



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 2018-3572

**INSTITUTION VISÉE** Ministère du Développement social

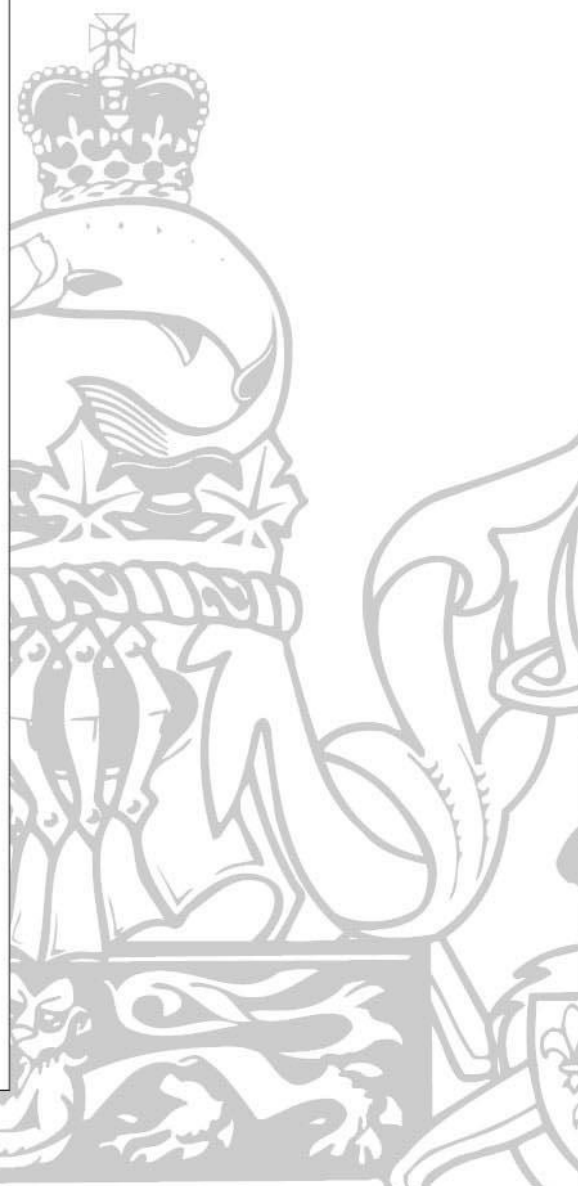
**OBJET** Prestation de services dans les  
deux langues officielles dans les  
foyers de soins du Nouveau-  
Brunswick

Enquête entreprise par la  
commissaire

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Contexte : 2  
Éléments de l'enquête : 4  
Conclusion et recommandations : 18

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre  
Sous-ministre du Développement  
social  
Greffière du Bureau du Conseil  
exécutif  
Intervenants francophones

**DATE D'ÉMISSION** Juillet 2018



# Sommaire

La province du Nouveau-Brunswick encadre et appuie au moyen de mesures législatives, réglementaires et financières l'ensemble des activités des foyers de soins. Le Commissariat estime que cette situation fait des foyers de soins des tiers au sens de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). En vertu de cet article, lorsqu'une institution a recours à un tiers pour fournir un service pour son compte, cette institution « est chargée de veiller » à ce que le tiers respecte les obligations linguistiques de l'institution.

Comment le ministère du Développement social, responsable des foyers de soins, veille-t-il à ce que les résidents de ces foyers puissent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix? Voilà la question à l'origine de cette enquête lancée par la commissaire en février 2018.

Les réponses fournies par Développement social ont permis de constater que ce ministère est conscient de son obligation de veiller à ce que les résidents des foyers de soins puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, l'ajout d'une clause sur les obligations linguistiques dans les contrats entre la province et les nouveaux foyers de soins privés constitue une mesure intéressante. Le ministère présente aussi d'autres mesures administratives censées assurer le respect des droits linguistiques. Le Commissariat doit cependant conclure que ces mesures sont nettement insuffisantes pour respecter l'article 30 de la LLO et garantir aux aînés francophones et anglophones des services de foyer de soins dans la langue officielle de leur choix. La commissaire formule donc les recommandations suivantes :

QUE l'institution se dote d'une stratégie pour répondre aux besoins de services de foyers de soins de chaque communauté linguistique officielle, et ce, en conformité avec le principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles tel qu'il est formulé dans la *Charte canadienne des droits et libertés*;

QUE l'institution se dote d'un cadre réglementaire destiné à régir la prestation de services dans les deux langues officielles au sein des foyers de soins ainsi qu'à assurer la création de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues, et que le respect de ce cadre réglementaire fasse partie intégrante des conditions requises pour l'obtention d'un permis d'exploitation;

QUE l'institution adopte des mécanismes efficaces

- de vérification de la prestation de services dans la langue de choix du résident;
- de vérification de l'existence de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues;

QUE l'institution élabore et donne une formation sur les droits linguistiques aux dirigeants et aux employés des foyers de soins;

QUE les inspecteurs des foyers de soins reçoivent une formation leur permettant d'évaluer efficacement la qualité des services dans la langue de choix du résident des foyers de soins ainsi que la qualité du milieu de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues.

# Contexte

Après s'être penché à deux reprises sur la question des obligations linguistiques des foyers de soins, soit en 2008 et lors d'une étude en 2011 (2011-1389), le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a décidé d'examiner à nouveau cette question. D'une part, des intervenants francophones ont exprimé leurs inquiétudes au Commissariat quant à l'absence de services en français dans certaines régions de la province. D'autre part, la position de la province relativement au statut des foyers de soins, position exprimée dans le discours du trône de 2012, ainsi que les recommandations du Comité spécial de révision de la LLO en 2013 ont sensiblement modifié la donne en ce qui a trait à cette question.

Le Commissariat estime aujourd'hui que les foyers de soins sont des tiers au sens de l'article 30 de la LLO. Cette position du Commissariat repose sur le fait que l'activité des foyers de soins au Nouveau-Brunswick est étroitement régie par la province comme le démontrent les éléments suivants :

- la *Loi sur les foyers de soins* et le Règlement 85-187 régissent la mise sur pied et l'exploitation des foyers de soins;
- le ministère du Développement social doit approuver toutes les admissions dans les foyers de soins;
- la Province subventionne les résidents à faible revenu des foyers de soins;
- la Province peut, en vertu de la *Loi sur les foyers de soins*, accorder une aide financière en vue de faciliter et de favoriser la mise sur pied, l'exploitation et l'entretien de foyers de soins dans la province;
- le ministère du Développement social veille « à ce que les 67 foyers de soins se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et aux règlements afférents, de même qu'aux normes et politiques ministérielles. Il gère donc la taille, la structure et les activités générales des foyers de soins »<sup>1</sup>.

Cette relation de tiers a d'ailleurs été confirmée lorsque le gouvernement a affirmé dans le discours du trône de 2012 :

*Afin que votre gouvernement et les fournisseurs de services assurent des services compatibles avec l'objet de la Charte des aînés, des modifications de la Loi sur l'Ombudsman seront déposées en vue d'étendre les pouvoirs de l'ombudsman pour inclure les services aux personnes âgées financés par le gouvernement et **pris en charge par des tiers fournisseurs de services, tels que les foyers de soins, les foyers de soins spéciaux, les foyers de soins spéciaux spécialisés pour les personnes atteintes de démence et les services de soutien à domicile.***

[Nous soulignons.]

---

<sup>1</sup> Site Web du ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick; consulté le 14 février 2018.

À la lumière de ces éléments, le Commissariat juge que la province du Nouveau-Brunswick a l'obligation de veiller à ce que les résidents des foyers de soins puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Dans le cadre de cette enquête, le Commissariat a cherché à savoir comment le ministère du Développement social (l'institution) veille à ce que les foyers de soins respectent les droits linguistiques des Néo-Brunswickois.

Il faut aussi souligner le fait que le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* a clairement reconnu dans son rapport<sup>2</sup> la nécessité que tous les aînés de la province aient accès à des services de foyers de soins dans la langue officielle de leur choix :

*Services aux personnes âgées*

*« Des intervenants et intervenantes rappellent qu'il est essentiel au maintien de la dignité de la personne de vieillir dans sa langue et d'obtenir des services dans sa langue. Ils reconnaissent qu'il n'est pas réaliste de construire partout dans la province des foyers de soins sur une base spécifiquement linguistique si le nombre ne le justifie pas. Ils recommandent cependant que les foyers de soins, les foyers de soins spéciaux et les organismes qui offrent des services aux personnes âgées aient des obligations linguistiques. Différentes pistes sont proposées pour faciliter l'offre de services et la mise en place de mécanismes favorisant l'accès à des activités sociales et culturelles dans sa langue au sein des établissements qui accueillent des personnes âgées des deux communautés linguistiques officielles. Des interventions soulignent que les changements démographiques et le vieillissement de la population exigent de nouvelles stratégies et de nouvelles approches pour offrir les services aux personnes âgées et que ces services sont beaucoup plus larges que les foyers de soins. » (p. 7)*

*« Le comité rappelle que les personnes âgées ont le droit de recevoir des services dans la langue de leur choix et qu'il est important de remémorer ce droit aux ministères chargés d'élaborer et de mettre en place des services pour ces personnes. Le comité souligne que la question des services aux personnes âgées est en constante évolution et beaucoup plus large que la question des foyers de soins. Le comité est d'avis que toute nouvelle stratégie doit tenir compte de l'ensemble des services en fonction des besoins actuels et futurs.*

*Le comité recommande que le gouvernement :*

- cerne l'ensemble des besoins des personnes âgées pour les prochaines années en tenant compte des besoins spécifiques des communautés linguistiques;*
- revoie les lois et règlements applicables afin de tenir compte des besoins cernés;*
- élabore les politiques et stratégies nécessaires pour répondre à ces besoins;*
- mette en place un plan d'action qui permettra aux personnes âgées de recevoir les services dont elles ont besoin, et ce, dans la langue officielle de leur choix. » (p. 26)*

---

<sup>2</sup> Rapport du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*, Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, printemps 2013.

# Éléments de l'enquête

## Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

Le 21 février 2018, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), un préavis d'enquête a été envoyé au sous-ministre du Développement social afin de lui faire part de l'intention du Commissariat de mener une enquête dans cette affaire. Dans ce préavis, la commissaire a prié l'institution de répondre à une série de questions et de lui fournir des documents.

## Réponses de l'institution

Dans une lettre datée du 23 avril 2018, le sous-ministre du Développement social répond aux questions du Commissariat. Nous reproduisons ici les questions du Commissariat ainsi que les réponses de l'institution.

1. Veillez nous acheminer la liste de tous les foyers de soins pour chaque région de la province en indiquant pour chacun d'eux le nombre de lits ainsi que la ou les langues officielles de prestation de services.

Prière de consulter l'annexe A ci-jointe.

2. Veillez nous communiquer les critères officiels utilisés par votre institution pour définir un foyer de soins bilingue (par exemple nombre d'employés parlant l'une ou l'autre des deux langues officielles, niveau de compétence requis dans la deuxième langue officielle, programmation culturelle requise dans chaque langue officielle, etc.).

La *Loi sur les foyers de soins* ne confère pas au ministre le pouvoir exprès de « désigner » un établissement de foyer de soins comme unilingue anglophone, unilingue francophone ou bilingue. Bien que nous ne disposions d'aucun critère permettant de déterminer qu'un foyer de soins est bilingue, anglophone ou francophone et que les foyers « s'autodésignent », la *Loi* et les normes connexes prévoient ce qui suit :

*A : Article 2 RÈGLEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK 85-187 :*

*« plan de soins » désigne un plan qui établit les objectifs des soins et prescrit un programme intégré des mesures pour satisfaire les besoins médicaux, infirmiers, diététiques, de réactivation et de réhabilitation, psychosociaux et spirituels d'un pensionnaire;*

*B : Alinéa 18d) du RÈGLEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK 85-187 :*

*L'exploitant d'un foyer de soins doit veiller à ce que un [sic] programme de soins complet est [sic] développé pour chaque pensionnaire lors de son admission, lequel est révisé chaque année au moins et évalué sur une base régulière.*

*C : Manuel des normes B-VIII-1 BESOINS SPIRITUELS ET PSYCHO-SOCIAUX*

*i. Le foyer de soins doit veiller à ce que les besoins spirituels et psycho-sociaux [sic] sont [sic] inclus dans le plan de soins complet de chaque pensionnaire au moment de l'admission.*

*ii. Le foyer de soins doit veiller à ce que les besoins spirituels et psycho-sociaux [sic] sont [sic] révisés au moins une fois par année.*

*iii. Le foyer de soins doit veiller à ce que les besoins spirituels et psycho-sociaux [sic] sont [sic] évalués sur une base régulière.*

Pour demeurer conformes, les foyers de soins doivent fournir des services qui répondent aux besoins décrits ci-dessus. Certaines mesures comprennent notamment des activités récréatives, spirituelles et culturelles appropriées, comme des manifestations musicales et des services religieux. De plus, les deux groupes linguistiques doivent pouvoir célébrer leurs propres fêtes culturelles, comme la fête nationale des Acadiens et la Fête de la Saint-Patrick, notamment par un menu festif culturellement approprié.

Là encore, Développement social n'a pas le pouvoir de définir la langue de service d'un foyer de soins, étant donné que cette décision relève du propriétaire ou de l'exploitant de chaque foyer de soins.

3. Est-ce que le nombre actuel de foyers anglophones, francophones et de foyers bilingues dans la province permet de répondre aux besoins des membres de chaque communauté linguistique officielle? Veuillez préciser les motifs qu'appuie votre réponse.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une évaluation en vue d'un placement dans un foyer de soins, ses besoins linguistiques sont pris en considération dans le cadre d'une approche globale des soins centrés sur la personne.

4. Quel est le délai moyen d'attente pour une place dans un foyer de soins francophone, un foyer de soins anglophone et un foyer bilingue?

Voici les périodes d'attente moyennes :

Foyers francophones : 81,6 jours

Foyers anglophones : 89,85 jours

Foyers bilingues : 113 jours

On n'a relevé aucun écart statistique important entre les foyers de soins francophones et anglophones en ce qui concerne le temps d'attente entre l'inscription sur la liste d'attente et l'admission.

**\*\* Données portant sur la période d'attente entre l'inscription sur la liste d'attente et l'admission au foyer de soins au cours de la période allant du 26 mai 2016 au 16 mars 2018.**

5. Est-ce que votre institution dispose d'une analyse démographique par région des besoins actuels et futurs en matière de lits de soins résidentiels dans la province? Le cas échéant, veuillez nous la fournir en précisant les besoins futurs par région pour chaque communauté linguistique officielle.

Dans le cadre du Plan pour les foyers de soins de 2018-2023, le besoin de places a été déterminé en tenant compte d'une « sphère de service ». Chacune des 38 sphères de service a été établie en regroupant les 273 subdivisions du recensement du Nouveau-Brunswick afin de déterminer les niveaux de service réels. Les subdivisions du recensement ont été regroupées en fonction de la région, de la proximité, de la distance en voiture, de l'identité communautaire et de la langue. Étant donné que Développement social n'est pas en mesure de désigner la langue de service dans un foyer de soins, la capacité de tenir compte de la langue dans le cadre de l'élaboration du nouveau plan a été limitée; toutefois, Développement social a été en mesure de faire en sorte qu'une sphère de service précise englobe seulement des subdivisions du recensement qui ont la même première langue officielle prédominante. Les sphères de service sont établies en fonction des besoins, sans égard à la langue. Voir l'annexe B ci-jointe.

6. À quelle étape du processus d'obtention d'un permis d'exploitation d'un foyer de soins (y compris le renouvellement de permis et la construction de nouveaux foyers de soins) la question de langue de prestation de service dans les foyers est-elle considérée?

La langue est prise en considération dans le cadre du processus de DDQ ou de DP ainsi que dans l'entente de service définitive qui est signée avec le fournisseur de services. Voici ce que prévoit la clause de l'entente de service en matière de langues officielles : [TRADUCTION] « Le fournisseur de services se conformera à la *Loi sur les langues officielles* (Nouveau-Brunswick) et il offrira des services de foyer de soins aux pensionnaires et à leurs familles, ainsi que des services de ressources humaines aux employés, dans la langue officielle de leur choix. De plus, le fournisseur de services tiendra à jour tous les plans de soins et les dossiers dans la langue officielle choisie par le pensionnaire. » C'est au cours de la première étape de la délivrance du permis que le foyer de soins communique lui-même sa désignation linguistique au Ministère.

7. Existe-t-il une stratégie ou un plan gouvernemental pour combler tout écart entre les deux communautés linguistiques officielles en ce qui trait à l'accès aux foyers de soins? Les cas échéant, veuillez nous acheminer ce plan ou cette stratégie.

À l'heure actuelle, Développement social n'est au courant d'aucun écart entre les deux collectivités de langues officielles sur le plan de l'accès aux services des foyers de soins. Quand une personne est évaluée en vue d'un placement en foyer de soins, ses besoins linguistiques sont pris en considération dans le cadre d'une approche globale de la prestation de soins centrés sur la personne. Les pensionnaires potentiels ne sont pas tenus d'accepter une admission dans un foyer de soins qui ne peut pas leur offrir des services dans la langue de leur choix.

8. Quelles sont les mesures prises par votre institution afin de garantir dans chacune des régions de la province l'accès à des foyers de soins pouvant fournir des services dans l'une et l'autre des deux langues officielles? Veuillez décrire en détail ces mesures afin que nous puissions évaluer leur pertinence et leur efficacité.

Développement social n'est pas en mesure de désigner la langue employée dans les foyers de soins; toutefois, la langue a été prise en considération dans l'élaboration du nouveau Plan pour les foyers de soins de 2018-2023. En particulier, Développement social a fait en sorte qu'une sphère de service en particulier regroupe seulement des subdivisions du recensement qui partagent la même première langue officielle prédominante. De plus, lorsqu'une personne est évaluée en vue d'un placement dans un foyer de soins, ses besoins linguistiques sont pris en considération dans le cadre d'une approche globale de la prestation de soins centrés sur la personne. Dans le cadre de son processus d'inspection, Développement social fait en sorte que les pensionnaires reçoivent des soins adéquats et appropriés. Des mesures, comme les normes B-VIII-1 – *Besoins spirituels et psycho-sociaux*, B-VII-1 – *Réactivation* et B-III-1 – *Soins des pensionnaires*, sont conçues pour faire en sorte que les droits du pensionnaire soient respectés. Cela comprend la prestation de services dans la langue du choix du pensionnaire. Les pensionnaires potentiels indiquent leur préférence en matière de langue de service au moment de leur demande, et ils ne sont pas tenus d'accepter une admission dans un foyer de soins qui ne peut pas leur offrir des services dans la langue de leur choix.

9. Quelles sont les mesures prises par votre institution afin de garantir que les foyers de soins bilingues fournissent effectivement des services de qualité égale dans chacune des deux langues officielles? Veuillez décrire en détail ces mesures afin que nous puissions évaluer leur pertinence et leur efficacité.

Tous les foyers de soins titulaires d'un permis dans la province sont inspectés au moins une fois par année, et il incombe au propriétaire ou à l'exploitant d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action pour remédier à tous les problèmes particuliers qui ont été cernés. Les inspections sont réalisées afin que les besoins des pensionnaires soient pris en charge et qu'il existe un mécanisme de traitement des plaintes au foyer de soins. Tous les rapports d'inspection des foyers de soins sont affichés en ligne pour permettre au public d'y avoir accès.

10. Quelles mesures votre institution impose-t-elle aux foyers de soins bilingues pour garantir que leurs pensionnaires parlant la langue de la minorité se prévalent sans crainte d'un service dans la langue de leur choix et ne subissent aucune forme d'ostracisme liée à leur choix de langue?

Chaque foyer de soins s'est doté de politiques à cet égard, notamment sur les droits des pensionnaires et les mauvais traitements infligés aux pensionnaires ainsi que sur un conseil des pensionnaires et un défenseur des droits de pensionnaires. Développement social établit les normes des foyers de soins, comme les normes A-V-1 – *Préoccupations et plaintes des pensionnaires* et A-VIII-1 – *Rapport d'incident majeur*, qui font partie du mécanisme d'inspection annuelle et qui doivent être respectées par le foyer de soins. Développement social fait enquête sur toutes les plaintes reçues relativement aux foyers de soins.



11. Quelles mesures votre institution impose-t-elle aux foyers de soins bilingues afin que les pensionnaires puissent bénéficier d'une programmation culturelle dans la langue officielle de leur choix?

Développement social a adopté de nombreuses normes pour mettre en œuvre une approche globale des soins aux pensionnaires, comme les normes B-II-1 – *Programme de soins complet* et B-III-1 – *Soins des pensionnaires*. D'autres normes portent sur les besoins spirituels et psychosociaux ainsi que sur la réhabilitation. Chaque foyer de soins doit faire en sorte qu'une première conférence sur les soins avec l'équipe multidisciplinaire qui dispense les soins au pensionnaire ait lieu dans les six semaines qui suivent l'admission du pensionnaire. Cette conférence se tient au moins une fois par année, et elle doit servir à discuter du programme de soins et de toute autre question importante pour le pensionnaire et son mandataire spécial. Là encore, tous les foyers de soins titulaires d'un permis dans la province sont inspectés au moins une fois par année, et il incombe au propriétaire ou à l'exploitant d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action pour remédier à tous les problèmes particuliers qui ont été cernés. Tous les rapports d'inspection des foyers de soins sont affichés en ligne pour permettre au public d'y avoir accès. Les normes sur la réactivation obligent le foyer de soins à se doter d'une description écrite des programmes de réactivation qui comprend leurs buts et leurs objectifs, et les programmes doivent être évalués et mis à jour au moins une fois par année. Le programme de réactivation doit comprendre :

- Le développement, la mise en œuvre et la communication à tous les pensionnaires et les familles d'un calendrier des activités récréatives et sociales qui sont offertes pendant la journée, le soir et les fins de semaine.
- Les activités récréatives et sociales qui répondent à l'intérêt de tous les pensionnaires du foyer de soins, y compris les pensionnaires souffrant de troubles cognitifs et ceux qui sont incapables de quitter leur chambre.
- Des loisirs et des activités sociales qui comprennent une gamme de loisirs d'intérieur et d'extérieur, qui bénéficient à tous les pensionnaires du foyer et reflètent leurs intérêts.
- Des possibilités pour les pensionnaires et leur famille de participer à l'élaboration et à la planification des activités récréatives et sociales.
- L'assistance et le soutien qui permettent aux pensionnaires de participer à des activités, qui peuvent les intéresser, s'ils ne sont pas en mesure de le faire de façon indépendante.
- Le foyer de soins doit veiller à ce que toutes les mesures prises à l'égard d'un pensionnaire en vertu du programme, y compris les évaluations, les réévaluations, les interventions et les réponses de celui-ci aux interventions, soient consignées dans le dossier du pensionnaire.

### **Rencontre avec les représentants de l'institution**

Après avoir analysé les réponses de l'institution, la commissaire et des membres de son personnel ont rencontré le 25 mai 2018 le sous-ministre du Développement social et ses collaborateurs afin d'obtenir des précisions aux réponses fournies par l'institution.

## Analyse<sup>3</sup> du Commissariat

### A. Le contexte historique

Afin de bien comprendre l'enjeu dont il est question dans la présente plainte, il importe de situer dans leur cadre historique les programmes de soins de santé destinés aux aînés néo-brunswickois. Voilà pourquoi nous allons, dans un premier temps, faire un bref survol historique de ces programmes.

Lorsque la province a été créée en 1784, l'équivalent des services sociaux, comme on les connaît aujourd'hui, était offert par les familles et les groupes religieux. En 1786, la province adoptait une loi intitulée le *Poor Law*<sup>4</sup>, laquelle confiait à chaque paroisse locale la responsabilité de venir en aide aux indigents et de leur porter secours. Les paroisses avaient le devoir de s'occuper des pauvres, des orphelins, des aînés et des handicapés.

Au moment de la Confédération, l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique* confère aux provinces le pouvoir exclusif de légiférer sur « [l]'établissement, l'entretien et l'administration des hôpitaux, asiles, institutions et hospices de charité »<sup>5</sup>. Le Nouveau-Brunswick choisit alors de déléguer sa responsabilité à ce titre aux municipalités et aux *parish councils*. Ces institutions financeront leurs services au moyen d'un prélèvement sur les impôts fonciers.

Ce n'est qu'à partir de la fin des années 1950 que le gouvernement provincial commence à s'occuper davantage du système de soins de longue durée en accordant des permis aux foyers de soins et aux foyers pour personnes âgées et handicapées. Le Nouveau-Brunswick a été, en 1961, la dernière province à abroger le *Poor Law*. Il remplacera cette loi par la *Loi sur l'assistance sociale (Social Assistance Act)*<sup>6</sup>, qui permet au gouvernement provincial d'assumer une plus grande part de responsabilité dans la prestation des services sociaux. Durant les années 1960-1970, le système de soins de longue durée évolue grâce à la prise de règlements concernant les permis, le contrôle et le financement des foyers de soins ainsi que l'établissement de niveaux de soins et d'allocations journalières. Le gouvernement offre aussi une aide financière aux personnes qui se trouvent dans des foyers de soins et qui s'avèrent incapables de payer pour obtenir des services.

La *Loi sur l'assistance sociale* est abrogée en 1966 et remplacée par une nouvelle loi dont l'objet était de centraliser les pouvoirs relatifs à la prestation des services sociaux et d'éliminer les disparités quant à la

---

<sup>3</sup> Le Commissariat tient à souligner qu'une bonne partie de l'analyse est tirée du livre de Michel Doucet, *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick : À la recherche de l'égalité réelle*, Les Éditions de la Francophonie, 2017, p. 383-393. Plusieurs parties de ce livre ont été reproduites intégralement avec l'autorisation de l'auteur. Avant de citer certaines sections de ce rapport, nous vous demandons toutefois de vérifier dans le livre et, le cas échéant, de citer le livre en plus du présent rapport dans vos références.

<sup>4</sup> 26 George III, c 43 (1786). Voir, également, James M. Whalen, « Social Welfare in New Brunswick, 1784-1900 », en ligne, Gouvernement du Nouveau-Brunswick <<https://archives.gnb.ca/Irish/Databases/Almshouse/text/en-CA/WelfareNB.pdf>>.

<sup>5</sup> *Loi constitutionnelle de 1867* (R.-U.), 30 & 31 Vict, c 3, reproduite dans L.R.C. 1985, ann. II, n° 5, art. 92(7).

<sup>6</sup> *Social Assistance Act*, SNB 1960, c 9. À l'époque, aucune obligation n'existait d'adopter les lois dans les deux langues officielles. L'anglais était considéré comme la langue officielle de la province.

qualité des services sociaux offerts dans la province en raison des capacités différentes des paroisses et des municipalités de financer ces services sur les impôts<sup>7</sup>.

Au cours des années 1970-1980, le gouvernement provincial continue à collaborer avec les foyers de soins spéciaux et les foyers de soins en ce qui a trait aux permis, à l'inspection et au financement. Il subventionne les pensionnaires qui ne peuvent pas payer les coûts afférents à leurs soins, et les allocations journalières sont normalisées en fonction du niveau de soins nécessaires. Vers la fin des années 1980-1990, il finance la plus grande partie des coûts de fonctionnement des foyers de soins en offrant des subventions accordées pour les soins aux pensionnaires.

Pendant les années 1990 et 2000, le système de soins de longue durée est modifié. Une directive est élaborée en vue de cibler la famille, et non la personne, comme responsable des coûts des services non assurés. Bien que des subventions soient remises aux personnes qui ne peuvent pas assumer la totalité des coûts afférents à ces services, le gouvernement ne paie les coûts qu'en dernier recours.

Au Nouveau-Brunswick, les services destinés aux personnes âgées sont régis par le ministère du Développement social. Les employés du ministère et du programme de soins de longue durée déterminent le niveau de soins que nécessitent les aînés qui présentent une demande de services. Les personnes âgées – de concert parfois avec la famille – choisissent elles-mêmes d'aller ou non dans un foyer. Après une évaluation effectuée par des travailleurs sociaux ou des infirmières œuvrant dans le domaine des soins de longue durée, la personne âgée choisit le foyer de soins qui lui convient le mieux. Des critères fondés sur la distance et sur la langue peuvent constituer des motifs acceptables pour refuser une place qui se libère dans un foyer de soins. S'il y a peu de foyers de soins dans une région, il est possible d'orienter la personne âgée vers un foyer dans une autre région.

## **B. Le contexte juridique et réglementaire des foyers de soins au Nouveau-Brunswick**

La *Loi sur les foyers de soins* définit un foyer de soins comme « un établissement résidentiel, à but lucratif ou non, exploité dans le but de fournir des soins de surveillance, des soins individuels ou des soins infirmiers à sept personnes et plus, non liées par le sang ou par le mariage à l'exploitant du foyer et qui, en raison de leur âge, d'une invalidité ou d'une incapacité mentale ou physique, ne peuvent prendre soin d'elles-mêmes. Est exclu de la présente définition un établissement exploité en vertu de la *Loi sur la santé mentale*, de la *Loi sur les services hospitaliers*, de la *Loi hospitalière* ou de la *Loi sur les services à la famille* »<sup>8</sup>.

Le fonctionnement de ces établissements est étroitement régi par la *Loi*. Le paragraphe 3(1) prévoit : « Nul ne peut constituer en personne morale une compagnie dont les fins, ou l'un des objets, sont de mettre sur pied, d'exploiter ou d'entretenir un foyer de soins sans avoir obtenu au préalable l'approbation écrite du ministre ». La *Loi* prévoit aussi, au paragraphe 4(4) : « Le ministre peut refuser de délivrer ou de renouveler un permis en vertu du présent article s'il n'est pas convaincu qu'il est dans l'intérêt public » de le faire. Le ministre peut également fixer les conditions et les modalités qu'il estime appropriées lors de la délivrance du permis<sup>9</sup>. L'article 24 prévoit que l'exploitant d'un foyer de soins ne

<sup>7</sup> *Social Welfare Act*, SNB 1966, c 27.

<sup>8</sup> L.R.N-B 2014, c 125.

<sup>9</sup> *Ibid*, art 4(5). Voir, également, l'article 10, consacré à la nomination d'un fiduciaire.

peut ajouter un bâtiment ou des installations à un foyer de soins ni modifier en tout ou en partie les installations ou les bâtiments sans avoir obtenu au préalable l'approbation écrite du ministre.

La *Loi* comprend également des dispositions relatives à l'aide financière que la province peut accorder à un foyer de soins. On y prévoit, entre autres, que le ministre peut, avec l'approbation du Cabinet et conformément aux règlements, accorder une aide financière « en vue de faciliter et de favoriser la mise sur pied, l'exploitation et l'entretien de foyers de soins dans la province »<sup>10</sup>. Elle prévoit enfin que le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre des règlements concernant les conditions dont sont assortis les permis ainsi que la gestion et l'exploitation des foyers de soins<sup>11</sup>. Pour sa part, le Règlement du Nouveau-Brunswick 85-187 pris en vertu de la *Loi* prévoit une série de dispositions portant sur l'exploitation des foyers de soins.

Dans sa réponse détaillée, l'institution mentionne que la *Loi sur les foyers de soins* ne confère pas au ministre le pouvoir exprès de « désigner » un établissement de foyer de soins comme étant unilingue francophone, unilingue anglophone ou bilingue. Elle ajoute également qu'elle ne dispose d'aucun critère lui permettant de déterminer ce qu'est un foyer de soins bilingue, anglophone ou francophone et que ce sont les foyers qui « s'autodésignent » comme tels. C'est au cours de la première étape de la délivrance du permis que le foyer de soins communique sa désignation linguistique au ministère. Or, un peu plus loin dans sa réponse, l'institution produit un tableau qui indique qu'au Nouveau-Brunswick, il y a actuellement 68 foyers de soins : 18 sont français (28 %); 45 sont anglais (65 %) et 5 sont bilingues (9 %). Nous constatons également qu'il n'y a aucun foyer de soins francophone ou bilingue dans les municipalités de Fredericton, de Miramichi ou de Saint John.

Fait à noter, lors de la rencontre avec des représentants de l'institution<sup>12</sup>, le Commissariat a appris que la désignation linguistique d'un foyer représente en fait la langue prédominante au sein de l'établissement (par exemple en matière de langue de travail). Par conséquent, la désignation « français », « anglais » ou « bilingue » ne signifie pas nécessairement que les services aux bénéficiaires ne sont fournis que dans cette langue.

Les représentants de l'institution ont aussi indiqué que seuls les six foyers de soins gérés par l'entreprise privée Shannex ont des exigences sur le plan linguistique. Shannex gère actuellement ces foyers de soins soit à Riverview (1), à Quispamsis (1), à Moncton (1) et à Fredericton (3). Dans les ententes de service avec Shannex, la clause suivante a été ajoutée :

« Le fournisseur de services se conformera à la *Loi sur les langues officielles* (Nouveau-Brunswick) et il offrira des services de foyer de soins aux pensionnaires et à leurs familles, ainsi que des services de ressources humaines aux employés, dans la langue officielle de leur choix. De plus, le fournisseur de services tiendra à jour tous les plans de soins et les dossiers dans la langue officielle choisie par le pensionnaire. » [TRADUCTION]

Nous reviendrons sur cette clause un peu plus loin dans notre analyse.

En ce qui concerne les mesures prises pour s'assurer que les foyers de soins bilingues fournissent effectivement des services de qualité égale dans les deux langues officielles, l'institution explique que

---

<sup>10</sup> *Ibid*, art 22(2).

<sup>11</sup> *Ibid*, art 31.

<sup>12</sup> Le 25 mai 2018.

tous les foyers de soins sont inspectés au moins une fois par année et il incombe alors au propriétaire ou à l'exploitant d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action pour remédier à tous les problèmes particuliers qui ont été cernés.

L'institution affirme n'être à l'heure actuelle au courant d'aucun écart entre les deux collectivités de langues officielles sur le plan de l'accès aux services des foyers de soins. Elle ajoute que quand une personne est évaluée en vue d'un placement en foyer de soins, ses besoins linguistiques sont pris en considération dans le cadre d'une approche globale de la prestation de soins centrés sur la personne. Or, nous devons émettre une certaine réserve quant à cette affirmation de l'institution lorsque nous considérons qu'il n'existe aucune définition de ce qu'est un foyer de soins bilingue et également en l'absence de foyer de soins bilingue et francophone dans certaines municipalités de la province où vit une importante concentration francophone.

Nous reviendrons sur plusieurs de ces points un peu plus loin dans notre analyse.

### **C. Les foyers de soins ont-ils des obligations linguistiques envers leurs résidents?**

En vertu de la *Loi sur les foyers de soins*, le gouvernement provincial, par l'entremise du ministre du Développement social, exerce une surveillance étroite sur l'exploitation et la gestion des foyers de soins. Pourrait-on en conclure que ces établissements, vu le lien organique et financier qui les lie au gouvernement provincial, bien qu'appartenant à des exploitants privés, sont des institutions du gouvernement du Nouveau-Brunswick, au même titre, par exemple, que les municipalités, et qu'ainsi la *Charte canadienne des droits et libertés* et la LLO s'appliquent à leurs activités? Nous ne sommes pas convaincus du bien-fondé de cet argument et nous ne sommes pas prêts à conclure que ces établissements sont des institutions au sens de la LLO ou de la *Charte*. Cette conclusion ne veut pas dire pour autant qu'ils n'ont pas d'obligations linguistiques.

Nous sommes d'avis que les foyers de soins, bien qu'ils ne soient pas, au sens strict, des institutions de la province, sont des tiers qui offrent des services pour le compte de la province ou de ses institutions et, par conséquent, correspondent à la définition que l'on retrouve à l'article 30 de la LLO et sont tenus d'honorer les obligations que leur imposent les articles 27 à 29 de cette loi.

Puisque la province, en vertu de la *Loi constitutionnelle de 1867*, est responsable de « l'établissement, l'entretien et l'administration des hôpitaux, asiles, institutions et hospices de charité », c'est elle qui est constitutionnellement responsable de ces foyers et des soins qui y sont dispensés aux aînés. Toutefois, elle a décidé, par voie législative, de confier cette tâche à des établissements privés. Ce faisant, elle ne peut abdiquer ses responsabilités linguistiques. Dans l'arrêt *Godbout c. Longueuil (Ville)*<sup>13</sup>, la Cour suprême du Canada a d'ailleurs indiqué que les législatures et les gouvernements provinciaux ne peuvent contourner leurs obligations en investissant les tiers des pouvoirs gouvernementaux relevant de leur compétence.

---

<sup>13</sup> *Godbout c. Longueuil (Ville)*, [1997] 3 RCS. 844, 152 DLR (4<sup>e</sup>) 577.

### Positions antérieures du Commissariat par rapport à cette question

En 2008, un particulier avait demandé au Commissariat de se pencher sur la question des obligations linguistiques des foyers de soins. Le Commissariat avait alors conclu que les foyers de soins font partie du secteur privé et qu'ils n'étaient pas des institutions au sens de la LLO. Il avait également conclu que cette loi ne prévoyait pas que ces établissements étaient officiellement mandatés par le gouvernement provincial pour offrir des services au public. Il concluait que l'article 30 de la LLO ne s'appliquait pas en l'espèce<sup>14</sup>.

Le 24 mars 2011, l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick (AFANB)<sup>15</sup> a déposé auprès du Commissariat aux langues officielles une plainte dans laquelle elle faisait part de ses préoccupations quant à l'absence ou à l'insuffisance de services de soins de longue durée pour les aînés francophones dans certaines régions du Nouveau-Brunswick. Or, à la suite de la plainte de 2011, le Commissariat a pris connaissance des conclusions d'une étude de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques portant sur les foyers de soins et d'une analyse juridique de l'AFANB soumise à son examen. Contrairement aux conclusions auxquelles il était arrivé en 2008, le Commissariat conclut, en 2011, « qu'il n'est plus à démontrer que le gouvernement du Nouveau-Brunswick, à travers le ministère du Développement social, joue un rôle non négligeable dans le domaine des foyers de soins »<sup>16</sup> [nous soulignons]. Il ajoute que le ministère agit pour le moins « à titre d'observateur actif » dans ce domaine<sup>17</sup>. Puisque le ministère du Développement social est responsable de l'application et de l'exécution de la *Loi sur les foyers de soins*, il exerce donc une autorité incontestable dans l'exploitation et la gestion de ces établissements.

Le Commissaire aux langues officielles fait alors observer que l'intérêt et les préoccupations du gouvernement provincial pour la situation des aînés ne font aucun doute. Il note, entre autres, que le site Web du ministère expose le mandat de la Direction des services aux foyers dans les termes suivants :

« L'Unité des services de foyers de soins s'occupe de planifier, de concevoir, de surveiller et d'inspecter les services fournis aux résidents des foyers de soins. Elle voit à la sécurité des pensionnaires en délivrant des permis aux foyers de soins et en se chargeant de leur surveillance, en assurant la liaison avec les foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur des questions pertinentes et en offrant des conseils professionnels aux directeurs des foyers des soins, de même que des conseils en matière de programmes »<sup>18</sup>.

---

<sup>14</sup> Rapport du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (novembre 2012), Dossier n° 2011 – 1389, p. 6 [*Rapport CLO*].

<sup>15</sup> Avant 2012, l'association s'appelait l'Association acadienne et francophone des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick.

<sup>16</sup> *Supra* note 14, p. 14.

<sup>17</sup> *Supra* note 14, p. 15.

<sup>18</sup> Services des foyers de soins (Unité), en ligne, Ministère du Développement social <[http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement\\_social/contacts/dept\\_renderer.140.6464.1871.html#mandat](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement_social/contacts/dept_renderer.140.6464.1871.html#mandat)>.

Le Commissaire aux langues officielles ajoute :

« D’après un article publié le 17 novembre 2012 dans le quotidien de Fredericton *The Daily Gleaner* et intitulé « Nursing Home Association Urges Solution Unique to Province », l’Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick est d’avis qu’« en matière de soins aux aînés, il est temps de créer un modèle qui répondra aux besoins particuliers de notre province ».

Nous ne sommes pas sans savoir qu’il y a de nombreuses composantes à prendre en considération, mais selon nous, le bilinguisme demeure un élément crucial du caractère unique que revêt le Nouveau-Brunswick. De ce fait, la langue devrait être un facteur incontournable dans les différents paliers de la gestion des foyers de soins de notre province »<sup>19</sup>. [nous soulignons]

#### **D. Veiller à ce que les obligations linguistiques soient respectées**

Aujourd’hui le Commissariat est convaincu que l’article 30 de la LLO s’applique aux foyers de soins du fait des liens avec le gouvernement. Comme nous l’avons indiqué ci-dessus, c’est la province qui est constitutionnellement responsable des foyers de soins, responsabilité qu’il a décidé d’assigner à des entités privées ou communautaires. Elle ne peut donc se désengager de ses responsabilités linguistiques. L’article 30 de la LLO précise :

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	30. When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.
---	---

Ainsi, la province doit veiller à ce que les foyers de soins, en tant que tiers qui fournissent des services pour son compte, honorent les obligations que lui imposent les articles 27 à 29 soit :

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d’en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	27. Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
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. An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.
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.	28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

<sup>19</sup> Supra note 14, p. 16.

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.

29. Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages.

Aussi incombe-t-il à la province, notamment au ministère du Développement social, de veiller à ce que les services offerts aux aînés par les foyers de soins le soient dans l'une et l'autre des langues officielles et que, dans l'esprit de la LLO, il doit aussi s'assurer que ces services sont de qualité égale dans les deux langues officielles. À nouveau, le Commissariat rappelle que la province demeure en dernier lieu responsable et qu'elle est tenue à une obligation d'agir afin d'assurer le respect des droits linguistiques des aînés qui vivent dans les foyers de soins.

Dans le cadre de cette enquête, le Commissariat a essentiellement cherché à savoir comment l'institution veillait à ce que les tiers (les foyers de soins) honorent ses obligations linguistiques.

Le Commissariat se réjouit de l'inclusion d'une clause portant sur le respect de la LLO dans le cadre du processus de demande de qualification (DDQ) ou de demande de proposition (DP) ainsi que dans l'entente de service définitive qui est signée avec le fournisseur de services.

L'institution a confirmé que cette clause apparaît dans les nouveaux contrats signés avec l'entreprise Shannex. Étant donné que celle-ci exploite ou exploitera des foyers dans les régions où une insuffisance de services en français a été déplorée par plusieurs intervenants, il est permis de croire que l'institution veuille ainsi corriger cette problématique.

Bien que positive, cette clause est nettement insuffisante pour assurer le respect des obligations linguistiques.

Premièrement, il est révélateur de constater que les foyers de soins privés auxquels s'applique une clause linguistique ne sont pas désignés « bilingue » dans la liste fournie par l'institution. Le Commissariat sait que cette désignation peut servir à décrire la langue interne de fonctionnement ou la langue prédominante au sein d'un foyer. Toutefois, si un foyer de soins privés a l'obligation de servir les résidents dans les deux langues officielles, quel est l'impact d'une désignation unilingue anglophone sur des aînés francophones à la recherche d'un foyer de soins?

Deuxièmement, la clause linguistique ne tient compte que d'un aspect de la question : la prestation de services. Or, un foyer de soins est d'abord et avant tout un milieu de vie. Quelles mesures sont prises pour permettre aux résidents d'un foyer bilingue d'avoir des espaces homogènes de vie en français? À bien des égards, la réponse de l'institution fait abstraction des défis liés à l'emploi d'une langue minoritaire dans un établissement bilingue ou majoritairement anglophone. En effet, la dynamique inégale entre une langue majoritaire et une langue minoritaire conduira souvent les membres du groupe minoritaire à devoir employer la langue de la majorité. Le seul moyen de composer avec cette dynamique est de réserver des espaces distincts où l'aîné pourra « vivre » dans sa langue. Les réponses de l'institution indiquent qu'il n'y a pas de normes visant à créer de véritables espaces de vie francophone et anglophone au sein des foyers bilingues.

Troisièmement, il n'existe pas de procédure précise pour régler une situation de non-respect des droits linguistiques. L'institution assure qu'une personne qui n'obtient pas de service dans sa langue peut porter plainte. Est-ce que les résidents des foyers savent qu'ils ont des droits linguistiques? Et qu'en est-



il de la crainte légitime de tout résident de porter plainte par crainte de représailles? Comment les vérificateurs de l'institution s'assurent-ils que les services sont effectivement disponibles dans la langue de choix et de qualité égale dans les deux langues? Le Commissariat note d'ailleurs qu'il ne semble pas exister de critères d'évaluation portant sur la qualité du service dans la langue de choix du résident<sup>20</sup>. Vers qui un résident devra-t-il se tourner pour porter plainte quant à ses droits linguistiques? Enfin, quelles seront les conséquences pour un foyer qui ne respecte pas les dispositions de la LLO? À bien des égards, les réponses de l'institution donnent l'impression qu'elle semble s'en remettre à la bonne volonté des foyers pour assurer le respect de ses obligations linguistiques.

#### Et les autres foyers...

L'ajout d'une clause sur les obligations linguistiques ne touche que quelques nouveaux foyers de soins privés. Qu'en est-il des autres foyers? L'institution indique que cela pose des défis, mais elle affirme être prête à travailler avec les foyers afin de pouvoir servir les membres des deux communautés linguistiques.

Nous saluons cette bonne volonté de l'institution tout en lui rappelant que cela n'est pas suffisant. En effet, cette réponse donne l'impression que des mesures seront prises pour « accommoder » les membres d'une communauté linguistique. Le statut constitutionnel d'égalité des deux langues et des deux communautés officielles garantit des services de qualité égale dans chacune des deux langues, non des accommodements. Dès lors, les défis qui se posent en matière d'accès à des foyers de soins où l'on peut vivre et recevoir des services dans la langue officielle de son choix demeurent entiers, et ce, cinq ans après les recommandations du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*. Cette situation n'est pas sans rappeler celle où la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick<sup>21</sup> a déterminé que les municipalités du Nouveau-Brunswick sont des « institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick au sens du paragraphe 16(2) de la *Charte* » et que ce même paragraphe impose aux municipalités de la province des obligations linguistiques. Comme on le sait, le législateur a dû incorporer dans la LLO un critère permettant de déterminer les municipalités qui seraient visées aux fins de cette obligation. Par ailleurs, les communications et services visés par cette obligation ont été définis dans un règlement de la LLO.

### **E. Connaître les besoins des deux communautés linguistiques afin de répondre adéquatement à leurs besoins**

La *Charte canadienne des droits et libertés* accorde des droits fondamentaux aux membres des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick :

<i>Charte canadienne des droits et libertés</i>	<i>Canadian Charter of Rights and Freedoms</i>
<p><b>16.</b> (2) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.</p>	<p><b>16.</b> (2) English and French are the official languages of New Brunswick and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the legislature and government of New Brunswick.</p>

<sup>20</sup> Voir les rapports d'évaluation de foyers de soins sur le site Web de Développement social.

<sup>21</sup> Charlebois c. Moncton (Ville), 2001 NBCA 117.

(3) La présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.	(3) Nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French.
<b>16.1</b> (1) La communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux, notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion.	<b>16.1.</b> (1) The English linguistic community and the French linguistic community in New Brunswick have equality of status and equal rights and privileges, including the right to distinct educational institutions and such distinct cultural institutions as are necessary for the preservation and promotion of those communities.
(2) Le rôle de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de protéger et de promouvoir le statut, les droits et les privilèges visés au paragraphe (1) est confirmé.	(2) The role of the legislature and government of New Brunswick to reserve and promote the status, rights and privileges referred to in subsection (1) is affirmed.
<b>20.</b> (2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.	<b>20.</b> (2) Any member of the public in New Brunswick has the right to communicate with, and to receive available services from, any office of an institution of the legislature or government of New Brunswick in English or French.

En vertu de ces dispositions de la *Charte*, qui sont d'ailleurs reprises dans le préambule de la LLO, les institutions provinciales doivent prendre les mesures qui s'imposent pour protéger et promouvoir chaque communauté linguistique.

Dans le cadre de cette enquête, le Commissariat a posé des questions à l'institution afin de connaître les besoins propres à chaque communauté linguistique. L'institution a affirmé qu'elle « n'est au courant d'aucun écart entre les deux collectivités de langues officielles sur le plan de l'accès aux services des foyers de soins. »

Cette réponse est surprenante compte tenu des nombreuses interventions de l'Association des aînés francophones du Nouveau-Brunswick, les résultats de la recherche entreprise par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques dont il est fait mention plus haut et de la position du Comité de révision de la LLO en ce qui a trait aux foyers de soins, notamment l'extrait suivant :

« Le comité recommande que le gouvernement cerne l'ensemble des besoins des personnes âgées pour les prochaines années en tenant compte des besoins spécifiques des communautés linguistiques; »

Le Commissariat tient à rappeler à l'institution qu'elle a l'obligation constitutionnelle de considérer les besoins propres à chaque communauté linguistique et de prendre les mesures nécessaires pour y répondre.

# Conclusion et recommandations

Lorsqu'une institution a recours à un tiers pour fournir un service pour son compte, cette institution « est chargée de veiller » à ce qu'il respecte les obligations linguistiques de l'institution. Comment le ministère du Développement social, responsable des foyers de soins, veille-t-il à ce que les aînés puissent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix au sein des foyers de soins?

Au terme de cette enquête, la commissaire juge que le ministère du Développement social n'a pas le cadre ni les outils pour faire en sorte que les foyers de soins respectent pleinement les droits linguistiques de leurs résidents.

Nous tenons à rappeler que la province ne peut échapper aux obligations que lui imposent la *Charte* et la LLO pour la simple raison qu'une activité relevant de ses compétences est exercée par un tiers. Elle est obligée d'adopter des lois ou des règlements prévoyant des mesures positives afin de respecter l'égalité des langues officielles et l'égalité des communautés de langue officielle eu égard à la prestation des services aux aînés. Elle doit aussi s'assurer qu'elle offre à chacun, quelle que soit sa langue officielle, un accès à des foyers de soins qui offrent des services dans leur langue. Si des modifications législatives sont nécessaires pour réaliser cet objectif, alors la province est tenue de prendre les moyens nécessaires pour les apporter.

Le Commissariat insiste sur l'importance de faire du respect de la langue de choix une priorité dans le domaine des soins aux aînés.

Au terme de son enquête, la commissaire formule les recommandations suivantes :

QUE l'institution se dote d'une stratégie pour répondre aux besoins de services de foyers de soins de chaque communauté linguistique officielle, et ce, en conformité avec le principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles tel qu'il est formulé dans la *Charte canadienne des droits et libertés*;

QUE l'institution se dote d'un cadre réglementaire destiné à régir la prestation de services dans les deux langues officielles au sein des foyers de soins ainsi qu'à assurer la création de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues, et que le respect de ce cadre réglementaire fasse partie intégrante des conditions requises pour l'obtention d'un permis d'exploitation;

QUE l'institution adopte des mécanismes efficaces

- de vérification de la prestation de services dans la langue de choix du résident;
- de vérification de l'existence de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues;

QUE l'institution élabore et donne une formation sur les droits linguistiques aux dirigeants et aux employés des foyers de soins;

QUE les inspecteurs des foyers de soins reçoivent une formation leur permettant d'évaluer efficacement la qualité des services dans la langue de choix du résident des foyers de soins ainsi que la qualité du milieu de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, au sous-ministre du Développement social, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif et à des intervenants francophones.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la Ville de Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
Le 19<sup>e</sup> jour du mois de juillet 2018