

[...]

34.222/II/PN
AMC/RV

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 19 juin 2003, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre Les Musées Royaux d'Art et d'Histoire, du fait que certains des membres du personnel du musée ne parlent pas le néerlandais.

Le 19 septembre 2002, le plaignant, visitant le musée, a demandé à un surveillant, stationné devant la porte de la salle "Tintin au Pérou", de lui montrer le chemin des salles consacrées aux cultures aztèque et maya. L'intéressé n'a pu lui fournir une réponse en néerlandais.

De surcroît, au restaurant du musée, "Le midi cinquante", le garçon ne parlait pas davantage le néerlandais. Par l'entremise du responsable du restaurant, est intervenu un autre préposé qui, lui, a pu aider le plaignant dans un néerlandais plus ou moins acceptable. Finalement, l'addition était établie uniquement en français.

*

* *

Par lettre du 27 février 2003, vous avez transmis à la CPCL le rapport du conservateur en chef du musée, lequel dit ce qui suit:

"...nos surveillants sont du niveau 4 (actuellement niveau D). En général, le marché du travail ne foisonne pas de candidats à ce niveau D, bilingues ou capables de s'exprimer dans l'autre langue, à quelques rares exceptions près.

C'est la raison pour laquelle notre surveillant en chef, qui est du rôle néerlandais, veille à réaliser au moins, dans chaque section du musée, un équilibre entre les surveillants néerlandophones et francophones en fonction. Toutefois, il se peut que, certains jours, cet équilibre ne soit pas atteint pour cause de maladies ou de congés. Par ailleurs, les intéressés suivent l'instruction selon laquelle un surveillant, lorsqu'il est interpellé par un visiteur dont il ne connaît pas la langue, fait intervenir un collègue qui, lui, parle la langue en question. Il arrive néanmoins que certains visiteurs, sans compréhension envers cette manière de procéder, exigent que les surveillants s'expriment dans les deux langues – ce qui est impossible, eu égard à ce qui vient d'être dit ci-dessus. En tout cas, j'ai donné comme directive au surveillant en chef de veiller scrupuleusement à l'application correcte des règles précédemment exposées.

Quant à la seconde plainte, relative au garçon du restaurant du musée qui n'était pas à même

d'aider le plaignant en néerlandais, je puis vous signaler que nous avons déjà écrit à ce sujet à l'exploitant de l'établissement (copie en annexe). Je lui envoie une nouvelle lettre, également en ce qui concerne l'addition établie uniquement en français (copie en annexe)."

*
* *

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

*
* *

Le plaignant, durant sa visite du musée, aurait dû être servi dans sa langue.

Sur ce point, la CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Quant au restaurant du musée, la CPCL souligne que les LLC sont applicables aux personnes physiques et morales concessionnaires d'un service public ou chargées d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que les pouvoirs publics leur ont confiée dans l'intérêt général (article 1^{er}, § 1^{er}, 2^o, LLC).

Le restaurant du musée doit être organisé de manière telle que les clients puissent être servis dans leur langue. Etant donné qu'un autre membre du personnel a été appelé à intervenir, et que le plaignant a fini par être aidé en néerlandais, la CPCL estime que, sur ce point, la plainte est recevable mais non fondée.

Quant à l'addition, la CPCL estime que celle-ci devait être établie dans la langue du client, en l'occurrence le néerlandais. Elle estime que, sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

Toutefois, la CPCL prend acte du fait que madame le Conservateur en chef ait donné aux responsables du restaurant du musée des instructions quant à l'application correcte des directives en matière linguistique, définies dans le contrat de concession.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

Le président,

[...]