



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

Bruxelles, le 22 février 2012

[...]

[...]

Monsieur le Directeur général,

En sa séance du 9 février 2012, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte déposée à l'encontre de l'hôpital Paul Brien à Schaerbeek (CHU Brugmann), pour la raison suivante. Le mercredi 20 juillet 2011, vers 10 h 30, un particulier néerlandophone, devant rendre visite à un patient, a demandé des informations, à plusieurs reprises, en néerlandais, sans qu'il n'ait pu lui être répondu dans sa langue (urgences, service gériatrie, assistante sociale).

A la demande de renseignements de la CPCL, vous répondez:

- que le respect du bilinguisme au sein de vos institutions est un élément primordial, que vous portez une grande attention aux plaintes qui peuvent vous être communiquées en la matière et que vos institutions sont soucieuses du respect de chaque patient, notamment par le fait de communiquer avec ceux-ci dans leur langue maternelle;
- qu'en tant qu'hôpital universitaire, vous n'êtes pas soumis aux lois linguistiques, si ce n'est au niveau des seuls services d'urgence;
- que vous appliquez un bilinguisme dit des services contrairement au bilinguisme des personnes et que le fonctionnement et la continuité d'un service public aussi essentiel doit pouvoir prévaloir;
- que, par ailleurs, vos institutions s'efforcent de recruter des gens capables de parler un maximum de langues, étant donné que la question linguistique à Bruxelles dépasse largement le seul néerlandais.

Vous nous transmettez en outre, les éléments qui ressortent du dossier, suite à votre enquête interne:

"... [...]est arrivé aux urgences et s'est adressé à [...]. [...]i ne travaille pas aux admissions et ne parle malheureusement que le français. Ce dernier a donc dirigé [...]vers les admissions où les personnes présentes, Mmes [...]et [...], lui ont donné, en néerlandais, les indications pour se rendre à l'unité désirée, à savoir l'unité 96. Une fois sur place, [...]s'est adressé à Mme [...], infirmière francophone, qui ne se débrouillant pas trop bien en néerlandais a demandé de l'aide à Mme [...], assistante sociale, qui lui a répondu en néerlandais, même si apparemment celui-ci paraît insuffisant aux yeux de M[...].

Quant au médecin responsable, à savoir le Dr [...], elle n'était pas présente le jour des faits. Notons que le Dr [...]est un médecin autrichien parlant le néerlandais. Les autres médecins présents ce jour là étaient les Drs [...]et [...]. Tous deux sont néerlandophones et n'ont aucun

souvenir d'un contact avec M. [...]. Par conséquent, nous contestons formellement les faits tels que décrits par M. [...].

En outre, M. [...]n'indique pas dans son courrier de plainte avoir été en contact avec un médecin qui lui aurait refusé de parler néerlandais, ni même le nom d'un quelconque médecin.

Enfin, il convient d'ajouter que, à aucun moment, les personnes concernées n'ont souvenir d'un quelconque incident avec M. [...]et que tout a été fait comme il se doit pour répondre à ses interrogations et le renseigner utilement. M. [...], qui est parfaitement bilingue selon les différents intervenants, a par ailleurs quitté l'hôpital sans émettre aucun grief."....

*

* *

Association hospitalière du réseau IRIS, le CHU Brugmann tombe sous le coup de la loi du 8 juillet 1976 sur les CPAS et, partant, sous l'application de lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal du 18 juillet 1966 (LLC), et particulièrement des articles 17 à 21.

L'article 19 des LLC dispose que 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.

Il ressort de la réponse que le plaignant a bien reçu des explications en néerlandais comme le prévoient les dispositions de l'article 19 précité.

La plainte n'étant pas étayée d'éléments probants susceptibles de démentir les affirmations contenues dans la réponse, la CPCL considère, moyennant deux abstentions de membres de la section néerlandaise, qu'elle ne peut se prononcer sur le bien fondé.

*

* *

En ce qui concerne le niveau des connaissances linguistiques du personnel des associations hospitalières du réseau IRIS, la CPCL souhaite revenir sur un des points contenus dans la réponse à savoir: « *nous appliquons un bilinguisme dit des services contrairement au bilinguisme des personnes* ».

La CPCL tient à souligner que le bilinguisme des services n'est pas en conformité avec les exigences prévues à l'article 21, §§ 2 et 5 des LLC qui impose un bilinguisme des personnes.

En effet, l'article 21, § 2, des LLC, dispose, eu égard à chaque candidat à une fonction ou un emploi dans les services locaux de Bruxelles-Capitale, que "l'examen d'admission comporte pour chaque candidat une épreuve écrite sur la connaissance élémentaire de la seconde

langue. S'il n'est pas imposé d'examen d'admission, le candidat est soumis, avant sa nomination, à un examen écrit ou informatisé portant sur la même connaissance".

L'examen oral prévu à l'article 21, §5, des LLC, doit être subi avant chaque nomination ou promotion mettant son titulaire en contact avec le public. Ledit article précise, en effet, que "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" (cf. avis 36.010 du 15 mars 2007 concernant le CHU Brugmann et 37.170 du 14 juin 2007 concernant l'Hôpital Etterbeek-Ixelles).

*

* *

Copie du présent avis est notifiée au plaignant.

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

Le Président,

[...]