



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

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

**Objet** : *plainte contre l'Ambassade de Belgique aux Pays-Bas*

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 10 avril 2008, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre l'Ambassade de Belgique aux Pays-Bas parce que lors de l'échange de courriers électroniques, celle-ci ne respecte pas l'appartenance linguistique de son correspondant dans ses réponses.

\*

\*

\*

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez répondu ce qui suit:

" Il ressort du courriel que l'intéressée a adressé à l'Ambassade à La Haye en date du 15 janvier 2007, qu'un premier contact téléphonique avait eu lieu la matinée du même jour. Il semble que Mme [...]ait pu expliquer son problème en français puisqu'elle fait suite à cette conversation en adressant, à la bonne adresse e-mail, les informations nécessaires à l'Ambassade pour pouvoir répondre en connaissance de cause à sa demande.

En effet, toutes les dispositions nécessaires sont prises afin que l'accueil téléphonique et des visiteurs dans les Ambassades de Belgique à l'étranger puisse se faire dans la langue nationale du demandeur belge.

La correspondante de Mme [...], Madame [...], est une secrétaire contractuelle recrutée localement et de nationalité néerlandaise. Elle parle sans problème, outre le néerlandais, le français et l'allemand. Rédiger dans ces trois dernières langues est cependant plus problématique pour elle, raison pour laquelle sa réponse à Mme [...]a été adressée en néerlandais.

Madame [...]a en effet supposé que Mme [...], après avoir vécu un certain temps aux Pays-Bas, comprendrait un minimum de la langue de ce pays d'accueil. La bonne foi de Madame [...]ne fait aucun doute. Celle-ci s'attendait apparemment à ce que, en cas de difficulté de compréhension, Mme [...]la rappelle par téléphone pour lui demander d'expliquer le contenu de sa réponse e-mail ou d'en recevoir une traduction en français. Un envoi de ce message aurait bien sûr pu éviter le malentendu survenu en l'occurrence.

S'agissant d'un dossier pour lequel l'Ambassade ne pouvait pas délivrer d'office le visa d'établissement sollicité, il semble que Mme [...]n'ait pas jugé utile de solliciter de plus amples explications par téléphone à l'Ambassade, préférant confier directement ce dossier à un avocat.

Par ailleurs et à toutes fins utiles, j'attire votre attention sur le fait que Madame [...]ne possédait pas, au moment de son échange de communications avec notre Ambassade à La Haye, la nationalité belge et que l'article 47 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative ne fait mention que du "public belge".

L'Ambassade de Belgique à La Haye a été informée de cette plainte et a été instruite d'accorder une attention particulière aux questions de ce genre."

\*

\*

\*

L'échange de courriers électroniques constitue des rapports avec des particuliers.

Conformément à l'article 47, §3, des lois linguistiques coordonnées par l'arrêté royal du 18 juillet 1966 sur l'emploi des langues en matière administrative (LLC), les services établis à l'étranger correspondent avec les particuliers belges dans la langue dont ceux-ci ont fait usage.

Etant donné que la plaignante Madame [...]n'avait pas la nationalité belge et n'avait pas de résidence en Belgique, les LLC ne lui sont pas applicables.

La plainte est recevable mais non fondée.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]