



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 2019-022

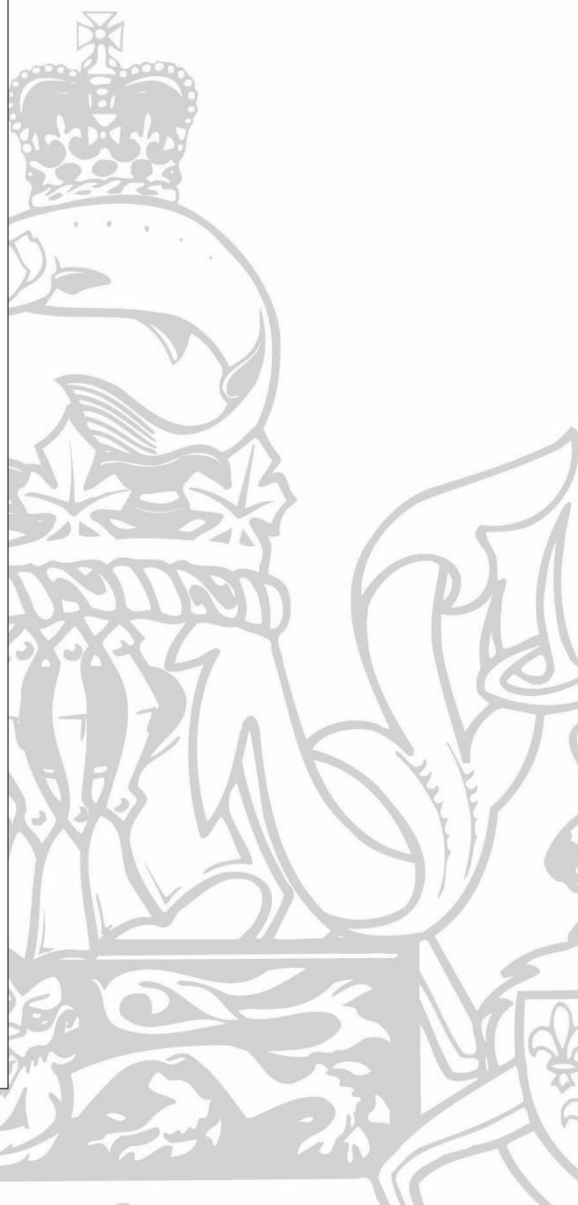
**INSTITUTION CONCERNÉE** Réseau de santé Vitalité

**OBJET** Allégations de lacunes dans la  
prestation de services en anglais

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plainte : 2  
Enquête : 3  
Conclusions et  
recommandations : 8

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre  
Sous-ministre de la Santé  
Président-directeur général du Réseau  
de santé Vitalité  
Greffier du Bureau du Conseil exécutif  
Plaignante

**DATE DE PUBLICATION** Octobre 2019



# Sommaire

Le présent rapport a été rédigé à la suite d'une enquête sur une plainte visant le Réseau de santé Vitalité (l'institution) pour l'absence de service en anglais à l'Hôpital Stella-Marie-de-Kent.

À l'issue de l'enquête, notre bureau a conclu au bien-fondé de la plainte et formule les recommandations suivantes :

- QUE** l'institution continue de faire régulièrement des vérifications sans préavis pour s'assurer que son personnel respecte en tout point la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et sa politique sur les langues officielles;
- QUE** si les vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active, l'institution élabore et adopte une stratégie pour régler cette question et s'assure que tout le personnel agit conformément à sa politique sur les langues officielles.

# Plainte

Les allégations de la plaignante sont les suivantes :

Le 9 mai 2019, la plaignante a appelé l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent et on lui a répondu en français seulement. La plaignante a fait valoir son droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix et on lui a répondu que l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent est un établissement francophone.

# Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, notre bureau a transmis un préavis d'enquête au président-directeur général de l'institution le 4 juillet 2019 conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Dans cet avis, nous avons demandé à l'institution de nous faire part de sa position par rapport aux allégations de la plaignante et de répondre à une série de questions.

### Réponse de l'institution

Dans sa réponse du 19 août 2019, le président-directeur général a informé notre bureau de ce qui suit :

*En ce qui concerne l'offre active de service dans les deux langues officielles, nous reconnaissons la non-conformité signalée dans la plainte. Bien que seulement 27 % des clients de cet établissement préfèrent être servis en anglais, nous sommes conscients que nous devons faire une offre active de service en tout temps, peu importe la composition linguistique de la population régionale desservie. Pour ce qui est du commentaire qui aurait été fait pour indiquer que cet hôpital est francophone, l'employé en question ne se souvient pas d'avoir dit cela.*

*À cet égard, nous allons poursuivre nos efforts de communication à l'intention de nos gestionnaires et de nos employés afin de respecter nos obligations en matière de langues officielles.*

### Questions relatives à la formation du personnel sur les langues officielles et aux vérifications de conformité

**Question 1 :** Dans une lettre précédente adressée à notre bureau, votre institution a indiqué que le personnel de Vitalité effectue des modules d'apprentissage en ligne sur les obligations en matière de langues officielles. Les membres du personnel doivent-ils tous suivre cette formation sur les langues officielles, et quelle est la note requise pour réussir ces modules?

**Réponse 1 :** *Le module en ligne sur les langues officielles doit être suivi par tous les employés, et ce tous les trois ans. Il comprend des questions et des réponses, mais aucune note n'est attribuée pour déterminer la réussite ou l'échec. Lorsque l'apprenant ne répond pas correctement à une question, il doit choisir une autre réponse jusqu'à ce qu'il trouve la bonne réponse.*

**Question 2 :** Mis à part les modules d'apprentissages en ligne susmentionnés, quelles autres possibilités de formation sur les langues officielles ou mesures de renforcement sont offertes au personnel de Vitalité?

**Réponse 2 :** *Une fois par année, une note de service est envoyée à tous les gestionnaires pour leur rappeler l'importance d'informer leurs employés au sujet de l'offre active de service dans la langue de choix du public.*

*De plus, les gestionnaires organisent une réunion sur le service à différents moments de l'année. Les obligations relatives aux langues officielles, y compris l'importance de l'offre active, figurent parmi les différents points abordés lors de ces réunions.*

**Question 3 :** Les obligations relatives aux langues officielles sont-elles passées en revue régulièrement avec le personnel de l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent? Dans l'affirmative, veuillez préciser. Dans la négative, veuillez en expliquer la raison.

**Réponse 3 :** *Comme il a déjà été mentionné, les gestionnaires tiennent des réunions sur le service à différents moments de l'année. Les obligations relatives aux langues officielles, y compris l'importance de l'offre active, figurent parmi les différents points abordés lors de ces réunions. Dans le cas qui nous occupe, le gestionnaire des archives médicales, de l'admission et de la réception organise une réunion sur le service chaque semestre. Chaque fois, il réitère l'importance de faire une offre active dans les deux langues officielles et de poursuivre la discussion dans la langue de choix du membre du public.*

**Question 4 :** Votre institution effectue-t-elle des vérifications pour s'assurer du respect des obligations relatives aux langues officielles? Dans l'affirmative, veuillez nous fournir les résultats de la dernière série de vérifications. Dans la négative, veuillez en expliquer la raison.

**Réponse 4 :** *Oui. Vous trouverez ci-joint notre rapport sur l'offre active (2017). Notre rapport sur les résultats des vérifications de 2019 sera prêt l'automne prochain.*

# Analyse

Les dispositions pertinentes de la LLO à cet égard prévoient ce qui suit :

<b>27.</b> Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	<b>27.</b> Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
<b>28.</b> 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.	<b>28.</b> 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.
<b>28.1.</b> 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.	<b>28.1.</b> 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.

## Allégations particulières

La plaignante allègue qu'on ne lui a pas activement offert un service dans la langue de son choix lorsqu'elle a téléphoné à l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent le 9 mai 2019. De plus, la plaignante a informé notre bureau qu'on lui a dit que l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent est un établissement francophone lorsqu'elle a fait valoir son droit à une offre active de service.

Dans sa réponse, l'institution a reconnu ne pas avoir fait une offre active de service à la plaignante, manquant ainsi à ses obligations en vertu de la LLO. En ce qui concerne l'allégation selon laquelle on aurait dit à la plaignante que l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent est un établissement francophone, l'institution nous a indiqué que l'employé en question ne se souvient pas d'avoir fait ce commentaire.

Bien que l'employé ne se souvienne pas de ce commentaire, la plaignante affirme clairement dans ses communications à notre intention qu'on lui a dit que l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent est un établissement francophone et nous concluons, pour les fins du présent rapport, que ce commentaire a probablement été fait.

## Deux réseaux de santé

Le Nouveau-Brunswick compte deux réseaux de santé : le réseau Vitalité et le réseau Horizon. Chaque réseau a une langue de travail à l'interne (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). Toutefois, les deux réseaux doivent fournir en tout temps au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

## Raison de l'offre active de service

Une offre active de service dans les deux langues officielles est au cœur de services de qualité. L'offre active signifie que, dès le premier contact, l'employé a l'obligation d'informer le membre du public que les services sont offerts en français et en anglais. Ainsi, ce n'est pas aux citoyens de demander à obtenir des services dans la langue de leur choix; ce sont les employés qui doivent l'offrir.

Une offre active de service dans la langue de son choix est extrêmement importante, car si l'offre de service est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite les membres du public à choisir la langue dans laquelle ils souhaitent communiquer et recevoir des services.

## Questions posées par notre bureau

Une série de questions a été posée à l'institution. Les trois premières questions avaient trait à la sensibilisation et à la formation du personnel de l'institution face aux obligations relatives aux langues officielles, et la quatrième question portait sur les vérifications.

Nous prenons acte des modules, notes de service et réunions sur le service dont font état les réponses de l'institution, et nous encourageons l'institution à poursuivre ses efforts pour former le personnel et le sensibiliser à ses obligations en matière de langues officielles et pour promouvoir l'importance des deux langues officielles.

Toutefois, malgré les efforts dont font état les réponses de l'institution, le rapport sur l'offre active de 2017 (annexe A) indique que les résultats des vérifications sont très faibles. Plus précisément, la prestation de l'offre active de service était extrêmement faible pour le service au téléphone et en personne. Bien que le rapport sur l'offre active de 2017 indique que les taux de service dans la langue de choix du public étaient extrêmement élevés, l'institution a l'obligation, en vertu de l'article 28.1 de la LLO, d'informer les membres du public que les services sont offerts dans la langue de leur choix.

Nous sommes convaincus que la plupart des membres du personnel de Vitalité comprennent leurs obligations, mais il s'avère, selon la vérification faite par l'institution elle-même, qu'ils omettent de respecter les directives de l'institution de fournir une offre active de service aux membres du public dans la langue de leur choix ou qu'ils choisissent de ne pas le faire. L'institution doit déterminer s'il s'agit d'un problème de culture organisationnelle et, si c'est le cas, elle doit prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation. Il incombe à l'institution non seulement de s'assurer que tous comprennent l'importance de la LLO mais aussi, dans l'esprit de la *Loi*, qu'ils respectent pleinement les droits de tous les Néo-Brunswickois.



# Conclusion et recommandations

Notre enquête nous a permis d'établir que, pour les raisons mentionnées dans ce rapport, la plainte était **fondée** et que l'institution n'a pas respecté ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

En plus de conclure que l'institution n'a pas respecté les droits linguistiques de la plaignante, le rapport sur l'offre active que nous a fourni l'institution indique un taux très faible de respect de l'offre active par le personnel de l'institution, malgré la formation régulière par modules, les notes de service et les réunions sur le service, et malgré le fait que l'institution a adopté une politique claire à ce sujet. Cette politique, qui se trouve sur le site Web de l'institution, précise ce qui suit :

## 1. Politique du Conseil CA-220 : Langues officielles

---

**Date d'entrée en vigueur : 2019-06-18**

### 1. But

Le Réseau de santé Vitalité (le « Réseau ») est un chef de file francophone en santé au Nouveau-Brunswick. Il a également l'obligation de respecter les exigences contenues dans la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur les régies régionales de la santé* afin de voir à ce que les membres du public puissent accéder aux services et programmes offerts par le Réseau dans la langue officielle de leur choix et d'établir les exigences en matière de langues officielles en ce qui a trait à son fonctionnement interne.

### 2. Définitions

- **Public :**  
Désigne toute personne ou tout groupe de personnes; toute association ou tout organisme à but lucratif et à but non lucratif; toute municipalité ou tout organisme municipal; tout ministère ou organisme provincial ou fédéral; tout organisme non gouvernemental ainsi que son représentant.
- **Services de qualité égale :**  
Services offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix du client sans délai indu.

- **Offre active (offrir activement) :**  
On entend par offre active de prendre les mesures qui s'imposent pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix. L'offre active consiste à préciser au public dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles, et ce, sans que le membre du public ait à le demander.
- **Programme :**  
Désigne tout programme, comme la Santé publique, la Santé mentale et tout autre programme similaire.
- **Langue de service :**  
Se rapporte à l'offre active et à la prestation de tous les services offerts par le Réseau en français et en anglais partout dans les établissements de santé, programmes ou hôpitaux de la province. Les membres du public ont tous le droit légal de recevoir des services et des soins de santé dans la langue officielle de leur choix.

### 3. A. Service au public

En conformité avec la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur les régies régionales de la santé*, le Réseau s'engage à garantir la prestation de services de qualité égale<sup>1</sup> au public dans les deux langues officielles reconnues par la province dans tous ses établissements et programmes<sup>2</sup>, et ce, par respect de la présence des deux communautés linguistiques sur son territoire.

1. En matière de langue de service, le Réseau a la responsabilité de mettre en application les lignes directrices de la politique sur la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
  - a. Le Réseau s'engage ainsi à prendre les moyens nécessaires pour offrir activement au public les services dans la langue de son choix et à l'en informer.
  - b. Le Réseau doit avoir sur place en tout temps les ressources linguistiques nécessaires pour respecter ses obligations lorsque vient le temps d'offrir et de fournir des services au public.
  - c. Le Réseau doit veiller à ce que l'affichage public ou visible par le public, les autres publications et communications destinées au public soient offerts dans les deux langues officielles. Cela inclut notamment les communications écrites et verbales, les technologies de communication (p. ex. : boîtes vocales) ainsi que le site Web.
  - d. Dans le but d'aider à remplir ses obligations en matière de langues officielles, le Réseau doit développer et maintenir un profil linguistique de ses employés afin d'assurer qu'il possède la capacité d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne l'offre active, lorsqu'un accueil bilingue n'est pas offert, l'expérience passée montre qu'un grand nombre de personnes des communautés minoritaires n'insistent pas pour obtenir des services dans leur langue. Elle fait donc partie intégrante de la prestation des services dans la langue de choix.

Pour bon nombre des cas sur lesquels nous nous sommes penchés au fil des ans dans le cadre de notre mandat, nous avons constaté que des mesures concrètes sont souvent nécessaires pour que les politiques, comme celle indiquée ci-dessus, soient effectivement respectées.

Compte tenu de tout ce qui précède, nous formulons les recommandations suivantes :

- QUE** l'institution continue de faire régulièrement des vérifications sans préavis pour s'assurer que son personnel respecte en tout point la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et sa politique sur les langues officielles;
- QUE** si les vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active, l'institution élabore et adopte une stratégie pour régler cette question et s'assure que tout le personnel agit conformément à sa politique sur les langues officielles.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous soumettons respectueusement le présent rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Santé, au président-directeur général de l'institution, au greffier du Bureau du Conseil exécutif et à la plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme de la présente enquête, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.  
Signé dans la ville de Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
Le 11<sup>e</sup> jour d'octobre 2019