

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

RAPPORT D'ENQUÊTE

CONCERNANT LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK
L.R.N.-B., 2002, CHAPITRE O-0.5

DOSSIERS 2015-2587, 2015-2601, 2015-2610

RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

Objet : Allégations de lacunes dans la communication et le service en anglais

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
AU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'INSTITUTION
À LA GREFFIÈRE DU BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF
AUX PARTIES PLAIGNANTES**

MARS 2016

TABLE DES MATIÈRES

I. <u>INTRODUCTION</u>	3
II. <u>PLAINTES ET ENQUÊTES</u>	3
A. <i>Dossier 2015-2587 – Hôpital général de Grand-Sault</i>	
1. Plainte	3
2. Enquête	4
a) Questions du CLONB	4
b) Réponse de l'institution	4
i) Position de l'institution à l'égard de l'incident	4
ii) Mesures prises par l'institution	5
B. <i>Dossier 2015-2601 – Hôpital régional d'Edmundston</i>	
1. Plainte	6
2. Enquête	6
a) Questions du CLONB	6
b) Réponse de l'Institution	7
i) Position de l'institution à l'égard de l'incident	7
ii) Mesures prises par l'institution	7
C. <i>Dossier 2015-2610 – Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont</i>	
1. Plainte	8
2. Enquête	8
a) Questions du CLONB	8
b) Réponse de l'institution	9
i) Position de l'institution à l'égard de l'incident	9
ii) Mesures prises par l'institution	9
III. <u>OBSERVATIONS ET ANALYSE</u>	10
IV. <u>CONCLUSION</u>	11
V. <u>RECOMMANDATIONS</u>	12

I. INTRODUCTION

Trois plaintes ont été reçues au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (« CLONB »), respectivement le 17 novembre, le 23 novembre et le 4 décembre 2015. Chaque plainte concerne des allégations de lacunes à l'égard de la même institution, à savoir le Réseau de santé Vitalité (« Vitalité » ou « institution »). Nous avons donc choisi de regrouper les résultats de notre enquête dans un seul et même rapport.

Afin de permettre une meilleure compréhension de notre enquête, nous avons choisi de nous occuper d'une plainte à la fois en réunissant, pour chaque plainte, les questions du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et la réponse de l'institution.

Avec la satisfaction que tous les critères d'admissibilité étaient respectés et qu'aucune raison de refuser ou de cesser d'enquêter sur ces plaintes n'était évidente, une lettre tenant lieu d'un avis d'intention de faire une enquête a été envoyée au PDG du Réseau de santé Vitalité le 11 janvier 2016, conformément aux dispositions du paragraphe 43(13) de la *LLO*. Dans cette lettre, nous avons affirmé que nous sollicitons la coopération du PDG dans le cadre de cette enquête et nous lui saurions gré de nous indiquer sa position à l'égard des allégations figurant ci-dessous et de nous communiquer toute autre information qui pourrait nous aider à faire une détermination en l'espèce. Le PDG de Vitalité nous a communiqué ses réponses dans trois lettres distinctes datées du 15 février 2016. Les questions que nous avons posées à l'institution et un sommaire de la réponse de celle-ci pour chaque plainte sont présentés ci-dessous :

II. PLAINTES ET ENQUÊTES

A. *DOSSIER 2015-2587 – HÔPITAL GÉNÉRAL DE GRAND-SAULT*

1. *Plainte*

Selon la partie plaignante, il y a deux affiches dans le laboratoire de prélèvement sanguin de l'Hôpital général de Grand-Sault; elles sont destinées à informer le public du professionnalisme des techniciens. Les deux affiches sont en français seulement. D'autres affiches, également en français exclusivement, sont collées aux murs dans l'aire d'attente, dans les ascenseurs et dans les salles de traitement.

La partie plaignante allègue également que, le 17 novembre 2015, elle a reçu un message dans sa boîte de messagerie vocale, en français seulement, qui provenait du bureau de rendez-vous de l'hôpital. La partie plaignante croit que, lorsqu'elle a

recomposé le même numéro, c'est la même personne qui a répondu. La partie plaignante a parlé en anglais à cette personne, qui lui a répondu en anglais sans difficulté.

2. Enquête

a) Questions du CLONB

Affichage

Dans une enquête menée en 2013 qui portait sur une affaire semblable (Dossier 2013-1984), nous avons félicité l'institution d'avoir pris l'initiative d'étudier les enseignes dans tous ses hôpitaux en vue d'assurer la conformité, et avons demandé d'être tenus au courant des progrès réalisés à cet égard. Puisqu'aucune information relative à cette affaire n'est parvenue au commissariat depuis l'année susmentionnée, nous réitérons notre demande afin d'obtenir un exemplaire de votre plan global de remplacement des enseignes ainsi que le calendrier connexe pour chaque hôpital.

Message laissé dans la boîte vocale de la partie plaignante

Comme nous l'avons indiqué dans notre introduction, nous avons également demandé au PDG de nous faire part de sa position à l'égard de l'allégation qu'un message, en français seulement, en provenance du bureau de rendez-vous, aurait été laissé dans la boîte de messagerie vocale de la partie plaignante.

b) Réponse de l'institution

i) La position de l'institution à l'égard de l'incident :

Affichage

Il y avait des affiches exclusivement en français dans les endroits signalés dans la plainte. Bien que toutes les affiches publiques permanentes indiquant des directions (et portant les noms de zones et de services) soient bilingues et se conforment aux exigences de la Loi sur les langues officielles, des affiches fournies par des ordres de professionnels ou par d'autres organisations sont affichées aux murs de temps à autre par des membres du personnel. Bien que ces affiches soient temporaires et amovibles, elles devraient être bilingues.

Message laissé dans la boîte de messagerie vocale de la partie plaignante

Bien qu'aucun membre du personnel du bureau du Centre de rendez-vous ne se souvienne d'avoir laissé un message en français uniquement dans une

boîte vocale à l'intention d'un patient dont la langue de choix était l'anglais, il est possible qu'une erreur ait été commise.

Mesures prises par l'institution :

Affiches

Les affiches rapportées par la partie plaignante ont été enlevées des endroits indiqués dans la plainte.

Même si la directive sur l'utilisation des affiches dans les deux langues officielles pour toute communication avec le public figure dans la politique sur les langues officielles du réseau et dans le module en ligne y ayant trait, une note de service sera envoyée à tous les gestionnaires à titre de rappel.

Par la suite, le service du réseau qui est responsable des langues officielles effectuera une vérification des affiches permanentes et temporaires dans tous les établissements du réseau afin d'en vérifier la conformité en matière d'affiches publiques.

En ce qui concerne la plainte 2013-1884 relativement aux enseignes de sortie au Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont que vous mentionnez dans votre lettre, l'engagement que nous avons pris était de remplacer trente (30) enseignes par an. On a remplacé les premières enseignes dans la foulée de votre rapport d'enquête publié en 2014. Ensuite, une trentaine d'enseignes ont été remplacées en 2015. Dans quelques mois, on remplacera trente enseignes additionnelles. Nous allons continuer à remplacer ces enseignes chaque année jusqu'à ce qu'elles soient toutes conformes aux exigences en matière de langues officielles.

Message laissé dans la boîte de messagerie vocale de la partie plaignante

On a communiqué la directive suivante à tous les employés de la zone Nord-Ouest qui travaillent à la réception, à l'admission ou au Centre de rendez-vous :

- *Toujours vérifier la langue préférée documentée dans le dossier du patient avant de communiquer avec lui.*
- *Toujours laisser un message dans la langue que préfère le patient.*
- *Si la langue que préfère le patient n'est pas indiquée, laisser un message dans les deux langues officielles.*

Le réseau va effectuer une vérification des affiches dans tous ses établissements.

B. DOSSIER 2015-2601 – HÔPITAL RÉGIONAL D'EDMUNDSTON

1. Plainte

Selon la partie plaignante, son beau-père a été admis à l'Hôpital régional d'Edmundston pour subir des évaluations cognitives et être hébergé dans un établissement de soins de longue durée. Le 23 novembre 2015, vers 18 h 30, le conjoint de la partie plaignante a téléphoné à l'unité de soins dans le bloc opératoire du quatrième étage, pour avoir des nouvelles de son père. L'employé qui a répondu au téléphone parlait très peu l'anglais, et le conjoint de la partie plaignante ne pouvait pas le comprendre. L'employé a transféré l'appel à un autre numéro, et le conjoint a passé l'appareil à la partie plaignante. Quand la partie plaignante a demandé des renseignements sur l'état de son beau-père, la personne à l'autre bout du fil a raccroché.

La partie plaignante a composé ce même numéro. Étant donné que l'employé au quatrième étage parlait très peu l'anglais, la partie plaignante lui a adressé la parole en français. L'employé à l'unité de soins a donné un autre numéro à la partie plaignante. La partie plaignante a composé ce deuxième numéro, mais la personne qui a répondu ne parlait pas suffisamment l'anglais pour la servir dans sa langue de préférence, qui est l'anglais.

La partie plaignante allègue que, tout au long de ces conversations, le personnel infirmier n'avait pas les compétences suffisantes en anglais.

2. Enquête

a) Questions du CLONB

Dans un rapport rendu public en mars 2015 concernant le Réseau de santé Vitalité, la commissaire a formulé plusieurs recommandations, dont les suivantes :

- Que Vitalité évalue les besoins en matière de personnel pour chaque équipe de travail ainsi que son effectif actuel.
- Que Vitalité se serve des renseignements recueillis au point précédent pour déterminer ses lacunes actuelles en matière de personnel pour chaque équipe de travail et élabore un plan pour combler les lacunes rapidement.
- Que Vitalité établisse des procédures internes à l'intention du personnel, lesquelles définissent les étapes précises qu'il doit suivre pour voir à la prestation de services dans la langue de choix de tous les membres du public en tout temps.

Recommandations formulées par la commissaire dans un rapport antérieur.

• Que Vitalité continue à tenir des séances de formation pour sensibiliser son personnel à ses obligations linguistiques, entre autres à la manière dont un comportement respectueux peut avoir une bonne influence sur la qualité des services offerts dans les deux langues officielles.

1. Quelles sont, à l'heure actuelle, les exigences en matière de personnel bilingue et unilingue à l'Hôpital régional d'Edmundston, et quel est l'effectif actuel de personnel bilingue et unilingue?

2. Quelles sont les mesures en place pour veiller à ce que les services soient offerts, en tout temps, dans la langue de choix des patients, de leur famille et de leurs proches à l'Hôpital régional d'Edmundston?

b) Réponse de l'institution

i) Position de l'institution à l'égard de l'incident :

L'évaluation effectuée au secteur des services médicaux et chirurgicaux a démontré que les employés se souviennent très peu de ces événements. Le réseau estime qu'il peut y avoir eu des lacunes.

Le réseau estime qu'il peut y avoir eu des lacunes.

ii) Mesures prises par l'institution :

À cet égard, la directrice concernée s'est engagée à veiller à ce que tous les employés complètent la formation en ligne sur les langues officielles. En outre, on a expliqué aux employés encore une fois les lignes directrices suivantes :

1. Toujours accueillir les membres du public dans les deux langues officielles en employant une salutation en français et en anglais, et ce, en personne et au téléphone (p. ex. « Hello, Bonjour! »).

2. Poursuivre la conversation dans la langue choisie par le membre du public.

3. Si ce n'est pas possible, obtenir l'aide d'un collègue qui parle couramment la langue de choix du membre du public.

La directrice s'est également engagée également à repérer les employés bilingues (de compétence intermédiaire et avancée), établissant une liste de ceux-ci et la mettant à la disposition des membres du personnel afin de mieux les outiller pour suivre la procédure susmentionnée.

On a pris l'engagement de repérer les employés bilingues.

À l'heure actuelle, le réseau, en élaborant des profils linguistiques, est en train de définir la préférence des clients dans ses divers établissements. Au cours des prochaines semaines, les données sur la langue de choix des clients seront communiquées aux gestionnaires. Ces données devraient aider à améliorer la composition des équipes de travail. On s'attend à ce que les compétences de certains employés en matière de langue seconde soient évaluées au cours de l'année qui vient. Les employés dans les secteurs cliniques de l'Hôpital régional d'Edmundston seront les premiers ciblés par la démarche.

Dans sa réponse, l'institution a également déclaré qu'au cours de l'été 2015, on a mesuré l'offre active de services au téléphone dans tous les établissements de la zone Nord-Ouest. Au mois de décembre 2015, on a communiqué les résultats de la démarche à tous les gestionnaires de la zone. On a pris l'engagement de mettre en œuvre des stratégies pour atteindre un taux de conformité de 100 % concernant le module de cyberapprentissage sur les obligations en matière de langues officielles. Par ailleurs, des exemplaires de la présentation ont été distribués à tous les gestionnaires pour qu'ils s'en servent afin d'élever le niveau de sensibilisation de leur personnel.

C. DOSSIER 2015-2610 – CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DR-GEORGES-L.-DUMONT

1. Plainte

Selon la partie plaignante, le 4 décembre 2015, entre 8 h 45 et 10 h, au service des urgences du Centre hospitalier universitaire D^r-Georges-L.-Dumont, les annonces pour diriger les patients vers des salles d'examen se faisaient en français seulement, par exemple « Jane Smith, salle 2 ». La plupart du temps, la voix était masculine, mais une femme faisait des annonces également. Quand on a annoncé le nom du partenaire de la partie plaignante, l'annonce a été faite en français seulement. La langue de choix du couple est l'anglais.

2. Enquête

a) Questions du CLONB

Le site Web du Réseau de santé Vitalité contient la déclaration suivante :

Des annonces au service des urgences n'étaient qu'en français.

Le réseau s'engage à garantir la prestation de services de qualité au public, c'est-à-dire des services qui sont offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix du client, dans tous ses établissements et ses programmes. Le réseau diffuse tous les renseignements destinés au public, de façon simultanée, en français et en anglais.

1. Est-ce que la politique sur les langues officielles de votre institution englobe les communications à l'aide d'un système d'intercommunication?
2. Si tel est le cas, quelle position adoptez-vous à l'égard de la situation telle que décrite par la partie plaignante?

b) Réponse de l'institution

i) Position de l'institution à l'égard de l'incident :

Selon notre politique sur les langues officielles, le réseau doit veiller à ce que les affiches publiques et toutes les autres publications et communications destinées au public soient présentées dans les deux langues officielles. Cette politique s'applique notamment aux communications verbales et écrites. La politique du réseau couvre manifestement les communications à l'aide du système d'intercommunication dans les deux langues officielles.

L'évaluation interne a révélé que l'annonce faite par le médecin à l'aide du système d'intercommunication au service des urgences a effectivement été émise en français seulement. Quant à l'annonce faite par l'infirmière, celle-ci a affirmé qu'elle se sert toujours des deux langues officielles quand elle appelle des patients dans la salle d'attente (p. ex. John Smith, salle 2, John Smith, Room 2).

ii) Mesures prises par l'institution :

À la suite de cette plainte, l'infirmière gestionnaire du service des urgences a rappelé aux médecins et au personnel infirmier la directive précisant que les annonces faites à l'aide du système d'intercommunication à l'intention des patients dans la salle d'attente devraient toujours se faire dans les deux langues officielles.

Les informations fournies à l'égard de chacune des trois plaintes suffisent pour que nous puissions poursuivre notre analyse et nous acquitter de notre tâche.

La politique du réseau couvre manifestement les communications à l'aide du système d'intercommunication dans les deux langues officielles.

Une annonce faite par le médecin à l'aide du système d'intercommunication était en français seulement.

III. OBSERVATIONS ET ANALYSE

Dans les trois cas faisant l'objet de l'enquête, les hôpitaux œuvrent sous l'égide du Réseau de santé Vitalité, ce qui amène l'application du paragraphe 33(1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (*LLO*). Le paragraphe 33(1) est libellé comme suit :

33(1) Aux fins de la prestation des soins de santé dans la province et malgré la définition du mot « institution » à l'article 1, une institution au sens des articles 27 et 28 s'entend du réseau des établissements, installations et programmes de santé relevant du ministère de la Santé ou des régies régionales de la santé établies en vertu de la Loi sur les régies régionales de la santé.

Les articles 27 et 28 de la *LLO* précisent ce qui suit :

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.

Les dossiers 2015-2587 et 2015-2610 amènent également l'application de l'article 29 de la *LLO*, qui prévoit :

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.

Le PDG de l'institution, dans sa réponse, ne nie aucune des allégations faites par les trois parties plaignantes contre le Réseau de santé Vitalité. Par conséquent, nous concluons que les trois plaintes **sont fondées**.

La *LLO* exige que chaque service de chaque établissement de santé œuvrant sous l'égide du Réseau de santé Vitalité fournisse des services bilingues aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Par conséquent, chaque service doit avoir une équipe possédant les compétences linguistiques nécessaires pour s'assurer que tous les clients reçoivent des services dans la langue de leur choix en tout temps.

La réponse de l'institution nous permet de conclure qu'à l'heure actuelle, aucune procédure n'est en place pour venir en aide aux membres du personnel qui ne possèdent pas la compétence linguistique nécessaire pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Qui plus est, en répondant à notre question sur le plan global de remplacement des enseignes pour chaque hôpital œuvrant sous l'égide du Réseau de santé Vitalité, l'institution a manqué de nous donner une réponse détaillée, et a plutôt choisi de limiter son engagement en matière d'enseignes au seul Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont.

En outre, l'institution n'a pas donné une réponse détaillée à notre question concernant les besoins actuels en personnel bilingue et unilingue à l'Hôpital régional d'Edmundston et sur l'effectif bilingue et unilingue qui s'y trouve actuellement. La réponse de l'institution a toutefois confirmé que l'évaluation du personnel dans ses divers établissements est en cours et que l'on s'attend à ce que, dans l'année qui vient, les compétences en langue seconde des employés travaillant dans les secteurs cliniques de l'Hôpital régional d'Edmundston soient évaluées.

IV. CONCLUSION

Le mandat dont la commissaire doit s'acquitter est de formuler des recommandations, s'il y a lieu, en visant l'objectif que la mise en œuvre de celles-ci se traduise par une plus grande conformité aux dispositions de la LLO.

Cela dit, nous reconnaissons sans réserve la prompte réponse de l'institution et saluons les nombreuses mesures correctives qu'elle a déjà prises relativement aux trois plaintes déposées au commissariat.

Néanmoins, dans un rapport d'enquête précédent (dossier 2013-1984), daté du mois d'avril 2014, l'institution avait fait la déclaration suivante :

[TRADUCTION]

Afin de redresser la situation, Vitalité entend remplacer progressivement les enseignes de « sortie » en français par des enseignes sous forme de pictogrammes. On a estimé que le nombre d'enseignes à remplacer partout dans le Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont serait de 250. Nous prévoyons remplacer 30 enseignes par an, en accordant la priorité aux zones les plus fréquentées. En gardant ce rythme, nous devrions achever l'ensemble des travaux d'ici 2022. Parallèlement, une évaluation est en cours pour vérifier la conformité dans les autres hôpitaux du Réseau de santé Vitalité.

À l'heure actuelle, aucune procédure n'est en place pour venir en aide aux membres du personnel qui ne possèdent pas la compétence linguistique nécessaire pour fournir des services dans les deux langues officielles.

En guise de réponse à notre demande répétée d'obtenir un exemplaire du plan global de l'institution pour les enseignes ainsi que le calendrier connexe pour chaque hôpital, l'institution a choisi de limiter sa réponse au Centre hospitalier universitaire D^r-Georges-L.-Dumont. Presque deux années se sont écoulées depuis notre première demande à ce sujet, et nous n'avons toujours pas reçu de l'institution une réponse complète sur les enseignes pour chaque établissement de santé sous son égide.

De plus, le calendrier connexe pour le remplacement des enseignes unilingues au Centre hospitalier universitaire D^r-Georges-L.-Dumont ne prévoit la fin des travaux qu'en 2022. Nous croyons qu'il n'est pas raisonnable qu'une institution s'accorde un délai de huit ans pour respecter intégralement ses obligations en vertu de la LLO.

En outre, un an après la formulation de nos recommandations, le réseau n'a toujours pas répondu à notre demande concernant les besoins en personnel bilingue et unilingue et l'effectif bilingue et unilingue pour chacun de ses établissements de santé.

Et, le plus important, c'est que la commissaire constate avec une déception que la plupart des recommandations soumises en avril 2015 n'ont pas encore été mises en œuvre complètement.

À la lumière des renseignements que renferme le présent rapport, la commissaire estime qu'il est nécessaire de faire des recommandations au Réseau de santé Vitalité.

V. RECOMMANDATIONS

La commissaire formule les recommandations suivantes :

QUE Vitalité veille à ce que toutes les enseignes affichées par Vitalité ou en son nom dans tous ses établissements de santé soient présentées dans les deux langues officielles.

QUE l'institution accélère ses efforts pour réviser son calendrier de remplacement des enseignes afin d'assurer la conformité intégrale à la LLO, et qu'elle en remette un exemplaire au commissariat.

QUE l'institution remette au commissariat, à la fin de juin 2016 au plus tard, un rapport d'étape sur la mise en œuvre des quatre recommandations mentionnées auparavant et formulées en mars 2015 relativement aux dossiers 2013-2011, 2014-2062 et 2014-2179.

Presque deux années se sont écoulées depuis notre première demande à ce sujet, et nous n'avons toujours pas reçu une réponse sur les enseignes pour chaque établissement de santé sous l'égide de Vitalité.

Conformément aux dispositions du paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement le présent rapport au premier ministre, au président-directeur général de l'institution et aux parties plaignantes. Nous jugeons également approprié de transmettre celui-ci à la greffière du Bureau du Conseil exécutif.

Dans l'éventualité où les parties plaignantes ne sont pas satisfaites de nos conclusions, elles peuvent former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*.

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.
Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Signé à Fredericton,
dans la province du Nouveau-Brunswick,
ce 31^e jour de mars 2016