



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

Bruxelles, le 2 décembre 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à une facture d'ambulance en français

Monsieur l'Administrateur délégué,

En sa séance du 27 novembre 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que l'intéressée, Madame [...], a reçu une facture pour un transport en ambulance établie en français. L'intéressée aurait à plus d'une reprise demandé une facture en néerlandais.

Dans votre lettre du 27 octobre 2020, vous avez communiqué ce qui suit à la CPCL (traduction) :

« (...) Cette facture n'a pas été envoyée dans la langue correcte, à cause d'une erreur manuelle commise par un collaborateur administratif, qui venait juste de commencer sa fonction à l'accueil.

Les procédures fixées exigent, en effet, que nous demandions à chaque hospitalisation au patient dans quelle langue il/elle souhaite recevoir ses documents. A partir de ce moment, notre logiciel est adapté à l'envoi de factures en français, en néerlandais et en anglais, selon le désir du patient.

Nous avons effectué la correction et Madame [...] recevra désormais ses factures et d'autres documents administratifs en néerlandais.

De plus, nous avons envoyé fin septembre la copie de la facture SMUR en néerlandais au patient. (...) »

*
* *

L'hôpital universitaire Saint-Luc est l'hôpital académique de l'Université francophone catholique de Louvain. Cet hôpital académique n'est pas considéré comme un hôpital public mais bien comme un hôpital privé. Cela implique qu'il n'est en principe pas soumis aux lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

Les services des urgences des hôpitaux privés sont toutefois chargés d'une mission qui dépasse les limites d'une entreprise privée tel que prévu à l'article 1, § 1, 2° LLC.

Il en découle que ces services doivent être organisés de telle manière qu'ils puissent respecter la langue des patients francophones et néerlandophones qui leur sont confiés par le service 100 en application de la loi du 8 juillet 1964 relative à l'aide médicale urgente ou qui se présentent au service des urgences.

Dès lors, la facture pour le transport en ambulance d'un patient néerlandais devait être établie en néerlandais.

La plainte est reconnue comme étant recevable et fondée.

La CPCL prend acte du fait que l'erreur a entretemps été rectifiée.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE