



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

Bruxelles, le 14 octobre 2009

[...]

[...]

Monsieur le Administrateur général,

En séance du 18 septembre 2009, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte contre les Hôpitaux Iris Sud concernant l'envoi, à un particulier néerlandophone, de documents établis en français. En outre, aux dires du plaignant, les membres du personnel ne sont pas tous bilingues. Lors d'un contact téléphonique avec l'hôpital, le plaignant a dû être transféré par trois fois avant de trouver un interlocuteur parlant le néerlandais.

Par lettre du 1^{er} juillet 2009, vous avez communiqué à le CPCL ce qui suit (*traduction*).

Les factures envoyées à monsieur D'Haese procèdent d'une erreur malencontreuse laquelle a été corrigée depuis. Entre-temps, l'intéressé a reçu les factures en néerlandais.

Quant à l'entretien téléphonique avec monsieur D'Haese, nous estimons avoir rempli nos obligations en matière de bilinguisme.

En effet, notre organisme compte du personnel francophone et néerlandophone.

Monsieur D'Haese a été reçu, d'abord, par un collègue francophone qui a transféré son appel au service de la facturation. Dans ce service, il a été servi en néerlandais.

Associations hospitalières, les Hôpitaux Iris Sud (HIS) tombent sous le coup de la loi du 8 juillet 1976 sur les CPAS et, partant, sous l'application de lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), et particulièrement des articles 17 à 21.

L'article 19 des LLC dispose que tout service local de Bruxelles-Capitale emploie, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Les factures envoyées au plaignant auraient dû être établies en néerlandais.

La CPCL estime que, sur ce point, la plainte est recevable et fondée.

Elle prend acte du fait qu'il s'est agi d'une erreur entre-temps corrigée.

Quant à la langue du personnel des associations hospitalières du réseau IRIS, la CPCL renvoie à sa jurisprudence constante qui dit ce qui suit.

L'article 21, § 2, des LLC, dispose, eu égard à chaque candidat à une fonction ou un emploi dans les services locaux de Bruxelles-Capitale, que "l'examen d'admission comporte pour chaque candidat une épreuve écrite sur la connaissance élémentaire de la seconde langue. S'il

n'est pas imposé d'examen d'admission, le candidat est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit ou informatisé portant sur la même connaissance".

L'examen oral prévu à l'article 21, §5, des LLC, doit être subi avant chaque nomination ou promotion mettant son titulaire en contact avec le public. Ledit article précise, en effet, que "nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer" (cf. avis 36.010 du 15 mars 2007 concernant le CHU Brugmann et 37.170 du 14 juin 2007 concernant l'Hôpital Etterbeek-Ixelles).

La CPCL constate qu'en première instance, le plaignant a été servi, au téléphone, par un membre du personnel qui ne remplissait pas les exigences précitées.

Elle estime dès lors que, sur ce point-ci également, la plainte est recevable et fondée.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, Monsieur le Administrateur général, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

[...]