



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Objet : avis n° 55.328 du 19 janvier 2024

Madame la Directrice générale,

En sa séance du 19 janvier 2024, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait qu'une patiente n'a pas reçu de documents ni d'explications en néerlandais lors d'une opération à l'hôpital de jour.

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 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.

Veuillez agréer, Madame la Directrice générale, 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° 55.328 du 19 janvier 2024

Dossier : VCT/55.328/II/PN

Hôpitaux IRIS-Sud : pas de documents ni d'explications en néerlandais lors d'une opération en hôpital de jour

1 Objet de la plainte

1. La plainte porte sur le fait qu'une patiente, [...], n'a pas reçu de documents en néerlandais lors de son enregistrement pour une opération à l'hôpital de jour d'Etterbeek le 28 juillet 2023. Le collaborateur de l'hôpital qui l'a inscrite ne maîtrisait pas suffisamment le néerlandais pour que le contenu de ces documents soit connu et clair pour la patiente. L'infirmier chargé de préparer la patiente à l'intervention ne parlait pas le néerlandais et n'a été en mesure de donner des explications qu'en français.

2 Procédure

2. Conformément à l'article 11, alinéa 1^{er} 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 par requête signée, qui a été envoyée le 6 octobre 2023 au président de la Commission par courrier électronique.

En application de l'article 61, §§ 3 et 4, 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), le Président de la Commission a demandé, par lettre du 10 novembre 2023, la position des hôpitaux IRIS-Sud sur la plainte en question et a demandé que lui soient fournies toutes les informations nécessaires pour mener à bien l'examen de ce dossier.

Les hôpitaux IRIS-Sud ont communiqué leur position sur la plainte en question au Président de la Commission par lettre du 23 novembre 2023 par l'intermédiaire du médecin-chef.

La plainte a été examinée par la CPCL en sa séance du 19 janvier 2024, conformément aux articles 60, § 1^{er} et 61, §§ 1^{er}, 4 et 5 des lois linguistiques en matière administrative et aux articles 4 et 5 AR Fonctionnement CPCL.

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. Les deux textes sont juridiquement valables.

3 Position des hôpitaux IRIS-Sud (lettre du 23 novembre 2023)

3. « Nous comprenons votre mécontentement concernant le fait que Mme E.M. n'a pas pu se faire assister en néerlandais et nous lui présentons dès lors nos sincères excuses.

Nous vous remercions également d'avoir pris le temps de nous faire part de son expérience. Votre témoignage nous est précieux pour améliorer en permanence notre service aux patients.

Nous insistons pour que tout notre personnel soit bilingue ou le devienne en suivant des cours de langue.

Par ailleurs, les difficultés que nous rencontrons actuellement en termes de recrutement d'infirmiers ne nous permettent pas d'atteindre nos objectifs en matière de bilinguisme.

Toutefois, nous pouvons vous assurer que nous mettons tout en œuvre pour accueillir nos patients tant en français qu'en néerlandais. »

4 Avis des sections réunies de la CPCL

4.1 Compétence de la CPCL

4. En vertu de l'article 60, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, la CPCL est chargée de contrôler le respect des lois linguistiques en matière administrative.

5. En tant que membre du réseau IRIS, les hôpitaux IRIS-Sud sont régis par la loi du 8 juillet 1976 relative aux CPAS. Il s'agit d'un service au sens de l'article 1^{er}, § 1^{er}, 1^o des lois linguistiques en matière administrative et relève du champ d'application des lois linguistiques en matière administrative.

La CPCL est dès lors compétente pour formuler un avis relatif à la plainte introduite.

4.2 Recevabilité de la plainte

6. 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

7. Les hôpitaux IRIS-Sud sont un service régional dont l'activité s'étend exclusivement à des communes de Bruxelles-Capitale.

En vertu de l'article 35, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative, ces services régionaux sont soumis au même régime que les services locaux établis dans Bruxelles-Capitale.

8. En vertu de l'article 19, alinéa 1^{er} 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.

9. Les collaborateurs des hôpitaux IRIS-Sud auraient donc dû employer le néerlandais dans leurs contacts avec la patiente et sa famille et auraient dû lui remettre les documents en néerlandais.

10. Le personnel des hôpitaux IRIS-Sud est soumis aux dispositions des lois linguistiques en matière administrative qui s'appliquent au personnel des services locaux établis dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale (art. 38, § 5 des lois linguistiques en matière administrative).

Conformément à l'article 21, § 2 des lois linguistiques en matière administrative, nul ne peut être nommé au sein d'un service local de la région bilingue de Bruxelles-Capitale si il ou elle ne possède pas une connaissance élémentaire passive de la seconde langue. En vertu de l'article 21, § 5 des lois linguistiques en matière administrative, nul ne peut être nommé ou promu à un emploi ou à une fonction mettant son titulaire en contact avec le public, s'il ne justifie oralement, par une épreuve complémentaire ou un examen spécial qu'il possède de la seconde langue une connaissance suffisante ou élémentaire, appropriée à la nature de la fonction à exercer.

11. Il résulte de ce qui précède que les membres du personnel des hôpitaux IRIS-Sud doivent prouver leur connaissance de la seconde langue avant d'être recrutés.

12. Dès lors, la plainte est reconnue comme étant fondée.

5 Notification

13. Le présent avis est porté à la connaissance de la Directrice générale des hôpitaux IRIS-Sud, conformément à l'article 61, § 1^{er} des lois linguistiques en matière administrative et à l'article 11, alinéa 5, AR Fonctionnement CPCL.

14. 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

15. 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 demande à son président de 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 qu'une patiente n'a pas reçu de documents ni d'explications en néerlandais lors d'une opération à l'hôpital de jour 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