



**Commission permanente de Contrôle linguistique**  
**Rue Montagne du Parc 4 - 1000 BRUXELLES**

---

Bruxelles, le

[...]

[...]

**Objet :** avis n° 55.264 du 19 janvier 2024

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte selon laquelle le service de facturation et le service clientèle du CHU Saint-Pierre n'ont pas été en mesure d'aider le plaignant en répondant en néerlandais à ses questions relatives à un rappel de paiement.

Vous trouverez en annexe l'avis des sections réunies de la CPCL relatif à cette plainte.

En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 et de l'article 11, alinéa 6 de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci, je vous saurais gré de bien vouloir me communiquer les suites que vous aurez données au présent avis.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE



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

---

**Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL)**  
**Sections réunies**

**Avis n° 55.264 du 19 janvier 2024**  
**Dossier : VCT/55.264/II/PN**

**CHU Saint-Pierre : services non rendus en néerlandais**

**1 Objet de la plainte**

La plainte porte sur le fait que le service de facturation et le service clientèle du CHU Saint-Pierre n'ont pas été en mesure d'aider le plaignant en répondant en néerlandais à ses questions concernant un rappel de paiement.

**2 Procédure**

Conformément à l'article 11, alinéa 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 11 mars 2018 fixant le statut du président et des membres de la Commission permanente de Contrôle linguistique et organisant le fonctionnement de celle-ci (AR Fonctionnement CPCL), la CPCL a été saisie de cette plainte sur requête signée et envoyée le 20 juillet 2023 au président de la Commission par courrier électronique.

Conformément à l'article 61, §§ 3 et 4 des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (lois linguistiques en matière administrative), le président de la Commission a demandé, par lettre du 26 septembre 2023 et lettres de rappel du 10 novembre 2023 et du 12 décembre 2023, la position du CHU Saint-Pierre sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires à l'examen de ce dossier.

La lettre du 26 septembre 2023 et les lettres de rappel du 10 novembre et du 12 décembre 2023 étant restées sans réponse, il appartient à la CPCL de rendre son avis sur la base des données qui lui ont été communiquées par le plaignant.

Conformément aux articles 60, § 1<sup>er</sup> et 61, §§ 1<sup>er</sup>, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL, la plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du 19 janvier 2024.

L'avis a été rendu à l'unanimité conformément aux articles 7 et 8 AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis a été rédigé en français et en néerlandais. Ces deux textes sont juridiquement valables.

## **4 Avis des sections réunies de la CPCL**

### **4.1 Compétence de la CPCL**

En tant que membre de l'association hospitalière du réseau IRIS, le CHU Saint-Pierre est régi par la loi du 8 juillet 1976 des CPAS et relève donc de l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (ci-après : lois linguistiques en matière administrative)

Plus précisément, le CHU Saint-Pierre tombe sous le coup des articles 17 à 22 des lois linguistiques en matière administrative, puisqu'il s'agit d'un service local établi dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Dès lors, la CPCL est compétente pour émettre un avis relatif à la plainte introduite.

### **4.2 Recevabilité de la plainte**

La CPCL constate qu'il ne se pose aucun problème quant aux conditions de recevabilité de la plainte.

La plainte contenait les données d'identification de l'expéditeur, un exposé des faits et les indications nécessaires permettant d'identifier le traitement, objet de la plainte, ainsi que l'exige l'article 11, alinéas 2, 3 et 4 AR Fonctionnement CPCL.

Dès lors, la plainte est reconnue comme étant recevable.

### **4.3 Bien-fondé de la plainte**

Une question relative à un rappel de paiement est un rapport avec un particulier au sens des lois linguistiques en matière administrative.

En vertu de l'article 19, alinéa 1<sup>er</sup> des lois linguistiques en matière administrative, tout service local, qui est établi dans la région bilingue 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.

En l'espèce, le plaignant était néerlandophone et s'adressait au service de facturation et au service clientèle en néerlandais.

Par conséquent, le service de facturation et le service clientèle du CHU Saint-Pierre aurait dû aider le plaignant en répondant en néerlandais à ses questions relatives à un rappel de paiement.

La plainte est dès lors reconnue comme étant recevable et fondée.

## **5 Notification**

Le présent avis est porté à la connaissance du CHU Saint-Pierre, conformément à l'article 61, § 1<sup>er</sup> des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

Le présent avis est également porté à la connaissance du plaignant, conformément à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

## **6 Communication des suites données à l'avis**

En application de l'article 61, § 3, alinéa 2 des lois linguistiques en matière administrative et de l'article 11, alinéa 6, AR Fonctionnement CPCL, la Commission invite son président à lui communiquer les suites données à son avis. Cette communication est portée à la connaissance des membres de la Commission.

\*  
\* \*

### **AVIS**

**La plainte introduite en raison du fait que le service de facturation et le service clientèle du CHU Saint-Pierre n'ont pas été en mesure d'aider le plaignant en répondant en néerlandais à ses questions relatives à un rappel de paiement est reconnue comme étant recevable et fondée.**

Le présent avis a été rendu à Bruxelles, le 19 janvier 2024, par la Commission permanente de Contrôle linguistique, siégeant sections réunies, sous la direction du

Président,

E. VANDENBOSSCHE