



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

Bruxelles, le

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En séance du 10 novembre 2005, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte portant sur le fait qu'un patient francophone a reçu de l'association hospitalière d'Ixelles (Groupe Iris Sud) des attestations de soins rédigées en néerlandais.

Suite à notre demande de renseignements, vous nous répondez ce qui suit :

"Les modèles d'attestations de soins globales tels que reçus par le plaignant sont pré-imprimés par le Ministère des Finances. Avant le 1^{er} janvier 2000, ces modèles étaient pré-imprimés de manière bilingue. Un arrêt ministériel du 17 décembre 1998 déterminant le modèle et l'usage des attestations de soins de santé a été publié : celui-ci ne mentionnant plus le modèle bilingue, le ministère des Finances a cessé de le produire.

Le ministère des Finances délivre donc les attestations en mode continu de 500 feuilles prénumérotées en double exemplaire. L'hôpital doit utiliser des imprimantes matricielles pour imprimer les données sur ces modèles.

Il arrive que le modèle soit pré-imprimé en Néerlandais tandis que l'hôpital imprime les données signalétiques et d'assurabilité et les prestations I.N.A.M.I. en langue française selon le rôle linguistique du patient. Il ne nous est en effet pas possible de charger et décharger à chaque patient la boîte de 500 attestations de soins dans l'imprimante matricielle et de faire à chaque manipulation le réglage des sauts de page et ajuster le bord de l'attestation dans l'imprimante.

Le patient est alors réorienté vers un autre guichet de tarification de la polyclinique afin d'obtenir son attestation dans la langue souhaitée. Par ailleurs, notre service Call center peut envoyer l'attestation correcte par la poste le jour même de toute demande. [...]"

*

*

*

Une attestation de soins, doit être considérée comme un certificat qui, conformément à l'article 20, § 1^{er}, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC) doit être établi en français ou en néerlandais, selon le désir de l'intéressé.

En ce qui concerne le problème technique que vous soulevez, la CPCL, tout en comprenant la difficulté, estime qu'il ne s'agit pas là d'un obstacle sans solution possible.

La CPCL conclut dès lors que la plainte est recevable et fondée: un patient francophone doit recevoir toutes ses attestations de soins rédigées uniquement en français.

La CPCL prend acte du fait que vous vous tenez à la disposition du plaignant pour réimprimer son attestation dans le rôle linguistique souhaité.

Copie du présent avis est envoyée au plaignant.

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

Le Président,

[...]