



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

Bruxelles, le 17 février 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à l'absence de service en néerlandais à l'accueil du CHU Saint-Pierre

Monsieur le Directeur Général,

En sa séance du 14 février 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que le personnel d'accueil n'a pas pu assister le plaignant en néerlandais le dimanche 1^{er} septembre 2019 et le lundi 2 septembre 2019, quand ce dernier était à la recherche de la carte d'identité de son fils. Il s'agissait tant du personnel d'accueil des Urgences dans la rue Haute que du site Porte de Hal dans la rue aux Laines.

Vous nous avez communiqué ce qui suit dans votre lettre (traduction) :

« Il est ressorti ce qui suit de [...] enquête :

- le dimanche 1 septembre 2019, [le plaignant] est venu à l'accueil des Urgences pour récupérer sa carte d'identité. Il a posé des questions en néerlandais mais notre agent d'accueil a parlé exclusivement en français avec lui. [Le plaignant] a pensé que c'était inacceptable et a quitté l'hôpital sans sa carte d'identité ;
- le lundi 2 septembre 2019, [le plaignant] est revenu. Sa carte d'identité lui avait été rendue. Tout le contact entre lui et notre personnel (des Urgences et du site Porte de Hal dans la rue aux Laines) s'est déroulé en néerlandais.

Mes collaborateurs ont agi de la manière suivante :

- sur base de cette plainte, nos agents d'accueil et le personnel administratif seront sensibilisés sur l'importance de la demande du choix linguistique. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une amélioration continue d'un traitement respectueux de nos patients »

*

* *

En tant qu'association hospitalière du réseau hospitalier IRIS, le CHU Saint-Pierre est régi par la loi du 8 juillet 1976 des CPAS et relève dès lors de l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC), plus spécifiquement des articles 17 à 22 de ces lois.

L'article 19 LLC prévoit que tout service local de Bruxelles-Capitale doit employer, dans ses rapports avec un particulier, la langue que l'intéressé utilise quand celle-ci est le français ou le néerlandais.

Etant donné qu'il a été répondu en français et non en néerlandais aux questions posées en néerlandais par le plaignant le dimanche 1^{er} septembre 2019, la plainte est recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que la direction du CHU Saint-Pierre rappellera à son personnel d'accueil et administratif les obligations légales en matière d'emploi des langues.

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

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE