

[...]

35.272/II/PN
MD/FY

Monsieur le Vice-premier Ministre,

En séance du 8 avril 2004, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte concernant l'emploi des langues à l'ambassade belge à Kiev.

Concrètement le plaignant se base sur la réponse que le Ministre des Affaires étrangères a donnée à la question parlementaire n° 3-307 du 8 octobre 2003, concernant le fait qu'en avril et mai 2003 des néerlandophones entrés en contact téléphonique avec l'ambassade de Belgique à Kiev n'auraient eu de réponse qu'en français ou en Ukrainien.

Il ressort de la réponse à cette question parlementaire ce qui suit :

"Le faible nombre d'agents statutaires belges dont dispose l'ambassade de Belgique à Kiev ne permet pas d'affecter ces agents au central téléphonique.

Il est d'ailleurs indispensable que le/la téléphoniste soit un agent local vu que la plupart des communications se font en russe et en ukrainien. Les agents recrutés localement doivent connaître, outre ces deux langues, au moins une de nos langues nationales ainsi que l'anglais. Parmi les agents recrutés récemment, une employée de la section consulaire possède une parfaite maîtrise du néerlandais, fait rarissime. Au moment des faits (avril-mai 2003), cette personne était en congé de maladie."

Le plaignant demande en outre de procéder à une enquête sur l'emploi des langues par téléphone dans toutes les ambassades belges en général, et ce conformément à l'article 61, §§ 3 et 4 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC).

*
* *

Conformément à l'article 47, § 5, des LLC, les services établis à l'étranger sont organisés de manière telle que le public belge puisse se servir sans la moindre difficulté du français ou du néerlandais.

La CPCL considère dès lors la plainte comme recevable et fondée.

Quant à la demande du plaignant de faire une enquête sur l'emploi des langues lors de contacts téléphoniques, dans toutes les ambassades belges à l'étranger, la CPCL estime, avec une voix contre de la section néerlandaise, qu'étant donné la diversité des ambassades et de leur situation, il est difficile d'exiger la connaissance du français et du néerlandais de la part du personnel recruté localement dans toutes les ambassades ; la CPCL n'est dès lors pas d'accord d'accéder à cette demande.

La CPCL suggère toutefois que le personnel local affecté au central téléphonique apprenne un minimum de vocabulaire fonctionnel pour pouvoir mettre les particuliers néerlandophones ou francophones en contact avec un agent maîtrisant leur langue.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

[...]