme analogique.

Il se peut qu'un *tweet* d'un particulier renvoie ou s'adresse directement au compte Twitter ou à un des deux comptes Twitter. Dans ce cas, on peut parler d'un rapport avec un particulier au sens de l'article 19 LLC puisqu'il s'agit d'un contact individualisé. La commune s'adresse alors au particulier dans la langue que celui-ci a employé dans son *tweet*. Peu importe si le particulier s'adresse au compte néerlandais ou au compte français. En effet, les activités de la commune sur les réseaux sociaux doivent être considérées comme une version numérique de ses activités normales. S'il est autorisé, sur base des considérations précitées au sujet des avis et communications, de créer deux comptes séparés, ces deux comptes ne peuvent pas servir comme s'il s'agissait d'un guichet néerlandophone et d'un guichet francophone. Dès lors, à un *tweet* rédigé en néerlandais mais adressé au compte Twitter français, il doit être répondu en néerlandais par l'un des deux comptes Twitter de la commune, et *vice versa*.

La CPCL signale cependant que le règlement précité ne peut pas avoir comme conséquence que des informations importantes d'intérêt général ne sont disponibles que dans une seule langue. En d'autres termes, la simple mention d'un particulier dans un *tweet* n'exclut pas que les informations constituent une communication au sens des LLC, et ceci pour éviter un abus du règlement précité.

Il n'appartient pas à la CPCL de se prononcer sur l'opportunité de la communication sur les réseaux sociaux puisqu'il se peut qu'une commune ne souhaite pas réagir aux messages dans lesquels elle est mentionnée. Par contre, la CPCL rappelle qu'il faut mener une politique cohérente permettant de garantir l'égalité du français et du néerlandais dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Réagir davantage aux *tweets* rédigés dans une des deux langues que par rapport aux *tweets* rédigés dans l'autre langue serait contraire aux LLC.

Twitter offre également la possibilité de *retweeter*, c'est-à-dire, la commune peut partager sur son propre compte un message publié par un tiers, par un particulier, voire par une autre

administration, pour que le message soit aussi visible pour ses propres « suiveurs ». Pour ces *retweets*, la commune demeure alors soumise aux LLC.

En vertu de l'article 18 LLC et la jurisprudence constante de la CPCL, les services locaux (entre autres les administrations communales) situées dans Bruxelles-Capitale doivent publier dans les deux langues tout ce qui peut être considéré comme un « avis ou communication au public ». S'agissant des comptes de la commune, cela signifie concrètement que tous les *retweets* doivent être rédigés tant en français qu'en néerlandais. En cas de besoin, la commune doit faire traduire dans l'autre langue le tweet unilingue d'un tiers. La commune ne peut en effet pas faire appel à un tiers, qui a droit à l'emploi libre des langues, pour justifier une violation des LLC.

Cela signifie toutefois que la commune est obligée de traduire uniquement le texte du tweet, et pas l'ensemble du contenu. Dans le cas d'une annexe partagée par exemple, celle-ci ne doit pas faire l'objet d'une traduction pour autant que cette annexe ne vienne pas d'une autre autorité et/ou le contenu ne concerne pas l'intérêt général.

Les informations concernant une activité culturelle qui intéresse exclusivement un groupe linguistique sont soumises au régime applicable à ce groupe linguistique, tel que prévu par l'article 22 LLC : « Par dérogation aux dispositions de la présente section (III Bruxelles-Capitale), les établissements dont l'activité culturelle intéresse exclusivement un groupe linguistique sont soumis au régime applicable à la région correspondante. » La commune peut alors rédiger des *tweets* unilingues concernant les institutions monoculturelles. Ces *tweets* ne doivent pas faire l'objet d'une traduction.

Le nombre de *tweets* publiés sur les comptes Twitter de la ville de Bruxelles était différent en raison, d'une part, du nombre de *retweets* et d'autre part, du nombre d'abonnés.

La CPCL considère la plainte comme recevable et fondée pour ce qui est des *retweets* non traduits.

Etant donné qu'il ne ressort pas des renseignements fournis qu'il y ait davantage de réactions sur le compte en français, la CPCL considère la plainte comme recevable et non fondée pour ce qui est des *tweets* dans les conversations avec les abonnés.

La CPCL prend acte du fait que les *tweets* de la ville de Bruxelles sont principalement publiés en français et en néerlandais.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE