



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 17 avril 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le SPF Affaires étrangères pour absence d'accueil en néerlandais dans les ambassades belges à l'étranger, tant au téléphone qu'aux guichets.

Le plaignant prétend qu'il a pu constater personnellement qu'à l'ambassade d'Ukraine, l'accueil téléphonique et aux guichets n'est pas possible en néerlandais.

*

*

*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit (*traduction*):

"Les chefs de poste de nos représentations diplomatiques et consulaires à l'étranger sont invités à recruter de préférence du personnel connaissant le néerlandais et le français afin de pouvoir garantir à nos concitoyens un accueil adéquat dans la langue nationale qui est la leur. Les instructions en la matière ont fait l'objet de la circulaire 11 du 18 janvier 1996 que je vous transmets en annexe.

Pour des raisons budgétaires, le personnel d'accueil de nos représentations diplomatiques et consulaires à l'étranger est souvent composé de contractuels ayant la nationalité locale. Contrairement au personnel statutaire, ce personnel contractuel local ne doit pas satisfaire aux conditions linguistiques imposées par les lois sur l'emploi des langues en matière linguistique.

Toutefois, des préposés à l'accueil maîtrisant à la perfection le néerlandais et le français ne sont, bien souvent, pas disponibles sur le marché du travail local ou, dans le cas contraire, le sont à des conditions salariales telles qu'elles dépassent les moyens budgétaires du Service public fédéral Affaires étrangères. Dans la mesure du possible, il est veillé à ce que les téléphonistes ou réceptionnistes de notre ambassade maîtrisent au moins une de nos langues

nationales. Parfois, cela n'étant pas possible, nous devons nous satisfaire d'agents connaissant la langue anglaise.

Il n'est donc pas inexact de dire que, dans certains cas, des problèmes peuvent se poser eu égard à la connaissance des langues nationales belges – en non seulement du néerlandais – dans le chef du personnel chargé de l'accueil en première ligne des ambassades de Belgique. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que le ressortissant belge ne puisse être servi, par ailleurs, dans sa langue maternelle. Le personnel de nos ambassades est chargé, si besoin en est, d'immédiatement renvoyer un visiteur néerlandophone ou francophone, ou de transférer un appel téléphonique en néerlandais ou en français, à une membre du personnel disponible et à même de poursuivre la conversation dans la langue souhaitée. Ce membre du personnel peut être un contractuel envoyé à partir de Bruxelles ou, en dernier ressort, un agent statutaire.

Conformément à la législation sur l'emploi des langues en matière administrative, les statutaires des ambassades belges sont toujours bilingues, mais leur quote-part dans l'ensemble des effectifs de nos représentations diplomatiques à l'étranger est limitée, et ces membres du personnel ne sont pas toujours disponibles. Normalement parlant, l'accueil en première ligne ne relève pas des compétences des statutaires des ambassades belges.

A l'ambassade de Belgique à Kiev en Ukraine, travaillent actuellement trois statutaires (deux diplomates - l'ambassadeur et le premier secrétaire d'ambassade - et un chancelier) ainsi que quinze contractuels. Ce dernier groupe compte trois personnes de nationalité belge (un francophone et un néerlandophone, chargés des visas, et une assistante administrative francophone). Les douze autres contractuels ont la nationalité ukrainienne.

L'affirmation selon laquelle les ambassades de Belgique n'offriraient aucun accueil en néerlandais, ni au téléphone, ni au guichet, doit dès lors être placée dans sa perspective exacte.

Enfin, il y a lieu de mentionner que les contractuels de nos ambassades sont encouragés à développer leur connaissance de nos langues nationales en vue d'améliorer la qualité de l'accueil. Dans ce but, le service Stage et Formation du SPF Affaires étrangères leur fournit des moyens et des cours, alors qu'est prévu le remboursement intégral de tous les cours de langues nationales, qu'ils soient individuels ou suivis en groupe. Pour votre gouverne, je vous transmets en annexe la circulaire 801 du 6 novembre 2007 ainsi que certaines autres circulaires relatives à l'emploi correct des langues nationales lors de l'accueil réservé à nos concitoyens dans les ambassades belges à l'étranger."

*

*

*

Conformément à l'article 47, §5 des lois linguistiques en matière administrative coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), les services établis à l'étranger sont organisés de manière telle que le public belge puisse être servi sans la moindre difficulté dans la langue nationale qu'il utilise (cf. avis n° 4227 du 22 octobre 1977 et le n° 35.272 du 2 avril 2004).

La CPCL souligne que les dispositions des LLC doivent être respectées par les ambassades et consulats à l'étranger, qu'ils aient recours ou non, à cet effet, à du personnel statutaire ou contractuel, que ce personnel ait la nationalité belge ou non ou qu'il soit recruté localement ou non.

La CPCL considère dès lors que la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyé au plaignant.

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

Le Président,

[...]