

ÉCHANGES

LA COURTOISIE LINGUISTIQUE DANS LA ZONE FRONTALIÈRE

En février 2011, la rédaction des annales *De Franse Nederlanden - Les Pays-Bas Français*¹ organisait, en collaboration avec les autorités de Menin et de Wervik (villes de Flandre-Occidentale à la frontière franco-belge), un colloque sur «L'usage des langues dans la zone frontalière»². À la suite de ma participation à ces rencontres, la municipalité de Wervik me demanda d'élaborer une proposition de formation spécifique concernant l'usage des langues dans les services publics de la ville.

L'initiative de la commune de Wervik n'est pas sans conséquences pour ses collaborateurs, dirigeants et mandataires qui ont été incités, à l'aide d'un «plan d'action personnel», à mettre en pratique ce qu'ils avaient appris au cours de leur formation.

Trois raisons m'ont encouragé à répondre positivement à cette demande. Je voulais donner un contenu au besoin de formation de l'équipe du management, qui considère qu'il est important pour le personnel de connaître l'attitude qu'il est autorisé à adopter vis-à-vis des habitants allophones. De plus, je souhaitais contribuer au maintien et au renforcement du caractère néerlandophone des villes frontalières, et plus particulièrement à l'action de la municipalité de Wervik afin d'activer positivement l'intégration des allophones et de résister à la tentation d'utiliser rapidement une autre langue que le néerlandais. Enfin, je suis personnellement convaincu que les peuples et les régions d'Europe ne peuvent conserver leur identité qu'en parlant leur langue.

Point de départ: la diversité linguistique est précieuse, mais l'intégration est nécessaire. De fait, en Flandre les fonctionnaires sont tenus d'exercer leur fonction en néerlandais. La loi linguistique ne vise pas le citoyen, car la liberté en matière d'usage de la langue est un droit fondamental, mais bien le fonctionnaire. Il est frappant de constater que l'usage du néerlandais en tant que langue véhiculaire unique dans les administrations publiques en Flandre remonte

à un choix historique des francophones dans notre pays. Lorsque dans les années 1930 un grand nombre de Flamands allèrent travailler dans les mines de charbon wallonnes, les Wallons ont voulu protéger leur langue en appliquant le principe de territorialité. On attendait de la part des immigrés un effort pour apprendre la langue de la région, la meilleure manière de s'intégrer dans leur nouvelle région linguistique. Aujourd'hui, cette genèse doit convaincre nos fonctionnaires de l'utilité d'utiliser toujours le néerlandais.

Au cours de la formation, on fait prendre conscience aux fonctionnaires que l'individu est libre de pratiquer la langue de son choix. À eux de faire la différence entre la fonction commerciale et la fonction publique. En privé, chacun peut utiliser la langue de son choix. Si vous habitez la Flandre, vous pouvez publier des romans en français, commander vos petits pains chez le boulanger en anglais, parler italien avec vos copains sur le court de tennis, etc. Si vous exploitez un commerce à Wervik, vous pouvez tranquillement vous adresser à vos clients dans une autre langue que le néerlandais. En outre, chacun peut faire de la publicité dans la langue de son choix. Pour les menus et les cartes des vins, l'usage de la langue est également libre. L'administration communale ne peut que recommander au monde commercial d'utiliser, de préférence, le néerlandais en raison de la courtoisie linguistique.

La demande d'une approche générale commune est très forte et est dictée entre autres par le fait que certains citoyens ont utilisé l'absence de celle-ci pour monter les communes et leurs collaborateurs les uns contre les autres. Des questions fréquemment posées étaient celles-ci: «Pourquoi est-ce possible dans telle commune et pas dans l'autre? Pourquoi auprès de tel fonctionnaire et pas chez l'autre?». Il est donc souhaitable de considérer le code de conduite spécifique, qui n'est autre qu'une mise en pratique de la loi linguistique, comme une norme, un fil conducteur pour les collaborateurs dans leurs rapports avec les allophones de leur commune.

De plus, la communication linguistique se transforme en un instrument que l'on peut

considérer comme pouvant être compris, parlé ou écrit. On oublie trop souvent ce premier pas. Les collaborateurs auraient avantage à demander systématiquement aux allophones: «Comprenez-vous le néerlandais?» au lieu de «Parlez-vous le néerlandais?» En effet, un grand nombre d'allophones ne parlent pas le néerlandais, mais le comprennent. Dans ce cas, le collaborateur continue de parler néerlandais et l'allophone parle tout simplement sa langue, mais les deux se comprennent. Ceux qui ont participé au cours à Wervik confirment que 15% à 20% des habitants, surtout parmi les jeunes, permettent cette approche personnalisée.

Notre expérience nous dit que lors d'une première visite d'allophones aux services de la commune ou du CPAS, ils sont parfaitement au courant de la structure politique et sociale en Belgique. Le fonctionnaire s'adresse d'abord en néerlandais au futur citoyen. On ne doit pas passer systématiquement à une autre langue, sauf en cas de raisons sociales urgentes, d'une demande d'aide ou lorsque la santé ou la sécurité du citoyen seraient menacées. Ces exceptions sont permises pour que, en cas de nécessité, le fonctionnaire puisse utiliser une autre langue pour ne pas courir le risque d'être accusé par la suite de négligence coupable.

Par ailleurs, une minorité d'allophones qui, depuis des années déjà, habitent la commune, continuent avec entêtement d'utiliser leur langue, la plupart du temps le français, avec les fonctionnaires. Ils refusent obstinément qu'on leur adresse la parole en néerlandais, même s'ils maîtrisent cette langue; ils exigent d'être aidés en français. Dans ces cas-là, les collaborateurs doivent pouvoir compter sur l'appui «inconditionnel» de leurs supérieurs: les mandataires, le secrétaire de la commune et le bourgmestre. Ensemble, ils développent pour leurs collaborateurs des accords et des procédures clairs concernant la façon de s'y prendre avec ces personnes.

D'après mes expériences en tant que chargé de cours sur «l'accueil personnalisé d'allophones» dans la périphérie bruxelloise, les règles de conduite suivantes aident incontestablement les allophones souhaitant apprendre à se servir du néerlandais:

Ne passez pas trop vite à une autre langue, mais demandez d'abord si votre interlocuteur comprend le néerlandais.

Parlez lentement et articulez bien.

Utilisez des gestes qui soutiennent votre explication.

Utilisez des mots simples et des synonymes.

Évitez des mots empruntés aux dialectes.

Donnez la traduction néerlandaise des mots que l'allophone exprime dans une autre langue. Par exemple: *Kan ik hier «sacs-poubelles» kopen?* (Est-ce que je peux acheter ici «des sacs-poubelles») - Répondez *Welke vuilniszakken heeft u nodig? Blauwe, groene of bruine?* (Lesquels souhaitez-vous? Des bleus, des verts ou des bruns?).

Indiquez les objets dont vous parlez.

Ne dites pas: ceci ou cela n'est pas exact, mais corrigez de manière positive.

Si possible, essayez d'associer d'autres personnes à la conversation.

ROB BOUMANS

(TR. N. CALLENS)

- 1 Annales bilingues éditées par l'association flamando-néerlandaise *Ons Erfdeel* vzw, aussi éditrice de la présente revue.
- 2 Voir *Septentrion*, XL, n° 2, 2011, pp. 76-78.