

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-081

INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

OBJET Allégations de manquements en
matière de prestation de services en
français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandations : 12

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Présidente-directrice générale du
Réseau de santé Horizon
Greffière du Conseil exécutif
La plaignante

DATE D'ÉMISSION Mars 2021



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Réseau de santé Horizon (l'institution). Plus précisément, la plaignante allègue qu'elle n'a pas pu obtenir un service en français de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers, situé à Fredericton.

Au terme de cette enquête, nous avons conclu que la plainte est **fondée** et que l'institution n'a pas respecté ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Nous formulons donc les recommandations suivantes :

- QUE** l'institution prenne les mesures qui s'imposent afin d'assurer aux membres des deux communautés linguistiques officielles une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps et sans délai indu;
- QUE** les Services de langues officielles continuent d'offrir une formation et un soutien aux gestionnaires et aux chefs d'équipe dans l'élaboration de plans de contingence;
- QUE** l'institution mette en place un mécanisme de contrôle des plans de contingence de chaque unité et parc de stationnement de l'ensemble de ses établissements de soins de santé, en vue de se conformer à la LLO;
- QUE** les directeurs administratifs veillent à ce que les plans de contingence soient suivis par le personnel, en vue de respecter leurs obligations linguistiques;
- QUE** les directeurs administratifs rendent des comptes à l'institution deux fois par année sur la conformité des membres de leur personnel en matière d'offre active et de prestation de services dans les deux langues officielles;
- QUE** l'institution élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé, de préposés au dépistage et de préposés aux parcs de stationnement;
- QUE** l'institution donne périodiquement à ses préposés aux parcs de stationnement une session d'information sur les obligations linguistiques de l'institution; et
- QUE** l'institution fasse des vérifications périodiquement et de façon inopinée dans l'ensemble des départements et des unités, y inclus les parcs de stationnement, de ses établissements de soins de santé.

Plainte

Les détails des allégations de la plaignante sont les suivants :

Le 31 juillet 2020, la plaignante devait se présenter à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (l'hôpital) pour un prélèvement sanguin. Elle a dû avoir un contact avec cinq employés.

Le premier contact était à l'entrée, où on lui a demandé où elle allait et si elle avait la COVID-19. Cette demande a été faite en anglais, et l'employé n'avait aucune capacité en français et n'a pu demander l'aide d'un autre employé. La plaignante n'a pas répondu, elle n'a fait qu'entrer.

Dans la salle d'attente, la plaignante n'a reçu aucune offre de services en français. Après avoir insisté à deux reprises, l'employé lui a parlé en français et lui a remis un billet pour attendre. La seule offre de services en français a été faite par la préposée qui prend les coordonnées et qui imprime les étiquettes et la commande pour le prélèvement sanguin.

Aux services de prélèvements sanguins, aucune offre de services en français n'a été faite, mais, quand la plaignante a répondu à leurs questions en français, ils sont éventuellement allés chercher un employé francophone.

Et enfin, le paiement à la sortie du terrain de stationnement a également dû se faire en anglais.

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 28 octobre 2020, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention de la présidente-directrice générale de l'institution, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO. Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de nous faire part de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la plaignante et de répondre à une série de questions.

Les questions posées par le Commissariat et les réponses que nous a fournies l'institution le 5 février 2021, ainsi que son appréciation des faits, se lisent comme suit :

1. Veuillez décrire en détail la formation que les employés de l'hôpital ont reçue sur les droits linguistiques. Est-ce que tous les employés de l'hôpital ont reçu cette formation ? Si ce n'est pas le cas, veuillez en préciser les raisons.

Tous les nouveaux employés sont tenus de suivre un module d'apprentissage en ligne sur les droits linguistiques et la prestation de services dans les deux langues officielles. Il est toutefois important de noter que lors de l'embauche accélérée de ressources humaines en raison de la pandémie, les préposés au dépistage embauchés avant le 31 juillet 2020 n'étaient pas tenus de faire les modules d'apprentissage. Cela signifie également qu'ils n'ont pas suivi l'apprentissage en ligne sur les langues officielles. Ce processus a depuis changé et tout l'apprentissage en ligne requis a été repris.

2. Des vérifications sont-elles effectuées à l'hôpital pour s'assurer que le personnel respecte les droits linguistiques du public ? Si oui, veuillez nous fournir le rapport de vérification sur les langues officielles le plus récent. Si ce n'est pas le cas, veuillez en préciser les raisons.

Le Réseau de santé Horizon utilise actuellement les données recueillies par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. L'enquête sur l'expérience/la satisfaction des patients est menée par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick tous les trois ans. Ces données continuent de montrer un important besoin d'amélioration. On a demandé aux patients qui ont indiqué que le français était leur langue préférée s'ils avaient reçu des services dans la langue officielle de leur choix.

- **69,7 % des répondants ont indiqué avoir TOUJOURS ou HABITUELLEMENT reçu leurs services en français.**
- **30,3 % des répondants ont indiqué avoir QUELQUES FOIS ou JAMAIS reçu leurs services en français.**

En réponse à cette plainte et à d'autres plaintes similaires, le Service de dépistage en cas de pandémie a entamé une période de contrôle de la conformité aux points de dépistage dans l'ensemble d'Horizon. Les membres du personnel étaient au courant que ces « observations » auraient lieu quotidiennement sur une période de deux semaines. Les résultats ont été, pour la plupart, très positifs, soit à 86,5 %. Avec l'accord du directeur, les observations continueront à avoir lieu chaque mois et les résultats seront communiqués aux chefs de service.

3. Quel est le plan de contingence actuellement en place qui assure que les employés qui acceptent le paiement à la sortie du stationnement se conforment à la LLO en tout temps ?

Une procédure standard (PS) a été établie pour les employés travaillant à la sortie du stationnement. Un plan de contingence est affiché, et plusieurs ressources ont été fournies aux employés.

4. Quel est le plan de contingence actuellement en place qui assure que tout le personnel de l'hôpital se conforme à la LLO en tout temps ?

Les plans de contingence sont propres à chaque service et relèvent donc de la responsabilité des chefs de service. Le Service des langues officielles offre une formation et un soutien aux gestionnaires et aux chefs d'équipe pour l'élaboration de plans de contingence adaptés à chaque unité. Lors de la présentation, on souligne l'importance d'être prêt à fournir un service égal dans les deux langues officielles et on y décrit une série de ressources et d'outils; après quoi on distribue des listes de ressources. Les plans de contingence sont affichés dans les différents services pour que le personnel puisse les consulter au besoin. Voir l'annexe B¹.

5. Veuillez nous fournir une copie des aides langagières écrites et du plan de contingence qui sont fournis aux
- a. employés qui posent des questions de contrôle relativement à la COVID-19;
voir l'annexe A².
 - b. employés à l'accueil / la salle d'attente;
voir annexe B.
 - c. professionnels des prélèvements sanguins; et
voir annexe B.
 - d. employés qui acceptent le paiement à la sortie du stationnement.
voir annexe B.

¹ Annexe B telle que fournie par l'institution.

² Annexe A telle que fournie par l'institution.

6. Quelles mesures sont prises si un employé d'Horizon n'agit pas en conformité avec la politique sur les langues officielles de votre institution ?

Le non-respect de la politique sur les langues officielles est géré au niveau du service par les gestionnaires ou les chefs d'équipe, ou les deux conjointement. Horizon travaille actuellement avec un cabinet de consultation externe pour développer un programme de formation et d'encadrement destiné aux gestionnaires afin de les aider à traiter, au besoin, les problèmes de conformité avec les membres de leur personnel.

7. Si votre enquête interne sur cette affaire vous amène à déterminer que le personnel de l'hôpital n'a pas respecté les droits linguistiques d'un membre du public, veuillez en expliquer les raisons.

Au terme de notre enquête sur les allégations avancées dans le dossier numéro 20-21-081, nous avons déterminé que le personnel de l'Hôpital ne respectait pas les droits linguistiques du public. Nous sommes d'avis que les événements qui se sont produits sont, en partie, causés par notre incapacité à recruter du personnel bilingue ainsi que par le manque de formation et de soutien offert au personnel.

L'institution nous a également fait part de sa position à l'endroit des différentes instances de non-conformité qui ont eu lieu dans certaines unités de l'hôpital ainsi que les mesures qui ont été prises en ces termes :

Nous avons effectué un suivi sur les allégations selon lesquelles la plaignante n'a pas été servie dans la langue de son choix. Nous sommes également préoccupés par le fait que la plaignante a pu entrer à l'hôpital sans les contrôles de sécurité appropriés en raison de notre incapacité à lui poser des questions de dépistage dans la langue de son choix. Nous reconnaissons que cette situation nécessite une attention immédiate. À la suite de notre enquête, nous pouvons confirmer ce qui suit :

Dépistage pendant la pandémie

- a) **Tous les préposés au dépistage embauchés depuis le 31 juillet 2020 ont reçu une formation sur les droits linguistiques en effectuant un module d'apprentissage en ligne dans le cadre du programme d'orientation SRES (soin, respect, excellence et service) pour les nouveaux employés.**
- b) **Le recrutement de préposés au dépistage bilingues constitue un défi important. Les Ressources humaines affichent régulièrement des offres d'emploi pour des préposés au dépistage bilingues dans diverses banques d'emploi publiques, par exemple sur Indeed. Au fur et à mesure que nous recevons de nouvelles candidatures, nous les examinons et sélectionnons les candidats bilingues en priorité. Toutes les candidatures sont transmises aux coordonnateurs des préposés au dépistage en cas de pandémie.**

Mesures prises : Une réunion s'est tenue le 7 décembre 2020 afin d'aborder les problèmes de recrutement et d'explorer les possibilités de recruter des préposés au dépistage bilingues. Un représentant de l'équipe de dépistage en cas de pandémie, plusieurs membres de l'équipe des langues officielles et le responsable du Service de recrutement ont participé à cette réunion.

c) Il existe bien un plan de contingence, lequel fait partie d'un document « d'orientation régionale » pour les Services de dépistage et de sécurité en cas de pandémie. Le Service des langues officielles a examiné ce plan et l'a jugé approprié. Le défi actuel réside dans le manque de conformité de la part des préposés au dépistage et dans la disponibilité insuffisante d'employés bilingues pour les aider.

Mesures prises : Le plan de contingence a été mis à jour et affiché à tous les points de contrôle pour que le personnel puisse le consulter. Le personnel a reçu une orientation sur ce plan. Des efforts continus sont faits pour recruter des préposés au dépistage bilingues. Un membre de l'équipe des langues officielles, accompagné d'un observateur impartial, a effectué des observations (vérifications) quotidiennes des points de dépistage dans tous les grands hôpitaux d'Horizon pendant une période de deux semaines. Les préposés au dépistage ont été informés à l'avance de ces observations. Ils ont constaté une bonne observance des règles. Nous avons pu repérer certaines lacunes occasionnelles et nous les corrigeons au fur et à mesure qu'elles se présentent.

d) Les questions de dépistage sont disponibles dans les deux langues officielles; elles sont mises à jour et diffusées par le Service des communications. Lors des mises à jour de ces questions, les versions anglaise et française sont publiées en même temps. Voir l'annexe A.

e) Le service d'assistance téléphonique pour les langues, qui est un service d'interprétation utilisé par Horizon pour les patients qui ne parlent ni anglais ni français, a été mis à disposition des employés comme tout dernier recours. Les préposés au dépistage doivent d'abord faire tous les efforts possibles pour obtenir l'aide d'un collègue bilingue pour la prestation des services aux clients.

Mesures prises : Tous les préposés au dépistage ont reçu une formation sur le nouveau plan de contingence interne. Cette mesure devrait réduire au minimum, voire éliminer, la nécessité d'utiliser le service d'assistance téléphonique pour les langues.

f) Des outils et des ressources, dont des affiches d'offre active, ont été fournis par les conseillers en langues officielles.

Mesures prises : Les conseillers et les coordonnateurs de dépistage ont fait l'inventaire des ressources et ont reconstitué les stocks mis à la disposition des préposés au dépistage. Voir l'annexe B.

g) La précédente coordonnatrice du dépistage en cas de pandémie pour la région de Fredericton a assisté à un webinaire intitulé **Developing a Contingency Plan for Services in both Official Languages (Élaboration d'un plan de contingence pour assurer les services dans les deux langues officielles)** offert par le Service des langues officielles.

Mesures prises : La présentation a ensuite été donnée à tous les coordonnateurs du dépistage en cas de pandémie d'Horizon et au chef d'équipe des services de dépistage et de sécurité. Tous les conseillers en langues officielles d'Horizon ont également assisté à la présentation. Une période de questions-réponses et de brassage d'idées a suivi la présentation.

Sécurité

a) Il n'y a pas d'employés de sécurité bilingues à la sortie du parc de stationnement de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers. Le recrutement de personnel bilingue pour ces postes reste un défi permanent.

Mesures prises : Des panneaux d'offre active ont été installés au guichet de sécurité. Un plan de contingence pour la prestation de services dans les deux langues officielles a été mis au point et tous les membres du personnel de sécurité ont reçu une orientation sur ce plan.

Phlébotomie

a) Un plan de contingence détaillé est en place pour le secteur des services de phlébotomie. Ce plan est expliqué à tous les nouveaux employés. Tous les nouveaux employés suivent la formation sur les langues officielles dans le cadre du programme d'orientation SRES pour les nouveaux employés.

Mesures prises : Le gestionnaire a mis à jour le plan de contingence du service et a orienté le personnel sur les changements apportés, en soulignant l'importance de fournir le service dans les deux langues officielles.

b) Des outils de référence sont disponibles sur tous les postes de travail. Voir l'annexe B.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la LLO dans cette affaire sont les suivantes :

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.

Les questions que nous avons posées dans notre préavis d'enquête portaient sur plusieurs points, dont la formation en langues officielles des employés de dépistage pendant la pandémie, les vérifications effectuées par l'hôpital, le plan de contingence en place à cet hôpital, les aides langagières ainsi que les mesures qui sont prises lorsqu'un employé d'Horizon n'agit pas en conformité avec la politique sur les langues officielles. Nous examinerons ici les réponses que l'institution a fournies à nos questions afférentes à ces points.

Réponses de l'institution

Dépistage pendant la pandémie

Dans sa réponse, l'institution nous a donné une mise à jour concernant les vérifications au Service de dépistage pendant la pandémie :

*le Service de dépistage en cas de pandémie a entamé une période de contrôle de la conformité aux points de dépistage dans l'ensemble d'Horizon. Les membres du personnel étaient au courant que ces « observations » auraient lieu quotidiennement sur une période de deux semaines. Les résultats ont été, pour la plupart, très positifs, soit à 86,5 %. Avec l'accord du directeur, **les observations continueront à avoir lieu chaque mois et les résultats seront communiqués aux chefs de service.***

Nous sommes heureux de constater que l'institution déploie de bonne foi des efforts visant à combler les lacunes dans sa capacité à respecter ses obligations linguistiques. En outre, nous reconnaissons tout le travail accompli par l'institution, et nous sommes convaincus que les mesures mises ou en cours d'être mises en place par l'institution, notamment **les observations mensuelles**, augmenteront considérablement sa capacité à remplir ses obligations linguistiques.

L'institution nous a également informés qu'elle avait procédé à des vérifications « quotidiennes des points de dépistage dans tous les grands hôpitaux ». Notre bureau est heureux d'apprendre que des vérifications ont eu lieu et nous espérons que de telles mesures se poursuivront, et ce dans tous les établissements de soins de santé et non seulement dans les « grands hôpitaux ».

Recrutement

Cela dit, certaines informations que nous a fournies l'institution nécessitent une discussion plus approfondie. Tout d'abord, l'institution nous informe des défis avec lesquels elle est aux prises en matière de recrutement de dépisteurs bilingues.

Ensuite, l'institution explique les mesures prises, en particulier le fait qu'une réunion a eu lieu « afin d'aborder les problèmes de recrutement ».

D'une part, notre bureau reconnaît les difficultés que rencontre l'institution en matière de recrutement de personnel bilingue. Pour un recrutement efficace, un plan rigoureux de recrutement est nécessaire. Depuis plusieurs années, l'institution nous informe, en réponse aux questions posées dans nos préavis d'enquête, de ses difficultés en matière de recrutement bilingue. Le Commissariat est d'avis qu'il incombe à l'institution de trouver une solution non seulement au recrutement de préposés au dépistage bilingues, mais aussi à son incapacité de recruter du personnel bilingue au sein de ses différents départements et hôpitaux sous son égide un peu partout dans la province.

D'ici à ce qu'Horizon ait l'effectif bilingue suffisant pour pouvoir offrir un service bilingue en tout temps, et ce dans chaque département et unité de l'ensemble de ses hôpitaux, elle se doit de travailler encore plus en amont qu'elle le fait présentement. En raison de la pénurie de membres de personnel bilingues, l'institution peut s'attendre à ce qu'il continue d'y avoir des incidents de non-conformité dans ses établissements de soins de santé.

Le Commissariat estime qu'avant même de pouvoir régler les incidents de non-conformité qui, qu'on se le dise, sont récurrents, l'institution doit essayer de prévenir ces types d'incidents. Celle-ci ne peut donc attendre les résultats des vérifications du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, qui ont lieu aux trois ans, avant de prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer sa prestation de services aux membres du public francophones. L'institution doit faire périodiquement ses propres vérifications.

Prestation de services en personne

Enfin, nous souhaitons faire des commentaires sur la réponse que nous avons reçue en ce qui concerne la sécurité. Nous avons été à la fois surpris et déçus d'apprendre qu'« il n'y a pas d'employés de sécurité bilingues à la sortie du parc de stationnement de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers. »

Par ailleurs, plus loin dans sa réponse, l'institution a indiqué qu'elle a mis à la disposition des employés le service d'assistance téléphonique comme tout dernier recours et que les préposés au dépistage doivent d'abord faire tous les efforts possibles pour obtenir l'aide d'un collègue bilingue pour la prestation des services aux clients.

Mon bureau traite des plaintes à l'endroit du Réseau de santé Horizon depuis plusieurs années, et celle-ci est bien consciente qu'un service offert par téléphone n'équivaut pas à un service en personne.

Nous tenons à rappeler à l'institution que, même comme option de dernier recours, que ce soit aux parcs de stationnement ou aux Services de dépistage, l'utilisation d'un service d'assistance téléphonique est inacceptable, car les membres des deux communautés linguistiques ont droit à un service de qualité égale, quelle que soit la langue dans laquelle ils choisissent de recevoir le service. En tant que commissaire, je ne peux donc accepter cette procédure.

Je vous édifie à informer les préposés au dépistage et le personnel des parcs de stationnement de n'utiliser ce service que pour servir les clients qui utilisent une langue autre que le français et l'anglais, les deux seules langues officielles au Nouveau-Brunswick.

De plus, nous rappelons à l'institution que le seul article de la LLO qui autorise les délais est l'article 31(2) qui permet à un agent de la paix « un délai raisonnable » afin de se conformer à son choix de langue. Sinon, les retards ne sont pas autorisés en vertu de la LLO. Par conséquent, l'institution doit faire en sorte que les membres du public reçoivent un service dans la langue officielle de leur choix, et ce sans délai, y compris dans les parcs de stationnement.

Réponses aux questions précises du préavis d'enquête

La première question que nous avons posée concernait la formation aux langues officielles. Bien que nous ayons été déçus de constater que certains examinateurs engagés en 2020 n'étaient pas tenus de suivre une formation en langues officielles, nous sommes heureux d'apprendre que cela « a depuis changé, et tout l'apprentissage en ligne requis a été repris ». Nous vous encourageons à dispenser cette formation à tous les nouveaux membres du personnel dès que possible après leur embauche.

La deuxième question portait sur les vérifications aux points de dépistage. Le résultat étant de 86,5%, nous nous demandons si ce résultat est dû au fait que le personnel a à cœur le désir de veiller au respect des droits linguistiques du public, ou si le personnel a mieux respecté ses obligations linguistiques parce qu'il savait qu'une période de contrôle avait été entamée. En attendant que la prestation d'une offre active de services, ainsi que l'utilisation correcte du plan de contingence le cas échéant, deviennent une seconde nature pour le personnel, nous confirmons avec l'institution que les observations mensuelles telles que décrites par l'institution sont nécessaires et doivent se poursuivre. Cela dit, le commissariat est d'avis qu'en informer au préalable les départements et unités ne fait que bonifier les résultats de ces vérifications. Nous encourageons donc l'institution à poursuivre ses vérifications périodiquement et de façon inopinée.

La quatrième question portait sur le plan de contingence de l'institution. Dans sa réponse, l'institution nous a expliqué que les plans « sont propres à chaque service » et que le « Service des langues officielles offre une formation et un soutien aux gestionnaires et aux chefs d'équipe pour l'élaboration de plans de contingence adaptés à chaque unité ».

Notre bureau a été impressionné par cette réponse. Tout d'abord, nous reconnaissons que, plutôt que de prendre une approche universelle quant aux langues officielles, l'institution a décidé que chaque unité est responsable de son propre plan de contingence. De cette manière, les unités, qui sont au courant de leurs propres défis face au respect des droits linguistiques, peuvent choisir le plan qui leur convient le mieux et qui leur permettra de fournir au public un service dans la langue de son choix en tout temps.

En outre, nous approuvons l'approche d'équipe qui permet aux unités de déterminer leur propre plan d'action, tout en ayant le Service des langues officielles comme ressource de formation et de soutien. Cela dit, il y a une mise en garde à faire. Comme nous l'avons vu plus haut, un plan a été mis en place pour le parc de stationnement, mais le processus de ce plan ne permet pas à l'institution de respecter les droits linguistiques du public. Il doit donc y avoir un mécanisme de contrôle pour s'assurer que les plans de contingence en place sont efficaces.

Dans sa réponse à la cinquième question, l'institution nous a fourni divers documents. À la lumière de notre analyse, nous laissons à l'institution le soin de mettre en place le mécanisme de contrôle de ses plans de contingence et de ses aides langagières afin de s'assurer qu'ils fournissent au personnel les outils nécessaires pour se conformer à la LLO.

La sixième question portait sur la procédure à suivre si un employé n'agit pas en conformité avec la politique sur les langues officielles. Selon l'institution, elle « travaille actuellement avec un cabinet de consultation externe pour développer un programme de formation et d'encadrement destiné aux gestionnaires afin de les aider à traiter, au besoin, les problèmes de conformité avec les membres de leur personnel ».

Notre bureau félicite l'institution pour sa décision de solliciter une aide extérieure pour remplir ses obligations linguistiques et espère que ce programme de formation et d'encadrement portera des fruits.

Dans sa réponse à la septième question, l'institution estime que la raison pour laquelle elle a manqué à ses obligations est, en partie, à cause d'une « incapacité à recruter du personnel bilingue ainsi que par le manque de formation et de soutien offert au personnel ». Il est important de noter que c'est la raison que l'institution nous fournit depuis quelques années déjà et pour laquelle elle ne peut pas respecter ses obligations linguistiques.

À cette réponse, le Commissariat reconnaît le défi énorme que peut représenter le recrutement d'un personnel bilingue qualifié et réitère qu'un plan rigoureux de recrutement est nécessaire.

Conclusion et recommandations

Notre enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, et nous formulons les recommandations suivantes :

- QUE** l'institution prenne les mesures qui s'imposent afin d'assurer aux membres des deux communautés linguistiques officielles une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps et sans délai indu;
- QUE** les Services de langues officielles continuent d'offrir une formation et un soutien aux gestionnaires et aux chefs d'équipe dans l'élaboration de plans de contingence;
- QUE** l'institution mette en place un mécanisme de contrôle des plans de contingence de chaque unité et parc de stationnement de l'ensemble de ses établissements de soins de santé, en vue de se conformer à la LLO;
- QUE** les directeurs administratifs veillent à ce que les plans de contingence soient suivis par le personnel, en vue de respecter leurs obligations linguistiques;
- QUE** les directeurs administratifs rendent des comptes à l'institution deux fois par année sur la conformité des membres de leur personnel en matière d'offre active et de prestation de services dans les deux langues officielles;
- QUE** l'institution élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé, de préposés au dépistage et de préposés aux parcs de stationnement;
- QUE** l'institution donne périodiquement à ses préposés aux parcs de stationnement une session d'information sur les obligations linguistiques de l'institution; et
- QUE** l'institution fasse des vérifications périodiquement et de façon inopinée dans l'ensemble des départements et des unités, y inclus les parcs de stationnement, de ses établissements de soins de santé.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, à la présidente-directrice générale du Réseau de santé Horizon, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'à la partie 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.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c. r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 31^e jour de mars 2021

WELCOME

COVID-19 Active Screening: Patient / Visitor Access to Facilities

- 1 Do you have any of the below symptoms?
Must have at least 2 of the following symptoms to be considered to have a YES response.
 - FEVER/ SIGNS OF FEVER (e.g., chills, feeling cold, shivers, etc...)
 - NEW COUGH OR A COUGH THAT IS GETTING WORSE
 - SORE THROAT
 - RUNNY NOSE
 - HEADACHE
 - DIARRHEA
 - LOSS OF TASTE OR SMELL
 - NEW ONSET OF MYALGIA (muscle pain)
 - NEW ONSET OF FATIGUE
 - PURPLE MARKINGS ON FINGERS OR TOES (for children)

- 2 Have you had close contact with a confirmed case of COVID-19 in the last 14 days?

- 3 Have you been diagnosed with COVID-19 within the past 14 days?

- 4 Have you returned from travel outside of ~~the Atlantic provinces (Newfoundland and Labrador, New Brunswick, Prince Edward Island and Nova Scotia)~~ within the last 14 days for any reason including work?

- 5 Are you a resident of Campobello Island who has been admitted to a Hospital in the US in the past 14 days?

- 6 Have you been told by Public Health that you may have been exposed to COVID-19 within the past 14 days and/or been directed to self-isolate and are still within the advised period of selfisolation?

- 7 Have you had close contact with a person with a respiratory illness who has travelled outside of ~~the Atlantic provinces (Newfoundland and Labrador, New Brunswick, Prince Edward Island, and Nova Scotia)~~ within the last 14 days prior to their onset of illness?

- 8 Have you been in contact with 811, public health or your primary care physician related to a previous screening and are experiencing worsening symptoms since that time?

- 9 Have you been to Central Zone Nova Scotia (Halifax area, Eastern Shore and West Hants) in the past 14 days?

BIENVENUE

Dépistage de la COVID-19 : Entrée des patients et visiteurs dans les établissements

- 1 Présentez-vous l'un des symptômes suivants?
La personne doit présenter au moins 2 des symptômes suivants pour que vous cochiez OUI.
 - FIÈVRE / SIGNES DE FIÈVRE (p. ex. frissons, sensation de froid, tremblements)
 - NOUVELLE TOUX OU TOUX QUI S'AGGRAVE
 - MAL DE GORGE
 - NEZ QUI COULE
 - MAL DE TÊTE
 - DIARRHÉE
 - PERTE DU GOÛT OU DE L'ODORAT
 - APPARITION DE DOULEURS MUSCULAIRES (myalgie)
 - FATIGUE NOUVELLEMENT APPARUE
 - TACHES MAUVES SUR LES DOIGTS OU LES ORTEILS (chez les enfants)

- 2 Avez-vous été en contact étroit avec un cas confirmé de la COVID-19 au cours des 14 derniers jours?

- 3 Avez-vous obtenu un diagnostic de COVID-19 au cours des 14 derniers jours?

- 4 Êtes-vous revenu d'un voyage à l'extérieur des provinces de l'Atlantique (~~Terre-Neuve et Labrador~~, Nouveau-Brunswick, ~~Île-du-Prince-Édouard~~ et Nouvelle-Écosse) au cours des 14 derniers jours pour une raison quelconque, y compris pour le travail?

- 5 Habitez-vous sur l'île Campobello et avez-vous été hospitalisé aux États-Unis au cours des 14 derniers jours?

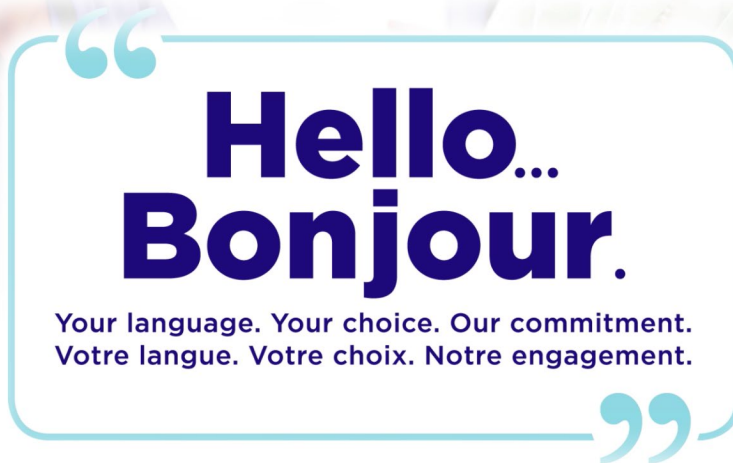
- 6 La Santé publique vous a-t-elle avisé que vous avez potentiellement été exposé à la COVID-19 au cours des 14 derniers jours ou vous trouvez-vous encore en isolement après avoir reçu la directive de vous isoler?

- 7 Avez-vous été en contact étroit avec une personne atteinte d'une maladie respiratoire aiguë qui a voyagé à l'extérieur des provinces de l'Atlantique (~~Terre-Neuve et Labrador~~, Nouveau-Brunswick, ~~Île-du-Prince-Édouard~~ et Nouvelle-Écosse) dans les 14 jours précédant l'apparition de ses symptômes?

- 8 Avez-vous communiqué avec Télé-Soins 811, la Santé publique ou un fournisseur de soins primaires concernant un test de dépistage et avez maintenant des symptômes qui s'aggravent?

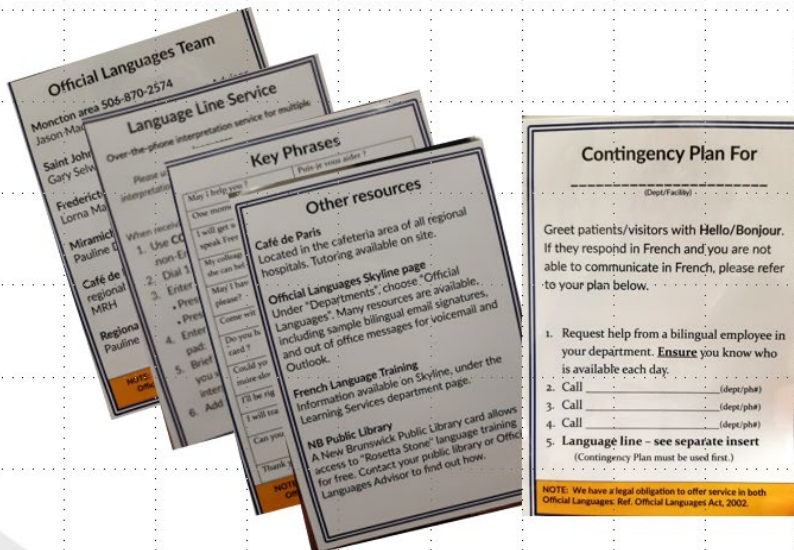
- 9 Avez-vous voyagé dans la zone centrale de la Nouvelle-Écosse (région de Halifax, Eastern Shore et West Hants) au cours des 14 derniers jours?

Affichage bilingue en place dans tous les points de contact avec le public



Menus de ressources placés au centre de dépistage de la pandémie, au service de phlébotomie et à la sortie du stationnement

Template and Tools



Annexe B (page 2 de 3)

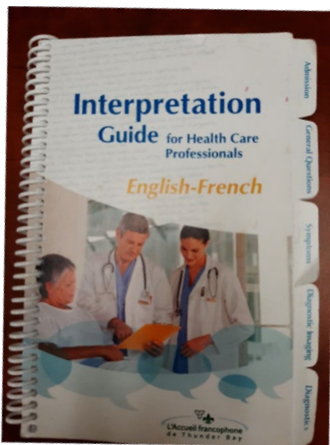
Trousseau de phrases clés en guise de référence rapide fourni au centre de dépistage de la pandémie, au service de phlébotomie et à la sortie du stationnement



Stylos de phrases pour référence rapide fournis au centre de dépistage de la pandémie



Guide d'interprétation à l'intention des professionnels de la santé fournis au service de phlébotomie




Phrases relatives à la phlébotomie fournies au service de phlébotomie

General phrases	Les phrases générales
Please wait a moment. I will get someone who speaks French.	S'il vous plaît, attendez un instant. Je vais chercher quelqu'un qui parle français.
Hello, my name is _____.	Bonjour. Je m'appelle _____.
Do you have an appointment for blood work today?	Avez-vous un rendez-vous pour une prise de sang aujourd'hui?
Please come inside.	Entrez, s'il vous plaît.
Take your time.	Prenez votre temps. / Prends ton temps.
Come here.	Venez ici. / Viens ici.
Follow me.	Suivez-moi. / Suis-moi.
Wait here.	Attendez ici. / Attends ici.
Would you like to have an interpreter?	Voulez-vous faire appel à un interprète?
I'm not sure I understand.	Je ne suis pas certain(e) de comprendre.
What is your name?	Quel est votre nom? / Comment vous appelez-vous?
Do you have a requisition for blood work?	Avez-vous votre réquisition pour votre prise de sang?
What is your doctor's name?	Quel est le nom de votre médecin?
We need to see your Medicare card.	Votre carte d'assurance-santé s'il vous plaît.
How old are you?	Quel âge avez-vous?
What is your date of birth?	Quelle est votre date de naissance?
What is your address and phone number?	Quelle est votre adresse et numéro de téléphone?
What's is your mother's name?	Quel est le nom de votre mère?
What is your mother's maiden name?	Quel est le nom de jeune fille de votre mère?
Next of kin.	Votre plus proche (parent).
What is the name and telephone number of someone to call in case of an emergency?	Quel est le nom et le numéro de téléphone d'une personne à appeler en cas d'urgence.
Phrases used during phlebotomy procedures	Phrases utilisées lors des procédures phlébotomie
Are you fasting?	Êtes-vous à jeun?
You need to fast for ___ hours before you blood work. (8, 12 or 14 hours)	Vous ne devez rien manger pendant ___ heures avant votre analyse (prise) de sang. (8, 12 ou 14 heures)
Do you take any blood thinners? Aspirin?	Prenez-vous un médicament pour éclaircir le sang? des Aspirines?

Page 1 of 4

Procédure standard (PS) pour les employés à la sortie du stationnement

		STANDARD OPERATING PRACTICE Commissionnaires
Active Offer		
Section: DECRH SOP	SOP No.:	Updated: December 9, 2020
PURPOSE		
To ensure that Commissionnaire personnel have a knowledge and understanding of how to proceed in the Commissionnaire Booth of making the Active Offer to patrons and proceeding with paid parking payment interaction.		
DIRECTLY AFFECTED		
Commissionnaire, Switchboard and Patrons.		
PROCESS		
A) Making The Active Offer		
1. Patron presents to parking booth to pay for parking upon exit.		
2. Provide Active Offer: HELLO, BONJOUR		
3. Pause to let the patron respond.		
4. If the client responds in English continue in English.		
5. If the client responds in French and you are unable to continue in French respond: "une moment s'il vous plaît" . (Pronounced "Oon mo mont see voo play").		
6. Call DECRH switchboard at 5700.		
7. Summarize what you wish to accomplish with DECRH Switchboard.		
8. Place the phone in the booth on speaker so the switchboard staff member can communicate with the patron in the vehicle.		
9. Have the patron in the vehicle speak with the person at DECRH switchboard until the completion of the transaction.		
10. If Switchboard is unavailable, use the telephone interpretation services (language line)		
1-866-874-3927 Enter Client ID Number 258002 Select Language (1 for Spanish, 2 for all others) Enter Department code 111		
Complete steps 7, 8 & 9 above as you would with a switchboard operator.		
11. When the transaction is finished, thank the switchboard or language line employee and hang up the phone.		
12. Say "Merci" to the patron.		