



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

---

Bruxelles, le 20 octobre 2022

[...]

[...]

**Objet :** prestations de services au *Gemeenschapscentrum De Markten*

Monsieur le Secrétaire d'Etat régional,

En sa séance du 19 octobre 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le préposé aux toilettes du *Gemeenschapscentrum De Markten* s'est adressé au plaignant en français et a refusé catégoriquement de parler néerlandais.

Dans votre lettre du 13 septembre 2022, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL : (traduction)

« En raison des travaux en cours sur le bâtiment de *De Markten*, une surveillance a dû être organisée. Pour ce faire, la Commission communautaire flamande (VGC) fait appel à une société de sécurité externe qu'elle peut mettre à l'œuvre dans les 22 centres de la Région bruxelloise. Après avoir reçu la plainte le 12 juillet, une communication de l'administration a été envoyée à l'entreprise en question au sujet des faits évoqués et ils ont reçu une réponse indiquant qu'une action immédiate serait prise. Il va sans dire que l'incapacité de l'entreprise contactée à maîtriser le néerlandais est inacceptable pour la VGC. Les enquêtes révèlent que le cahier des charges contient très clairement la disposition suivante :

« Personnel du prestataire de services (agents de sécurité).

Le personnel doit être exercer ses fonctions en uniforme, posséder les aptitudes physiques et professionnelles requises et avoir une conduite irréprochable. Le personnel déployé doit avoir une connaissance suffisante du néerlandais pour pouvoir répondre aux questions du public et/ou du personnel présent sur les lieux de surveillance. Le personnel doit avoir une apparence impeccable et être ponctuellement vigilant et fiable. Par conduite irréprochable, il faut entendre la discrétion à l'égard du monde extérieur concernant les observations et les incidents dans le bâtiment et ses environs, le respect des visiteurs du bâtiment et des règlements internes (si d'application) dans le bâtiment. »

En ce sens, la réaction du citoyen concerné a eu un effet approprié et immédiat et nous l'avons remercié d'avoir porté ces faits à notre attention. Nous regrettons évidemment que cet incident ait eu lieu. Néanmoins, notre position est que les mesures nécessaires ont été prises depuis pour rectifier cette situation. »

\*  
\* \*