



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

Bruxelles, le 6 janvier 2011

[...]

[...]

Objet : *plainte contre l'ambassade belge à Djakarta (Indonésie)*

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

En sa séance du 17 décembre 2010, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée parce qu'à l'ambassade belge à Djakarta avec laquelle Monsieur [...] a été en contact en février 2010, ce dernier a été confronté à un accueil unilingue néerlandais à plusieurs reprises. Il a fait savoir également que bon nombre d'affichages au sein de l'ambassade étaient également unilingues néerlandais et que le personnel semblait très majoritairement néerlandophone.

*
* *
*

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

"Aussitôt reçu votre lettre, j'ai immédiatement chargé mes services d'interroger notre ambassade à Djakarta sur cette plainte.

Notre ambassade à Djakarta compte trois fonctionnaires fédéraux qui sont bilingues: l'ambassadeur, un stagiaire diplomate et une consule. Trois collaboratrices locales, maîtrisant l'anglais, l'Indonésien et le néerlandais, travaillent pour la section consulaire/administrative. Deux autres collaboratrices travaillant dans une autre section maîtrisent le français.

L'accueil du public est assuré par une des trois personnes de la section consulaire/administrative. Cette dame, qui est très serviable, essaie premièrement elle-même d'aider les compatriotes francophones.

*Elle signale toutefois au compatriote qu'il peut toujours faire appel à une autre personne qui parle français.
Dans ce cas, c'est, en première instance, la consule qui communique avec nos compatriotes.*

J'ai demandé à ce que les deux autres collaboratrices qui, pour rappel, maîtrisent le français et qui travaillent dans une autre section, puissent également assurer l'accueil dans le cas où un compatriote francophone s'adresse à l'Ambassade.

J'attire par ailleurs votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver en Indonésie du personnel multilingue maîtrisant conjointement nos deux langues nationales.

Enfin, je vous confirme que les communications (posters, instructions, etc.) destinées au public de cette ambassade, sont toutes affichées dans nos deux langues nationales.

*
* *

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 en néerlandais ou en français (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 en ce qui concerne l'accueil du public.

En ce qui concerne l'affichage, elle estime que la plainte est non fondée vu que selon vos dires les communications sont affichées en néerlandais et en français.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

[...]