



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

---

Bruxelles, le 19 mars 2020.

[...]

[...]

**Objet :** plainte relative à des brochures en polonais

Monsieur le Président,

En sa séance du 19 mars 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la Mutualité chrétienne (MC) à Bruxelles met à disposition des brochures concernant les avantages d'une assurance maladie en polonais.

Dans votre lettre du 6 février 2020, vous nous avez répondu ce qui suit (traduction) :

« Conformément à sa mission, la MC tient à assurer des soins de santé et de bien-être mieux adaptés, de meilleure qualité et plus accessible pour tous. Dans le cadre de notre mission d'assureur social, nous avons choisi de réaliser cette accessibilité étendue aux soins au moyen d'un service de qualité pour lequel nous informons au mieux nos membres des différentes possibilités.

Un service de qualité signifie également que nous communiquons de manière claire et compréhensible avec nos membres. Les barrières linguistiques diminuent la qualité de la communication (compréhension insuffisante, moins de nuances, ...) et entraînent un service moins accessible et donc un accès plus difficile aux soins.

Le fait que nous informons les allophones dans leur langue des différentes possibilités d'accès aux soins est donc plus en rapport avec notre aspiration à offrir à tous un système de santé qualitatif qu'avec la mise en œuvre d'un multilinguisme systématique.

Pour les documents officiels personnels, nous faisons toujours usage d'une des langues officielles en Belgique : le français, le néerlandais ou l'allemand. »

\*

\* \*

Conformément à la jurisprudence constante de la CPCL, l'article 1er, § 1er, 2° des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC) n'est applicable aux associations de mutuelles que pour autant qu'il y ait dévolution des pouvoirs publics et dans la mesure de celle-ci (CPCL n° 131 du 26 septembre 1967). Tel est le cas lorsque ces associations remplissent une mission qui s'inscrit dans le cadre du fonctionnement de l'assurance maladie-invalidité obligatoire (CPCL n° 1043 du 22 juin 1965).

Dans le cadre de l'assurance maladie-invalidité obligatoire, la MC doit être qualifiée d'un service central au sens des LLC.

Conformément à l'article 40, § 2 LLC, les avis et communications que les services centraux font directement au public sont rédigés en français et en néerlandais. Les avis et communications qu'ils font directement au public sont mis à la disposition du public d'expression allemande en langue allemande.

Sur les brochures en question, il n'est pas mentionné en haut du texte qu'il s'agit d'une traduction du néerlandais ou du français. De plus, il n'a pas été demandé au préalable à la CPCL si l'emploi des langues étrangères pouvait être accepté dans ce cas. Conformément à sa jurisprudence constante, la CPCL n'a pas pu vérifier si cette exception aux LLC était absolument nécessaire dans l'intérêt général.

Dès lors, la MC ne pouvait établir les brochures concernant l'assurance maladie-invalidité que dans les trois langues nationales.

La CPCL estime que la plainte est recevable et fondée.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma plus haute considération.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE