



## Commission permanente de Contrôle linguistique

rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 2 mai 2018

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En séance du 27 avril 2018, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée contre le fait suivant :

Le 25 janvier 2018, le plaignant, monsieur [...], a été hospitalisé au service des urgences du CHU Saint-Pierre.

D'après le plaignant, aucun membre du personnel, à l'exception de l'agent à accueil, ne pouvait lui adresser la parole dans sa propre langue, à savoir le néerlandais. Par ailleurs, le plaignant a reçu tous les documents médicaux (rapport médical, ordonnance, certificat médical) en français.

A la demande de renseignements de la CPCL, vous avez communiqué dans votre lettre du 12 mars 2018 ce qui suit (traduction) :

« La plainte précitée déposée par monsieur [...] a été soumise aux responsables du service des urgences.

Une enquête menée par après a démontré que :

- le rôle linguistique de monsieur [...] n'a pas été correctement introduit lors de l'inscription au service des urgences;
- au moment de l'inscription un agent d'accueil bilingue était présent ;

Mes agents ont pris les mesures suivantes :

- notre service de médiation a envoyé une version néerlandaise de la réponse du chef de service des urgences à monsieur [...];
- le rôle linguistique du patient concernée a été corrigé dans son dossier ;
- suite à la présente plainte, nos agents d'accueil et le personnel administratif seront sensibilisés à l'importance de demander aux patients leur choix linguistique. Cette méthode s'inscrit dans le cadre d'une amélioration constante d'un traitement respectueux de nos patients. »

\*

\* \*

En tant qu'association hospitalière du réseau IRIS, le CHU Saint-Pierre tombe sous le coup de la loi du 8 juillet 1976 sur les CPAS et, partant, sous l'application des 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 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.

Pour ce qui est de la connaissance linguistique du personnel rentrant en contact avec le public, l'article 21, §§ 2 et 5 LLC est d'application.

L'article 21, § 2 LLC dispose que tout candidat qui sollicite une fonction ou un emploi dans un service local établi dans Bruxelles-Capitale est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit portant sur la connaissance élémentaire de la deuxième langue.

L'article 21, § 5 LLC dispose qu'un examen oral sur la connaissance de la deuxième langue (appropriée à la nature de la fonction à exercer) doit être présenté avant chaque nomination ou promotion à un emploi mettant son titulaire en contact avec le public.

\*  
\* \*

Lors de la prise en charge du plaignant à l'hôpital, les membres du personnel avec lesquels celui-ci a été en contact auraient dû parler en néerlandais.

Les documents médicaux qu'il a reçus, auraient dû être rédigés en néerlandais.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Elle prend note de votre déclaration selon laquelle le rôle linguistique de monsieur [...] n'a pas été correctement introduit lors de l'inscription au service des urgences mais qu'entretemps, il a été corrigé dans le dossier du patient.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

Veillez agréer, monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE