



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

---

Bruxelles, le 16 mai 2022

[...]

[...]

**Objet :** communication exclusivement en français avec un néerlandophone.

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 13 mai 2022, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'après avoir déménagé en Wallonie, une personne n'a pu communiquer avec Partenamut qu'en français ou en anglais via l'application *MyPartenamunt*, alors qu'elle avait insisté pour conserver son statut linguistique. L'intéressé a également reçu le magazine uniquement en français. Depuis janvier 2022, il est retourné vivre à Zottegem (Flandre) et reçoit sa correspondance uniquement en français. Lorsqu'il a voulu déposer une plainte à ce sujet, il n'a pu le faire que via une application en anglais ou en français.

Dans votre lettre du 30 mars 2022, vous avez communiqué ce qui suit : (traduction)

« L'organisation de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités - plus communément appelée « assurance maladie obligatoire » - relève de la responsabilité des unions nationales des mutualités, qui en délèguent la gestion aux mutualités. Ces mêmes mutualités qui, depuis quelques années, sont organisées par région et/ou communauté, afin de pouvoir assumer leurs responsabilités croissantes et toujours plus complexes tant pour les matières fédérales que régionales.

L'Union nationale des Mutualités libres est donc constituée de :

- une mutualité active dans la Région flamande ainsi que dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale pour les membres néerlandophones : *Helan Onafhankelijk Ziekenfonds* ;
- une mutualité active dans la Région wallonne ainsi que dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale pour les membres francophones : Partena-Mutualité libre (en abrégé: Partenamut);
- une mutualité active dans la Communauté germanophone : la *Freie Krankenkasse*.

Notre mutualité fournit ses services en néerlandais et en français, en respectant le choix de la langue des membres. Les membres qui ont choisi le néerlandais pour leurs relations avec la caisse de maladie reçoivent leur correspondance individuelle en néerlandais. De plus, rien n'empêche un membre néerlandophone de déposer une plainte en néerlandais.

Les canaux de communication collectifs (magazine, site Internet, application *MyPartenamut*) n'existent certes pas en néerlandais mais la législation ne contient aucune obligation à cet égard. Les personnes qui souhaitent bénéficier de ces facilités en néerlandais ont la possibilité d'adhérer au *Helan Onafhankelijk Ziekenfonds*. Les nouveaux membres potentiels néerlandophones sont invités à adhérer à cette mutualité.

Nous espérons vous avoir convaincu que les Caisses indépendantes d'Assurance Maladie respectent leurs obligations en matière d'emploi des langues. »

\*  
\* \*

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, l'article 1, § 1, 2° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) ne s'applique aux mutuelles que dans la mesure où il y a dévolution de l'autorité publique et dans la mesure de cette dévolution (avis CPCL n° 131 du 26 septembre 1967). C'est le cas lorsqu'elles accomplissent une tâche qui relève de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité (avis CPCL n° 1043 du 22 juin 1965).

Le fait que Partenamut fasse partie de l'Union nationale des mutualités libres qui est responsable pour l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités et qui en délègue la gestion aux caisses de maladie selon leur situation géographique, ne modifie en rien le fait que Partenamut est active sur l'ensemble du territoire du pays.

Dans le cadre de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, Partenamut doit donc être qualifiée de service central au sens des LLC (avis CPCL n° 52.071 du 10 juin 2022).

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

Les contacts en question avec le plaignant devaient avoir lieu en néerlandais.

La plainte est considérée comme étant recevable et fondée.

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE