



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

Bruxelles, le 10 juin 2020

[...]

[...]

Objet : plainte d'un habitant de la commune de Bütgenbach contre Partenamut

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 10 juin 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte introduite par madame la Médiatrice de la Communauté germanophone pour le compte d'un habitant germanophone de la commune de Bütgenbach.

Le plaignant signale que la communication en allemand avec votre organisation n'est plus possible depuis le départ de l'antenne d'Eupen de Partenamut et précise les faits suivants :

- Partenamut ignorerait les courriers et e-mails en allemand du plaignant ;
- toutes les lettres qui lui sont adressées par Partenamut seraient établies en français ;
- les employés de Partenamut ne voudraient pas communiquer en allemand avec l'intéressé.

Dans votre lettre du 28 avril 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL :

« (...) »

Nous ne contestons pas que la communication en allemand avec notre mutualité ne soit plus possible depuis quelque temps, plus exactement depuis le départ d'un collaborateur qui à titre personnel maîtrisait la langue allemande. Avec 535 bénéficiaires de langue allemande sur un effectif total de plus de 1.255.000 bénéficiaires, notre mutualité ne dispose d'aucun point de contact structurel en communauté germanophone.

L'organisation de l'assurance soins de santé et indemnités – communément appelée assurance « maladie obligatoire » – est de la responsabilité des unions nationales de mutualités qui en sous-traitent la gestion aux mutualités. Mutualités qui sont, depuis quelques années déjà, organisées par région et/ou communauté afin de mieux assumer leurs responsabilités de plus en plus nombreuses et complexes dans des matières fédérales mais également régionales.

C'est ainsi que l'Union Nationale des Mutualités Libres, dont fait partie Partenamut, compte à ce jour :

(...)

- une mutualité active en communauté germanophone : la *Freie Krankenkasse*.

Toute personne domiciliée sur le territoire de la communauté germanophone, ainsi que toute personne d'expression allemande, quel que soit son domicile en Belgique, sera orientée vers la *Freie Krankenkasse*, qui lui offrira un service de qualité en langue allemande.

Service qu'une mutualité francophone comme la nôtre n'est pas capable de lui garantir.

Nous osons espérer que vous comprendrez, à la lecture de ce qui précède, que les Mutualités Libres respectent leurs obligations en matière d'emploi des langues, et qu'il est loisible à tout citoyen qui souhaite bénéficier des services d'une mutualité en langue allemande de s'affilier auprès de la *Freie Krankenkasse*.

(...) »

*
* *

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, l'article 1er, § 1er, 2° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) n'est applicable aux mutuelles que pour autant qu'il y ait une dévolution du pouvoir public et dans la mesure de celle-ci (CPCL avis n° 131 du 26 septembre 1967). Tel est le cas lorsque ces associations remplissent une mission qui s'inscrit dans le cadre du fonctionnement de l'assurance maladie-invalidité obligatoire (CPCL avis n° 1043 du 22 juin 1965).

Le fait que Partenamut fasse partie de l'Union Nationale des Mutualités Libres, qui est responsable de l'assurance maladie-invalidité obligatoire et qui en sous-traite la gestion aux mutualités selon leur situation géographique, ne change en rien le fait que Partenamut est active sur l'ensemble du territoire du pays et notamment sur le territoire de la région de langue allemande comme cela ressort de la réponse que vous avez adressée à la CPCL.

Dans le cadre de l'assurance maladie-invalidité obligatoire, Partenamut doit donc être qualifiée de service central au sens des LLC.

Les lettres et courriels échangés entre l'administration et le citoyen ainsi que les conversations entre ces parties sont des rapports avec des particuliers au sens des LLC.

Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Etant donné que le plaignant utilise l'allemand dans ses contacts avec Partenamut, cette dernière aurait dû utiliser également cette langue dans ses contacts avec l'intéressé.

La plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend toutefois acte de votre décision de renvoyer à l'avenir les membres germanophones à la mutuelle germanophone de l'Union Nationale des Mutualités Libres, la *Freie Krankenkasse*.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'assurance de ma haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE