

**OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK**



**COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK**

**MARS 2014**

**RAPPORT D'ENQUÊTE**

**NUMÉRO DE DOSSIER : 2013-1992**

**AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK (ANB)**

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE  
AU SOUS-MINISTRE DE LA SANTÉ  
AU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ANB  
À LA PARTIE PLAIGNANTE**

**DANS L'AFFAIRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES  
DU NOUVEAU-BRUNSWICK, L.R.N.-B., 2002, CHAPITRE O-0.5**

**Plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*  
Ambulance Nouveau-Brunswick  
Allégation de lacunes dans la prestation de service en français**

**RAPPORT D'ENQUÊTE**

**Numéro de dossier : 2013-1992**

**1. Plainte**

Le 30 septembre 2013, une plainte visant Ambulance Nouveau-Brunswick (« ANB ») a été déposée à notre bureau. En voici les détails :

Dans la nuit du 29 septembre 2013, la partie plaignante a reçu un appel de sa sœur l'informant qu'elle avait de la difficulté à respirer et avait mal à la poitrine. La partie plaignante a donc composé le 9-1-1 et a reçu le service dans sa langue de choix au téléphone.

Lorsque la partie plaignante est arrivée au domicile de sa sœur à Dieppe, un camion de pompier et une ambulance se trouvaient déjà sur les lieux. La partie plaignante a constaté que sa sœur était sur une civière et qu'on lui administrait de l'oxygène. La partie plaignante a tenté de s'approcher des ambulanciers afin d'obtenir des renseignements sur l'état de sa sœur. Cependant, un pompier se serait placé devant elle lui disant qu'il était l'interprète.

Selon la partie plaignante, une personne en visite chez sa sœur a constaté que les ambulanciers n'avaient pas parlé en français à sa sœur et que les compétences en traduction du pompier étaient faibles, ce dernier ne pouvant traduire le terme « bladder » (vessie) en français. La partie plaignante a également constaté ces déficiences.

Une fois que sa sœur a obtenu son congé de l'hôpital, la partie plaignante l'a accueillie chez elle. Toutefois, vers deux heures du matin le 30 septembre 2013, sa sœur se sentant à nouveau mal, la partie plaignante a dû rappeler le 9-1-1 en précisant qu'elle ne voulait qu'une ambulance. Elle souligne que cette fois, les ambulanciers qui sont venus à son domicile parlaient français.

**2. Enquête**

Selon les dispositions du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (« LLO »), une lettre tenant lieu de préavis d'enquête a été envoyée à ANB le 10 octobre 2013. Dans cette lettre, nous demandions à l'institution de nous faire part de sa position par rapport aux allégations de la partie plaignante et de nous donner une mise à jour depuis l'émission de notre rapport d'étude en date du 10 juin 2013.

Dans une lettre datée du 12 novembre 2013, ANB nous a demandé de fournir davantage de précisions quant à l'incident rapporté par la partie plaignante. Le 22 novembre 2013,

l'information supplémentaire requise a été envoyée à ANB après avoir reçu le consentement de la sœur de la partie plaignante à la divulgation d'informations personnelles. Subséquemment, le personnel-cadre d'ANB et la Commissaire aux langues officielles se sont rencontrés le 17 décembre 2013 pour discuter des difficultés auxquelles fait face cette institution par rapport à ses obligations linguistiques. Le 21 janvier 2014, des informations générales portant sur les profils linguistiques d'ANB nous ont été fournies. Par la suite, le 24 février 2014, le président-directeur général d'ANB nous a fourni sa position en ce qui a trait à la présente plainte par le biais d'une lettre datée du 14 février 2014. En voici un extrait :

Tout d'abord, je vous remercie de nous avoir transmis l'information concernant la plainte susmentionnée aux fins d'enquête. Comme Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) travaille avec diligence à offrir chaque jour aux Néobrunswickois des soins préhospitaliers de qualité exemplaire dans la langue officielle de leur choix, nous prenons au sérieux notre responsabilité en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et informons continuellement nos employés à ce sujet.

D'après les renseignements additionnels sur la plainte reçue de votre bureau le 26 novembre 2013, nous avons été en mesure de déterminer ce qui avait empêché la plaignante de recevoir les services d'ANB dans la langue de son choix. Les deux travailleurs paramédicaux qui sont intervenus le 29 septembre 2013 [sur les lieux de l'urgence] étaient tous deux unilingues. Normalement, cette équipe est constituée d'un travailleur paramédical bilingue et d'un autre unilingue. Toutefois, ce jour-là, le travailleur bilingue n'était pas venu travailler pour des raisons personnelles et un travailleur unilingue l'a remplacé pour que nous puissions maintenir cette ambulance en service et assurer une couverture adéquate de la région. Malheureusement, les travailleurs paramédicaux n'ont pas demandé à la patiente dans quelle langue elle voulait être servie. Tel qu'il a été indiqué dans la plainte, il y avait sur place un pompier qui servait d'interprète, mais un des témoins a jugé que c'était insuffisant. Il faut cependant mentionner que nos travailleurs paramédicaux ont parlé en anglais à la patiente et qu'à aucun moment elle n'a demandé à ce qu'ils lui parlent en français. Par ailleurs, la patiente n'avait aucune difficulté à s'exprimer en anglais.

Chaque changement de quart, l'équipe des opérations s'efforce de veiller à ce que chaque ambulance soit bilingue. Au besoin, elle va permuter des travailleurs, mais il arrive qu'il n'y ait pas suffisamment de travailleurs bilingues disponibles pour permettre ces permutations et que nous devons prendre la décision qui s'impose pour maintenir l'ambulance en service. Ce jour-là, la permutation des travailleurs n'a malheureusement pas eu lieu. Vous êtes sans aucun doute consciente que la décision de mettre une ambulance hors service ne doit pas être prise à la légère, car la couverture d'urgence pour les gens du Nouveau-Brunswick en pâtit assurément.

ANB travaille continuellement avec votre bureau, le ministère de la Santé et ses employés pour trouver des solutions viables afin d'informer son personnel sur la nécessité d'offrir le service dans les deux langues officielles. Dans votre rapport d'enquête daté du 10 juin 2013, vous nous avez proposé plusieurs recommandations. Tel que demandé et pour mieux vous aider à cibler les particularités de cette nouvelle plainte, nous détaillons ci-après les mesures prises par suite de ces recommandations.

#### Recommandation n°1

Que la direction d'ANB assume son rôle avec conviction, clarifie sa politique, et exerce un leadership au sein de toute l'organisation afin que le personnel adhère aux principes émanant de la LLO.

#### Mesures prises

ANB continue de mettre en œuvre les processus que nous vous avons communiqués dans notre réponse datée du 11 juillet 2013. Nous insistons toujours auprès de nos employés sur la nécessité d'offrir aux patients le service dans la langue de leur choix et de bien comprendre nos obligations en vertu de la *Loi*, ce que nous faisons au moyen de rappels, de présentations et de discussions avec les directeurs. En outre, le service des RH d'ANB travaille en collaboration avec notre coordonnateur des langues officielles dans l'attribution des postes. Nous avons aussi déterminé quels postes dans chaque station a comme critère « bilinguisme requis » ou « bilinguisme un atout » et effectuons les embauches en conséquence. Chaque jour, l'équipe des opérations veille à ce que les équipes des ambulances soient constituées de manière à offrir un service bilingue. Aussi, nos ambulances et stations sont toutes munies d'affiches bilingues informant nos patients sur la possibilité d'être servis dans la langue de leur choix. Le 17 décembre 2013, nous vous avons rencontrée pour vous expliquer brièvement nos activités et vous expliquer les processus qui nous permettent de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

#### Recommandation n° 2

Que l'institution réexamine la question des niveaux de compétence linguistique tout en tenant compte des déplacements des travailleurs paramédicaux à travers la province (déploiement dynamique).

#### Mesures prises

À l'été et à l'automne dernier, ANB a poursuivi l'évaluation de ses employés sur demande du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. Le Service des RH continue aussi d'exiger des candidats qui postulent qu'ils présentent leur certificat de compétence linguistique. Celui-ci nous permet de mieux attribuer nos ressources de manière à augmenter le niveau de bilinguisme à l'échelle de notre service. En décembre 2013 et en janvier 2014, ANB a lancé deux initiatives de formation pour ses employés afin de les aider à améliorer leur niveau de compétence dans les deux langues. À cette fin, elle a conclu une entente avec l'Université de Moncton et Rosetta Stone Language Training pour offrir une formation en langue seconde à ses employés. Nous sommes heureux de pouvoir affirmer qu'environ 50 employés sont inscrits à l'un ou l'autre de ces programmes.

#### Recommandation n° 3

En attendant l'installation du nouveau logiciel d'établissement des horaires, qu'ANB prévoie une solution provisoire visant à ce que chaque équipe paramédicale ait un profil linguistique adéquat.

#### Mesures prises

Le nouveau logiciel d'établissement des horaires d'ANB, TéléStaff, lancé à la fin novembre 2013, tient compte du profil linguistique de tous les employés. Ainsi, nos directeurs sont à même de modifier la répartition stratégique du personnel paramédical selon les besoins de chaque région administrative. En mars 2014, ANB entreprendra l'analyse des répercussions sur ses activités de

l'utilisation du niveau de compétence linguistique comme critère pour l'affectation des travailleurs paramédicaux aux quarts vacants. Qui plus est, grâce à ses efforts de recrutement auprès des divers établissements de formation, ANB cherche à accroître son bassin de travailleurs occasionnels bilingues.

#### Recommandation n° 4

Étant donné le non-usage du service d'interprétation téléphonique et puisque tout le personnel du service de répartition est bilingue, que l'institution étudie la possibilité de faire intervenir ces employés pour faciliter la communication le cas échéant. Cette solution serait plus directe et permettrait d'éviter tout malentendu causé par les différences régionales (accents, vocabulaire, etc.).

#### Mesure prise

Comme nous l'avons mentionné dans notre précédente lettre, nous rappelons fréquemment à nos employés la possibilité d'utiliser le service d'interprétation téléphonique. C'est le coordonnateur du transport de patients nécessitant des soins critiques au CGCM qui reçoit les appels de demande d'accès à ce service, ce qui permet à ce travailleur paramédical parfaitement bilingue de demeurer en ligne et d'assurer le service au besoin.

#### Recommandation n° 5

Que le personnel administratif de la société revoie la marche à suivre en matière de communication écrite ou orale avec le public.

#### Mesure prise

ANB continue de s'assurer - jusqu'à maintenant sans incident - que toutes les demandes du public reçoivent une réponse dans la langue dans laquelle elles ont été formulées.

#### Recommandation n° 6

Que la société organise des séances d'information et de sensibilisation à l'intention de tous ses employés afin que ces derniers comprennent et reconnaissent le caractère unique du Nouveau-Brunswick, seule province officiellement bilingue du Canada.

#### Mesures prises

ANB poursuit ses efforts à ce sujet. Tous les nouveaux employés doivent officiellement attester leur compréhension de la *Loi sur les langues officielles* avant de commencer à travailler pour ANB. Pendant ses présentations aux divers établissements de formation, l'équipe des RH insiste sur la nécessité d'offrir le service dans les deux langues officielles à tous les patients au Nouveau-Brunswick. L'équipe de direction revoit fréquemment l'importance et la nécessité de respecter la *Loi* pendant les réunions avec ses supérieurs et les employés syndiqués.

#### Recommandation n° 7

Qu'ANB et les différents syndicats représentant ses employés négocient des modalités en vue de surmonter les obstacles qui entravent la délivrance de services bilingues partout dans la province et en tout temps.

#### Mesures prises

Des réunions ont régulièrement lieu avec les deux syndicats, le SFCP et le SIINB, et les langues officielles sont toujours à l'ordre du jour. Grâce à cette étroite collaboration, nous estimons

avoir fait de grands progrès relativement à la *Loi sur les langues officielles* tout en respectant l'intégrité des conventions collectives. Il va sans dire que les deux syndicats comprennent les enjeux. En 2013, nous avons reçu 15 griefs relativement à des postes attribués en fonction des compétences linguistiques. Nous les avons réglés de manière satisfaisante, ce qui nous a permis de continuer d'attribuer les postes ayant comme exigence « bilinguisme requis » en fonction des compétences linguistiques. C'est une grande réussite pour nous, et nous sommes heureux d'y être parvenus en collaboration avec les syndicats.

Nous vous remercions du temps que vous avez passé, votre personnel et vous-même, à enquêter sur cette plainte. Soyez assurée qu'ANB continue d'informer son personnel sur la nécessité de fournir le service dans les deux langues officielles. Nous tirons grande fierté des soins préhospitaliers que nous offrons et nous nous engageons à continuer de fournir les meilleurs services préhospitaliers de la province, et ce, dans les deux langues officielles.

L'information fournie ci-dessus nous semble suffisante pour nous permettre de tirer des conclusions probantes sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou d'invoquer tout pouvoir additionnel tel que conféré à un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.

### **3. Analyse et observations**

La plainte dans ce cas porte sur la non-application alléguée des dispositions suivantes de la *LLO* :

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

29 Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

#### **L'offre active de service**

L'article 28.1 de la *LLO* précise clairement que le public doit être informé qu'il a le droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. L'offre active de service est le premier jalon que doit franchir le représentant d'une institution du gouvernement provincial. Des salutations dans les deux langues officielles constituent donc un élément important d'un service de qualité. **Il ne s'agit plus, comme cela était le cas avant l'adoption de la *LLO* de 2002, d'attendre qu'un membre du public exige de se faire servir dans une langue. Le fait que quelqu'un « semble**

**comprendre » l'anglais ou le français n'est pas du tout pertinent, car il faut respecter le choix du public quant à la langue dans laquelle il veut être servi.**

Une fois le choix de langue exprimé par un membre du public, les mécanismes nécessaires doivent être en place pour qu'il puisse immédiatement recevoir dans cette langue les services offerts par l'institution. Ce qui nous amène à une constatation inquiétante dans cette affaire : non seulement les ambulanciers, deux unilingues anglophones, n'ont pas fait d'offre active à la patiente, mais ils n'ont fait aucun effort pour lui fournir un service en français.

En réponse à cette plainte, ANB nous indique ce qui suit : « Nous insistons toujours auprès de nos employés sur la nécessité d'offrir aux patients le service dans la langue de leur choix et de bien comprendre nos obligations en vertu de la Loi, ce que nous faisons au moyen de rappels, de présentations et de discussions avec les directeurs. » Toutefois, il est clair que cette approche ne produit pas les effets voulus. Certains propos dans la réponse d'ANB nous préoccupent. En effet, l'institution souligne que la patiente n'avait aucune difficulté à s'exprimer en anglais et qu'elle n'avait à aucun moment demandé aux travailleurs paramédicaux qu'on lui parle en français.

Puisque ce n'est pas la première fois qu'ANB souligne que les travailleurs paramédicaux attendaient une demande de service dans l'une ou l'autre langue officielle, nous nous demandons si les obligations linguistiques sont bien comprises. Il faut aussi souligner que les autres intervenants sur les lieux comme les pompiers ne peuvent adéquatement combler les lacunes en ce qui a trait au devoir de respecter la LLO. Certes, les travailleurs paramédicaux ne respecteront pas leurs obligations linguistiques si d'une part ils ne les comprennent pas, et d'autre part, si la direction d'ANB tolère l'absence d'offre active.

Il va falloir que l'institution fasse preuve de fermeté et qu'elle exige que tout son personnel se soumette à la LLO, au risque de subir des mesures disciplinaires.

À notre avis, la source de ce problème se trouve dans l'approche utilisée par ANB qui souligne dans sa réponse avoir « rappelé fréquemment » à ses employés la « possibilité » d'utiliser un mécanisme pour assurer le respect de la LLO. Si ANB veut que ses employés utilisent un moyen quelconque pour assurer le respect des droits linguistiques, ses directives doivent être claires et sans équivoques. Toutes les mesures établies à cette fin doivent être obligatoires et non facultatives. Bref, la direction d'ANB doit préciser que l'offre active et le service dans la langue de choix du patient doivent être incorporés dans la prestation de services réguliers de soins aux patients. Pour les employés récalcitrants, des sanctions disciplinaires doivent être prises.

En outre, ANB nous indique dans sa réponse avoir des ambulances et stations munies d'affiches bilingues informant ses patients de la possibilité d'être servis dans la langue de leur choix. Cette mesure n'est pas adéquate pour assurer l'offre active puisqu'il va de soi qu'une personne souffrante n'est pas habituellement dans un état permettant la lecture d'affiches, peu importe les langues présentées sur celles-ci. ANB ne peut donc pas compter sur ces dernières pour assurer l'offre active.

## Le système téléphonique

En ce qui a trait au système téléphonique, bien qu'il ne s'agisse que d'une solution de rechange pour assurer un service dans les deux langues officielles en tout temps en attendant l'installation du logiciel TeleStaff, nous en profitons pour souligner les propos du Juge Blanchard dans la décision *Doucet c. Canada*, 2004 CF 1444, [2005] 1 RCF 671 qui sont pertinents :

[43]Le sergent Hasteley nous a parlé du protocole mis en place par la GRC pour répondre aux besoins des voyageurs francophones. J'aimerais souligner à quel point ce service d'appoint est limité, tout bien intentionné qu'il soit. Il arrive, témoigne le sergent Hasteley, qu'un agent unilingue anglais rencontre quelqu'un qui ne parle que français. Pour ces personnes, des efforts sont déployés pour permettre la communication en français par radio à un [traduction] « agent bilingue qui est sur les ondes ». À mon avis, cela ne suffit absolument pas pour permettre à la GRC de s'acquitter des obligations imposées par la Charte et la LLO afin que tout membre du public ait le droit de s'adresser à une institution fédérale dans la langue officielle de son choix.  
[Nous soulignons.]

Ainsi la radio ou le système téléphonique n'est pas une mesure acceptable pour permettre à ANB de s'acquitter de ses obligations linguistiques dans une langue officielle seulement.

## La répartition des effectifs et le niveau de compétence linguistique requis

Dans le présent cas, l'ambulance en question n'était pas équipée de personnel capable de fournir un service dans les deux langues officielles, et ce, malgré l'objectif visant à ce que chaque équipe paramédicale ait un profil linguistique adéquat. Il s'agit d'une situation troublante. Il nous semble que la répartition d'employés doit tenir compte de la possibilité d'absences pour maladie, raisons personnelles et vacances. De plus, nous constatons que si le bassin d'employés présenté dans le tableau préparé en 2007 par ANB portant sur les profils linguistiques au Nouveau-Brunswick (et plus particulièrement pour la région de Dieppe qui exige seize travailleurs paramédicaux bilingues et quatre anglophones) reflétait la réalité, l'équipe à bord de cette ambulance aurait sans doute été capable de fournir un service dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cela dit, on nous assure que le nouveau logiciel d'établissement des horaires d'ANB, TeleStaff, rectifiera cette situation.

Au cours de nos enquêtes, ANB nous a expliqué que le déploiement dynamique est utilisé dans la province pour assurer une couverture de service ambulancier en tout temps dans chaque région. ANB ajoute que le niveau de compétences linguistiques requis peut varier d'une région à l'autre dépendant de la population qui s'y retrouve ce qui signifie que si une ambulance est dépêchée à l'extérieur de sa région de base, les ambulanciers risquent ne pas avoir la capacité linguistique requise pour respecter la LLO dans cette autre région. Il est inconcevable qu'ANB puisse satisfaire à ses obligations imposées par la LLO avec un tel système.



Le nombre de francophones ou d'anglophones dans une région ne doit pas être le facteur déterminant le niveau de compétences linguistiques requis. Compte tenu de la nature des services offerts, ces derniers pouvant avoir un impact sérieux sur la vie des patients, il est primordial que la communication se fasse sans obstacle.

Un francophone vivant dans une région à prédominance anglophone et un anglophone vivant dans une région majoritairement francophone doivent tous deux être en mesure de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Par conséquent, chaque équipe de travailleurs paramédicaux, peu importe où elle se retrouve dans la province, doit être capable de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Force est de constater que le niveau de compétence requis à partir duquel un travailleur paramédical serait considéré comme bilingue doit être uniforme dans toute la province. Afin d'établir le niveau minimum requis pour tous les postes bilingues dans la province, il nous semble donc qu'ANB doit déterminer le niveau permettant d'accomplir les tâches liées à ces postes. Pour ce faire, ANB pourrait s'inspirer des Niveaux de compétence linguistique canadiens<sup>1</sup>. La liste d'exemples d'habilités suivante pourrait être analysée par ANB afin de déterminer le niveau minimum requis pour occuper le poste de travailleur paramédical. Face à leurs interlocuteurs (patients ou autres personnes présentes sur les lieux), les travailleurs paramédicaux devraient être capables, entre autres, de :

- Poser des questions et comprendre les réponses;
- Reformuler leurs phrases, au besoin;
- Employer un vocabulaire courant;
- Parler avec fluidité;
- Donner des directives/consignes;
- Expliquer la situation et la marche à suivre;
- Rassurer les gens.

En dotant le centre de répartition d'un personnel à 100 % bilingue, ANB semble avoir compris l'importance de pouvoir répondre aux appels d'urgence dans les deux langues officielles. Il faut maintenant que les travailleurs paramédicaux, qui eux sont sur le terrain, assurent un service de la même qualité que leurs collègues du centre de répartition.

Dans sa réponse, ANB souligne avoir procédé à l'évaluation des compétences linguistiques de ses employés par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, et avoir exigé que les candidats qui postulent présentent leur certificat de compétence linguistique. Cependant, nous avons du mal à comprendre pourquoi ANB n'a pas établi le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré bilingue, et cela partout dans la province. Il nous semble qu'ANB doit premièrement identifier cette cible pour ainsi être en mesure de déterminer ses besoins en matière de personnel. Connaître la réelle capacité linguistique de son bassin d'employés pourra ensuite lui

---

<sup>1</sup> [http://www.language.ca/index.cfm?Voir=sections&Id=18432&M=4027&Repertoire\\_No=2137991326](http://www.language.ca/index.cfm?Voir=sections&Id=18432&M=4027&Repertoire_No=2137991326)

être utile dans la création d'un plan visant à combler le manque de travailleurs paramédicaux ayant les capacités linguistiques requises, maintenant identifiées. La présentation de certificat de compétence linguistique deviendra, à ce moment, pertinente.

### Formation

ANB devra évaluer de façon objective dans quelle mesure la formation linguistique de son personnel courant pourra lui permettre de satisfaire à ses obligations en vertu de la LLO. Nous prenons bonne note de l'initiative d'ANB d'offrir des cours à ses employés par l'entremise de l'Université de Moncton et du logiciel Rosetta Stone pour permettre l'amélioration linguistique de ces derniers. Toutefois, l'étude menée par la firme de conseillers en gestion Goss Gilroy Inc.<sup>2</sup> pour le Gouvernement du Nouveau-Brunswick et intitulée : « Rapport sur la révision des services en langue seconde » (28 mars 2011) souligne ce qui suit par rapport à la formation :

Les trois niveaux – de base, d'amélioration et de maintien – du programme en français se répartissent comme suit :

- Le programme de base comprend 1 200 heures de formation en classe pendant environ quatre ans. Les apprenants peuvent suivre le programme en journée (un jour ou sept heures par semaine) ou le programme en soirée (deux heures et demie par semaine). Les apprenants doivent atteindre le niveau 2 ou 2+ (Intermédiaire ou Intermédiaire plus) sur l'échelle d'évaluation des compétences du Nouveau-Brunswick, et ce, avant la fin de ce programme.
- Lorsque le programme de base est terminé, les apprenants qui ont atteint le niveau 2+ peuvent choisir de quitter le programme ou de suivre un programme de maintien de leurs aptitudes axé sur les conversations en français.
- Les apprenants qui ont seulement atteint le niveau 2 peuvent suivre un programme d'amélioration (deux heures par semaine) qui passe en revue les éléments du programme de base afin d'atteindre le niveau 2+.

Le programme est offert en salle de classe et suit l'année scolaire, de septembre à juin.  
[Nous soulignons.]

L'amélioration des compétences linguistiques du personnel d'ANB par le biais de la formation linguistique constitue donc un projet d'envergure qui ne portera pas ses fruits du jour au lendemain. Cela dit, puisque ce dossier nous révèle que certains employés d'ANB ne comprennent toujours pas leurs obligations linguistiques, ce qui nous déçoit énormément, ces derniers doivent participer à des séances d'information et de sensibilisation en ce qui a trait à leurs obligations linguistiques et devraient, comme les nouveaux employés, officiellement attester leur compréhension de la LLO.

---

<sup>2</sup> G. Gilroy, « Rapport sur la révision des services en langue seconde » (28 mars 2011) Goss Gilroy Inc. Conseillers en gestion, St. John's (T.-N.-L.)

En outre, ANB doit établir un processus de vérification du maintien des acquis de tous ses employés pour assurer que ces derniers n'ont pas perdu leur capacité de parler français et anglais aux niveaux requis depuis leur évaluation, ce qui pourrait avoir un impact sérieux sur les soins fournis aux patients.

### Dotation

Nous avons eu l'occasion lors de cette enquête d'examiner les avis de concours d'ANB et sommes déconcertés par la présentation des exigences linguistiques pour ces postes. En effet, nous notons que la capacité linguistique ne fait pas partie des compétences requises, mais est plutôt placée en relief dans la rubrique « état » ce qui, à notre avis, ne peut que créer une confusion en ce qui a trait à cette exigence.

En outre, nous avons de la difficulté à comprendre comment ANB peut déterminer que le bilinguisme constitue « un atout » pour certains postes. Tous les postes devraient exiger une compétence linguistique précise basée sur les objectifs fixés par ANB. De plus, le niveau requis de compétence linguistique devrait faire partie des avis de concours afin d'attirer des candidats compétents.

### Autres commentaires

Dans sa lettre à la Commissaire, l'institution écrit: « Vous êtes sans aucun doute consciente que la décision de mettre une ambulance hors service ne doit pas être prise à la légère, car la couverture d'urgence pour les gens du Nouveau-Brunswick en pâtit assurément. » Quarante-cinq ans après l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, la Commissaire estime que les Néo-Brunswickois ne devraient plus être placés devant un tel choix. Il ne s'agit pas d'assurer la prestation de services ambulanciers **ou** la prestation de services bilingues; il s'agit d'assurer les deux, en tout temps et partout au Nouveau-Brunswick.

Dans sa réponse, ANB semble indiquer que la Commissaire travaille continuellement avec ANB pour trouver des solutions viables afin d'informer son personnel sur la nécessité d'offrir le service dans les deux langues officielles. Nous tenons à préciser que la Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est une agente indépendante de l'Assemblée législative ayant comme mandat d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la *LLO*. La Commissaire ne peut donc pas prendre part à la mise en œuvre de recommandations.

### La relation entre le ministère de la Santé et ANB

Au cours de cette enquête, la Commissaire s'est penchée sur la relation entre le ministère de la Santé et ANB. À cet effet, la *Loi sur les services d'ambulance* souligne ce qui suit :

2(1) Le Ministre est responsable de l'administration de la présente loi et doit tenter par la présente loi, d'assurer le développement à travers la province d'un système de services d'ambulance qui soit équilibré et efficace.

Dans un contrat de services entre ANB et New Brunswick EMS Inc. (« NB EMS ») prenant effet le 1<sup>er</sup> avril 2007 et en vigueur jusqu'au 31 mars 2017, le ministère de la Santé confie certaines responsabilités à ANB. Cette entente reconnaît que les services ambulanciers au Nouveau-Brunswick relèvent du ministère de la Santé et qu'ANB est la compagnie qui a reçu la licence et l'autorité de ce ministère pour fournir ces services au Nouveau-Brunswick. NB EMS pour sa part, est responsable de la gestion et doit se conformer à la LLO.

#### **4. Conclusions et recommandation**

Puisqu'ANB ne conteste pas les faits tels que présentés par la partie plaignante, nous acceptons que l'incident se soit déroulé tel qu'on nous l'a décrit lors du dépôt de cette plainte et par conséquent, nous concluons que la plainte est fondée.

Malgré les bonnes intentions de l'institution, nos récentes recommandations, les rencontres avec le président-directeur général et d'autres cadres supérieurs d'ANB et les 7 ans d'existence de l'institution, ANB n'arrive toujours pas à respecter ses obligations linguistiques. En outre, depuis l'émission de notre rapport d'enquête traitant de quatre plaintes visant ANB le 10 juin 2013, nous avons reçu deux autres plaintes à l'encontre de cette institution. Pareil constat requiert une nouvelle approche.

Il est grand temps que le ministère de la Santé, responsable de la *Loi sur les services d'ambulance* dans la province, intervienne afin de contraindre ANB à prendre des mesures énergiques pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

À cette fin, nous recommandons ce qui suit :

##### **Recommandation :**


**Que le ministère de la Santé respecte ses propres obligations découlant de la LLO en exigeant notamment ce qui suit :**

- a. **Que la direction d'ANB assume son rôle avec conviction, clarifie sa politique en matière de langues officielles, et exerce un leadership au sein de toute l'organisation afin que le personnel d'ANB respecte pleinement les dispositions de la LLO.**
- b. **Qu'ANB établisse le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré bilingue et que ce niveau s'applique uniformément dans la province.**

- c. Qu'ANB détermine avec précision le nombre de travailleurs paramédicaux bilingues manquants et se dote d'un plan détaillé visant à combler ses besoins en matière d'employés bilingues.
- d. Pour les avis de concours de travailleurs paramédicaux, qu'ANB incorpore les exigences linguistiques requises dans la section des compétences requises.
- e. Qu'ANB offre régulièrement des séances de formation et de sensibilisation sur les obligations et les droits spécifiques conférés par la LLO à tout son personnel.
- f. Qu'ANB se dote de mécanismes d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation des employés aux exigences de la LLO pour en déterminer l'efficacité et d'apporter les mesures correctives qui s'imposent afin que ses employés agissent en tout temps en conformité avec la LLO.
- g. Qu'ANB fasse des suivis auprès de ses patients en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles, afin de vérifier que les diverses mesures correctives, notamment les efforts de sensibilisation et l'élaboration de politiques, sont non seulement comprises par les employés, mais mis en œuvre quotidiennement.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au président-directeur général d'ANB, au sous-ministre de la Santé, ainsi qu'à la partie plaignante.

La Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

  
Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton  
dans la Province du Nouveau-Brunswick  
ce 28<sup>e</sup> jour de mars 2014

