



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

---

Bruxelles, le 26 septembre 2018

[...]

[...]

**Objet :** plainte concernant l'absence d'interlocuteur francophone dans le musée Magritte.

Monsieur le Directeur,

En sa séance du 21 septembre 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée par l'intermédiaire de l'Office des Consommateurs francophones (OCF) pour le compte d'un francophone contre vos services concernant l'absence d'interlocuteur francophone dans le musée Magritte.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous nous avez répondu ce qui suit:

« Nous avons bien reçu votre lettre relative à l'objet repris sous rubrique. Sans entrer dans la question législative qui n'est pas de notre ressort, j'ai pris acte des manquements observés ainsi que de la réponse inappropriée adressée par un membre du personnel qui n'était pas habilité à le faire.

L'incident en question n'aurait jamais dû avoir lieu. La majeure partie de notre personnel connaît suffisamment les deux langues nationales pour répondre aux visiteurs. Le membre du personnel concerné aurait dû appeler un collègue pour aider le visiteur dans sa langue. Au-delà de la législation cela relève du simple bon sens commercial. Le visiteur est d'abord un client.

Nous prenons cet incident très au sérieux et avons réprimandé la personne concernée quant à la faute qu'elle a commise. Un courrier officiel d'excuse a été adressé au plaignant.»

\*

\*

\*

Le Musée Magritte fait partie des Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique qui sont un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

Conformément à l'article 41, § 1<sup>er</sup> LLC, les services centraux, en l'occurrence le MRBAB, utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Le MRBAB doit donc organiser ses services de sorte que le public puisse utiliser chacune des trois langues nationales à l'intérieur des musées qu'il gère.

La plainte est recevable et fondée.

Copie de la présente est transmise au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE