



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

---

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 20 octobre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a consacré un examen à une plainte déposée contre le fait qu'un particulier néerlandophone a été accueilli en français à l'hôpital Iris Etterbeek-Ixelles et que des documents en français lui ont été présentés. En outre, des infirmiers francophones n'auraient pas fourni la preuve de leur connaissance du néerlandais. Les faits incriminés se seraient passés au service de la maternité, lors de la naissance du deuxième fils.

La Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL) avait déjà été saisie d'une première plainte contre le même hôpital Iris, après la naissance du premier fils.

A notre demande de renseignements complémentaires, vous répondez ce qui suit (traduction):

*"En général, je peux vous assurer que les hôpitaux IRIS Sud ont, d'emblée, toujours veillé à garantir la qualité de l'accueil des patients. Ainsi, depuis plus de deux ans, nous avons un plan pluriannuel applicable à tous les campus, lequel vise, notamment, à améliorer la qualité de l'accueil en première ligne. Pour ce faire, nous collaborons avec plusieurs partenaires externes et ces initiatives ont, jusqu'à présent, toujours été appuyées par la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale. Tous les collaborateurs des services d'accueil et d'hospitalisation, de la téléphonie et des secteurs administratifs en contact avec le public sont, à tour de rôle, impliqués dans le processus. L'amélioration des connaissances linguistiques de nos collaborateurs constitue un volet essentiel de ce projet. A l'aide de tests préliminaires, nous avons pu mesurer le besoin de formation de chaque membre du personnel et incorporer chaque individu dans un groupe constitué de collègues ayant le même niveau de connaissances. Cette année académique, nous allons d'ailleurs encore plus loin. Au 15 septembre 2005, nous recrutons, sous contrat de travail, un professeur qui ne sera non seulement responsable de l'accompagnement et de la réalisation du volet linguistique, mais qui sera en outre disponible pour des missions spécifiques.*

*Quant aux documents, nous tenons à confirmer que chaque campus applique les mêmes règles. Toutes les communications aux patients, toutes les informations et brochures internes sont au moins disponibles dans les deux langues nationales. Ceci vaut également pour les documents de tarification et les factures. Vu les modifications imminentes des programmes informatiques, tel sera également le cas, d'ici peu, pour tous les protocoles des différents services médico-techniques.*

*Nous espérons avoir pu vous convaincre de notre intention, au sein du marché de travail bruxellois difficile, de remplir nos devoirs légaux et de répondre aux attentes justifiées de nos*

*patients de la manière la plus adéquate, sans pour autant compromettre le fonctionnement général de nos hôpitaux."*

Les hôpitaux IRIS Sud dont la Clinique d'Etterbeek-Ixelles, constituent une association hospitalière régie par la loi organique du 8 juillet 1976 sur les CPAS. Ils tombent dès lors sous l'application des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC). (cf. l'avis 36.096/II/PN du 17/3/2005)

Conformément à l'article 19, des LLC, tout service local 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.

Conformément à l'article 21, § 2, tout candidat à une fonction dans un service local de Bruxelles-Capitale est soumis, avant sa nomination ou promotion, à un examen écrit ou informatisé portant sur la connaissance élémentaire de la seconde langue.

Conformément à l'article 21, §5, *"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."*

Etant donné que vous reconnaissez que la connaissance linguistique opérationnelle de vos collaborateurs peut être améliorée, notamment par l'engagement d'un professeur de néerlandais à partir du 15 septembre 2005, la CPCL estime que, pour ce qui est des membres du personnel ne parlant pas le néerlandais, la plainte est fondée.

Copie du présent avis est notifiée à Madame [...] et à Monsieur [...], membres du Collège réuni de la Commission Communautaire commune, ainsi qu'au plaignant.

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

**Le Président,**

[...]