



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

Bruxelles, le 19 mars 2020.

[...]

[...]

Objet : plainte relative aux Journées du Patrimoine des 14 et 15 septembre 2019

Madame la Directrice générale,

En sa séance du 19 mars 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative aux visites guidées dans les ateliers de la Monnaie organisés par urban.brussels dans le cadre des Journées du Patrimoine 2019. Lorsque le plaignant faisait la queue pour entrer dans les ateliers de la Monnaie, un garde et deux collaborateurs donnaient des instructions au flux de visiteurs, mais ils le faisaient uniquement en français. Quand le plaignant a demandé de donner les instructions également en néerlandais, il a constaté qu'aucun collaborateur était en mesure de lui parler en néerlandais. Le plaignant a envoyé à ce sujet plusieurs courriels à vos services mais n'a pas reçu de réponse.

En réponse à notre demande d'informations à ce sujet, vous nous avez communiqué ce qui suit dans votre lettre du 21 janvier 2020 (traduction) :

(...)

« En ce qui concerne le contenu de la plainte, nous vous assurons que nous mettons tout en œuvre pour prévoir un encadrement bilingue aux Journées du Patrimoine, tant en ce qui concerne le personnel d'accueil que les guides.

Pour les activités elles-mêmes, nous collaborons avec des associations actives dans le domaine du patrimoine culturel. Dans le contexte de la Région bruxelloise, la plupart de ces associations sont francophones et elles ne disposent pas toujours de collaborateurs bilingues. C'est pourquoi, dans la brochure programme, nous mentionnons toujours si une activité est unilingue française ou néerlandaise.

Nous regrettons l'expérience négative de monsieur Loengarov et nous ferons le nécessaire pour souligner de nouveau l'importance du bilinguisme auprès de nos partenaires. » (...)

La CPCL vous a demandé de préciser si les visiteurs des ateliers de la Monnaie ont été accueillis et guidés par les collaborateurs de Urban Brussels ou par des collaborateurs externes (courriel du 25 février 2020).

Vous nous avez répondu ce qui suit dans votre courriel du 4 mars 2020 (traduction) :

« Pour l'encadrement des visites, urban.brussels fait appel à des entreprises spécialisées.

Dans son appel d'offre pour le personnel d'accueil, urban.brussels a prévu que les performances doivent s'effectuer dans les deux langues (français/néerlandais).

Cette règle ne s'applique pas aux gardiens, car ils sont censés surveiller l'endroit.
En principe, ils ne sont pas compétents pour fournir d'information aux visiteurs.

*
* *

Le Bruxelles Urbanisme et Patrimoine (BUP) est un service du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale auquel s'applique l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles (L. Bruxelles R.I.).

En application de l'article 32, § 1 L. Bruxelles R.I., les services centralisés et décentralisés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et du Collège réuni utilisent le français et le néerlandais comme langues administratives.

L'article 32, § 1, alinéa 3 L. Bruxelles R.I. prévoit que le chapitre V, section 1^{re} des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966 (LLC), à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand, est applicable aux services centralisés et décentralisés du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, auquel se réfère l'article 32, § 1, alinéa 3 L. Bruxelles R.I., les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Par conséquent, le BUP doit utiliser le français ou le néerlandais dans ses rapports avec les particuliers, en fonction de la langue dont l'intéressé a fait usage.

La désignation, à quelque titre que ce soit, de collaborateurs, de chargés de mission ou d'experts privés ne dispense pas les services de l'observation des LLC (art. 50 LLC).

Par conséquent, les visiteurs des « Ateliers de la Monnaie » auraient dû être accueillis et guidés en néerlandais en faisant la queue pour entrer dans les ateliers.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Madame la Directrice générale, l'expression de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE