



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

Bruxelles, le 9 mai 2022

[...] [...] **Objet :** prestations de services insuffisantes en néerlandais à la piscine de Laeken

Monsieur le Bourgmestre,

En sa séance du 6 mai 2022 la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que, le 19 novembre 2021 à 13h02, une guichetière à la piscine de Laeken, rue du Champ de l’Eglise, n’a pas été en mesure d’assister le plaignant en néerlandais. Elle a demandé au plaignant s’il ne connaissait pas le français et a dû appeler un collègue.

Dans son courrier du 15 février 2022 madame [...], directrice de l’asbl Bains de Bruxelles, a communiqué ce qui suit : (traduction)

« Nous sommes désolés des désagréments que cette personne a pu subir lors de sa visite dans nos locaux.

Le personnel de la réception et du secrétariat est bilingue.

L’asbl est parfois confrontée à des remplacements de dernière minute de son personnel afin d’assurer la continuité de ses services. Il n’est pas toujours facile de trouver des étudiants bilingues ou du personnel remplaçant.

L’asbl fera tout ce qui est en son pouvoir pour éviter qu’un tel incident ne se reproduise. »

*
* *

La piscine communale à Laeken est un service local situé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au sens des lois sur l’emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

En vertu de l’article 19 LLC, tout service local de la région bilingue Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l’intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

La guichetière aurait dû assister le plaignant en néerlandais.

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'asbl fera tout ce qui est en son pouvoir pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise à l'avenir et pour garantir que toute information pour les clients soit rédigée en français et en néerlandais.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE