



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

Bruxelles, le 1^{er} juillet 2021

[...]

[...]

Objet : plainte relative au centre de vaccination du Heysel

Monsieur le Ministre,

En sa séance du 29 juin 2021, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressé(e) s'est rendu au centre de vaccination du Heysel avec son invitation et sa carte d'identité. L'intéressé(e) n'a pas pu être assisté(e) en néerlandais à la réception après quoi il a rejoint la file d'attente. A ce moment, un collaborateur est venu lui demander de montrer son code QR, ce dernier ne parlait pas non plus néerlandais mais il a envoyé l'intéressé(e) vers les guichets. Par contre, l'agent du guichet qui a indiqué le chemin des cabines de vaccination s'est bien entretenu en néerlandais avec l'intéressé(e).

Dans votre lettre du 19 mars 2021, vous avez communiqué ce qui suit (traduction):

« (...) Le centre du Heysel est géré conjointement par Brussels expo et le CHU Saint-Pierre, chacun assumant sa part de la tâche. Le centre a ouvert ses portes le 16 février 2021.

L'accord avec la Commission communautaire commune prévoit que la responsabilité du centre de vaccination au Heysel est partagée de manière indépendante entre Brussels expo pour les tâches non médicales et le centre médical universitaire Saint-Pierre pour les traitements médicaux.

Brussels expo attache une grande importance au bilinguisme compte tenu de tous les événements principalement néerlandophones qui se déroulent sur son site et a adapté ses pratiques et ses moyens en conséquence. Le centre médical universitaire Saint-Pierre prend également cette question très au sérieux et les réponses sont également adaptées au mieux aux besoins cas par cas.

En ce qui concerne spécifiquement la situation soulevée dans votre lettre :

Sur la base de la lettre de plainte mentionnée, les administrateurs du centre peuvent fournir des informations sur les trois points suivants :

- "Réception pas en néerlandais ... dans la file ... aux guichets" :

Ce commentaire semble faire référence à 2 personnes entre la porte A et la porte du palais 1, probablement du personnel non médical, mais sans les citer nommément.

Le 1^{er} mars, comme à chaque jour d'ouverture, le personnel non médical, composé de plus de 20 personnes et sous la responsabilité de Brussels expo est parfaitement bilingue, voire trilingue. Il est toutefois possible qu'une ou deux personnes de l'équipe parlent moins couramment le néerlandais. De plus, il se pourrait que, si beaucoup de personnes faisaient la file au moment où le plaignant était dans la file, certaines personnes se sentaient moins à l'aise pour changer de langue sous la pression. Pour mesurer la fièvre et vérifier la carte d'identité, l'emploi de la langue est très limité et, comme le plaignant l'a lui-même reconnu, toutes les personnes travaillant aux guichets d'enregistrement - en moyenne six personnes par jour - sont parfaitement bilingues et peuvent traiter et répondre à toutes les questions non médicales.

- "dans la cabine de vaccination..."

Le personnel médical est sous la responsabilité exclusive du Centre Médical Universitaire Saint-Pierre.

Le CHU Saint-Pierre a été approché au sujet du bilinguisme depuis l'ouverture du centre de vaccination et avait déjà signalé auparavant que le marché du travail dans le secteur médical est plus que jamais sous pression et que la proportion de personnel médical bilingue est très faible et/ou relativement moins disponible pour travailler dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Néanmoins, avec l'aide de la Commission communautaire commune, tout est mis en œuvre pour trouver du personnel médical néerlandophone capable de communiquer avec les patients néerlandophones. Aujourd'hui, et depuis le 4 mars, les deux premiers médecins volontaires néerlandophones ([...]) sont présents chaque jour. Le CHU Saint-Pierre s'efforce, dans la mesure du possible, d'installer et de mettre à disposition 2 cabines de vaccination par jour avec du personnel néerlandophone (vaccinateur).

- « FAQ partagée sur le site web uniquement en français ».

La version néerlandaise de la FAQ, mentionnée par le plaignant, a bien été mise en ligne le 3 mars 2021 malgré la demande que l'équipe du centre de vaccination avait adressée au *webmaster* le 24 février. Nous regrettons ce retard et le désagrément qu'il a causé au plaignant.

Enfin, en plus de la signalétique actuelle en français, néerlandais et anglais, il est prévu de mettre en place dès que possible une signalétique spécifique sur le site pour indiquer les langues parlées ; par exemple, des panneaux autocollants aux bureaux d'accueil et aux cabines de vaccination spécifiques, ainsi qu'un badge autocollant pour le personnel du centre.

Le bilinguisme de tous les centres de vaccination et de dépistage est une préoccupation que j'ai intégrée dans les instructions données à l'administration chargée de la coordination et du suivi des centres, qui sont gérés par des partenaires. Ils veillent à ce que les processus soient continuellement améliorés et, en particulier, à ce que les partenaires recrutent suffisamment de personnel bilingue. Chaque plainte reçue nous donne l'occasion de faire encore mieux.

(...) »

*

* *

Le centre de vaccination du Heysel est, dans le cadre de la campagne de vaccination contre le coronavirus, concessionnaire d'un service public ou chargé d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée et que la loi ou les pouvoirs publics lui ont confiée dans l'intérêt général (art. 1, § 1, 2° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC)).

Les services du Collège réuni de la Commission communautaire commune sont soumis à l'article 32 de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles (L. Bruxelles R.I.).

L'article 32, § 1, alinéa 3, L. Bruxelles R.I. prévoit que le chapitre V, section 1 LLC est applicable à ces services à l'exception des dispositions relatives à l'emploi de l'allemand.

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

L'intéressé aurait donc dû être assisté en néerlandais durant l'entièreté de sa visite dans le centre de vaccination.

Conformément à l'article 40, LLC, les avis et communications faits directement au public devaient être rédigés en français et en néerlandais.

La FAQ devait donc être disponible dans les deux langues.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte des mesures qui ont été prises afin d'assurer le bilinguisme dans le centre de vaccination.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE