



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

---

Bruxelles, le 26 novembre 2012

[...]

[...]

Madame le Directeur-général,

En sa séance du 9 novembre 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte contre le fait que le plaignant ne pouvait pas être aidé en néerlandais à l'accueil de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique le lundi 20 février 2012. Aucun des jeunes hommes présents à l'accueil n'a su répondre à la question du plaignant concernant les heures d'ouverture des différentes parties du musée.

\*  
\*   \*

En réponse à la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué ce qui suit par lettre du 2 octobre 2012:

- Le lundi, le musée n'est pas accessible au public et l'accueil et les caisses du musée sont fermés. A part, éventuellement, du personnel d'entretien, personne n'est présent à l'accueil.
- Les personnes ayant un rendez-vous avec un agent de l'Institut se rendent à l'accueil au premier étage où une permanence est prévue pendant les heures de bureau, de sorte que les informations nécessaires puissent être fournies en néerlandais ou en français.

\*  
\*   \*

En vertu de l'article 41, §1, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services centraux, tel que l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues dont ces particuliers ont fait usage.

Aux questions posées par les visiteurs du musée, le personnel d'accueil doit dès lors répondre dans leur langue.

La CPCL constate, comme il ressort de votre lettre, que le musée était fermé le jour des faits incriminés, et que le personnel chargé de l'accueil des visiteurs les jours d'ouverture, n'était pas présent ce jour. Elle prend note de votre communication selon laquelle le plaignant s'est peut-être adressé à quelqu'un qui s'occupait de l'entretien technique des caisses.

La CPCL est d'avis qu'il ne peut être constaté d'infraction aux LLC et estime que la plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame le Directeur-général, l'expression de mes sentiments distingués.

**Le Président f.f.,**

[...]