



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

Bruxelles, le 18 décembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative au service des urgences de l'hôpital Molière Longchamp

Madame le Directeur général,

En sa séance du 18 décembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la plaignante a été amenée en ambulance le 18 septembre 2020 à l'hôpital Molière Longchamp suite à un accident de travail. Une fois arrivée à l'hôpital, l'intéressée n'aurait pas été assistée en néerlandais, ni par les infirmiers, ni par les médecins présents.

Dans votre lettre du 27 octobre 2020, vous avez répondu ce qui suit : (traduction)

« (...) Tout d'abord, je voudrais m'excuser pour l'expérience à laquelle Mme [...] a été confrontée aux urgences. Il est en effet regrettable qu'un patient ne soit pas traité dans sa propre langue nationale.

Je peux vous assurer que notre hôpital fait tout ce qui est en son pouvoir pour donner à ses collaborateurs toutes les chances de maîtriser la deuxième langue. Tout comme les autres hôpitaux de notre réseau, des formateurs viennent chaque semaine pour faire face à ce problème.

Malheureusement, nous sommes également confrontés à des difficultés pour recruter des collaborateurs dans les services d'urgence. C'est pourquoi nous employons des collaborateurs d'origine étrangère qui, en plus de leur langue maternelle, parlent aussi le français.

Le fait que nous donnons la préférence à cette démarche, puisque nous devons bien faire des choix, s'explique par le fait que la plupart de nos patients sont francophones.

Il y a bien sûr des collègues infirmiers et médecins qui maîtrisent les deux langues nationales, mais il est impossible, en ces temps difficiles, d'en tenir compte dans l'établissement des horaires de service.

Une fois de plus, je tiens à présenter mes excuses au patient concerné. »

*
* *

L'hôpital Molière Longchamp, qui fait partie du réseau IRIS, relève du champ d'application de la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale et, ce faisant, des lois

sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) et plus précisément des article 17 à 21 des LLC.

Conformément à l'article 19 LLC, 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.

L'intéressée aurait donc dû être assistée en néerlandais.

la plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE