

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-207

INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 4
Conclusion et recommandations : 16

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

DATE D'ÉMISSION Juillet 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 une prestation de services en français de l'Hôpital régional de Saint John.

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 fasse l'offre active aux patients afin qu'ils n'aient pas à le demander;
- QUE** l'institution fasse en sorte que le choix de langue officielle d'un patient soit respecté tout le long de son parcours dans un ou des établissements de soins de santé sous son égide;
- QUE** l'institution vérifie, tel qu'elle l'a indiqué, l'ensemble des documents que distribue le Département de dialyse et transplantation rénale et s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps;
- QUE** l'institution mette en place une procédure nette et précise lui permettant de rencontrer en tout temps ses obligations linguistiques en vertu de l'article 29 de la LLO, notamment d'obtenir d'une tierce partie la version française d'un document lui appartenant ou d'obtenir son accord pour faire traduire le document en question, et ce dès l'obtention dudit document;
- QUE** l'institution accorde la même importance aux deux langues officielles et qu'elle imprime sur deux colonnes ou recto verso tout document que fournit le Département de dialyse et transplantation rénale aux membres du public;
- QUE** l'institution fasse en sorte que désormais chaque unité et département imprime sur deux colonnes ou recto verso tout document qu'ils fournissent aux membres du public;
- QUE** l'institution fasse en sorte que toute communication du Département de dialyse et transplantation rénale, telles que les communications téléphoniques, par écrit ou par courrier électronique, soit en tout temps dans la langue officielle de choix du patient, et ce, sans délai indu;
- QUE** l'institution continue d'effectuer des mesures qualitatives durant les années intermédiaires du sondage du Conseil de la Santé du Nouveau-Brunswick et qu'elle augmente le nombre de répondants afin que les résultats reflètent la réalité dans l'ensemble de son réseau de santé.

Plainte

Lors du dépôt de sa plainte au Commissariat, la plaignante nous a demandé de communiquer avec le conseiller en langues officielles du Réseau de santé Horizon, auprès de qui elle a déposé sa plainte au préalable.

Lors de notre entretien avec ce conseiller, il a partagé avec nous les détails de cette plainte. Les allégations de la plaignante sont les suivantes :

La plaignante nous a fait part de plusieurs lacunes en matière de la prestation de services dans la langue officielle de son choix qui se sont déroulées au cours de l'été et de l'automne 2020.

Il est important de préciser en prélude que la langue officielle de préférence de la plaignante est identifiée comme étant le français dans son dossier médical chez Horizon.

Département de la sécurité et du contrôle d'accès aux établissements

Le 6 novembre 2020, vers 15 h 20, la plaignante s'est présentée au kiosque 3 de l'entrée publique de l'Hôpital régional de Saint John afin de répondre aux questions de filtrage liées à la pandémie de la COVID-19. La plaignante a été accueillie en anglais seulement, et aucune offre active n'a été proposée.

Le 10 novembre et le 1^{er} décembre 2020, vers 11 h, toujours à l'entrée publique, la plaignante n'a reçu ni accueil ni offre de service en français.

Département de la chirurgie de jour

Une opération chirurgicale préparatoire était nécessaire pour une dialyse rénale. La plaignante avait initialement un rendez-vous prévu pour la fin novembre 2020. En raison d'une annulation, le secrétariat préopératoire a appelé la plaignante pour lui proposer d'avancer son rendez-vous au 23 novembre. Lors de cet appel, l'employée a parlé en français, mais, à aucun moment, elle n'a proposé un service en français pour le jour de l'intervention. La plaignante estime que ce manquement a été l'élément déclencheur aboutissant à une chaîne d'événements mettant en péril sa sécurité liée à une barrière linguistique.

En effet, il semblerait que le jour de l'intervention chirurgicale, une confusion majeure concernant la présence de la plaignante s'est installée. Une discussion autour d'une transfusion sanguine a eu lieu entre les professionnels de la santé, et la plaignante ne comprenait que des bribes d'information. Devant ce manque de compréhension majeure, la plaignante s'est sentie démunie et s'est mise à pleurer. En salle d'opération, elle s'est exclamée : « Mais, je suis francophone! » Aucune solution pour améliorer la communication ne lui a été proposée.

Le 7 décembre 2020, l'intervention chirurgicale préparatoire à la dialyse a dû être tentée une seconde fois. Pour une raison que la plaignante ignore, la tentative du 23 novembre s'est avérée être un échec. Cette fois-ci, une infirmière bilingue devait être présente pour assister la plaignante dans la compréhension de la procédure.

Malheureusement, l'infirmière ne s'est pas rendue au travail ce matin-là; la plaignante a donc dû accepter un service de traduction téléphonique. L'appareil ne comportant pas de haut-parleur, un échange incessant du combiné entre l'infirmière et la plaignante a donc eu lieu. Cela a fortement compliqué la fluidité d'une conversation composée de questions et de réponses. La conséquence directe de cette organisation a été un retard d'une heure trente sur l'admission en salle d'opération.

Département de dialyse et de transplantation rénale

Le 28 juillet 2020, l'équipe médicale a informé la plaignante qu'elle devra recevoir une greffe du rein. On a informé la plaignante qu'elle recevra un ensemble de documents importants pour les patients en attente d'une greffe du rein. Les renseignements indiquent notamment un ensemble de précautions à prendre avant, pendant et après une telle procédure.

Au début novembre 2020, la plaignante a reçu un cartable comprenant de nombreux documents dont la majorité était en anglais seulement. Sa langue de préférence n'avait pas été respectée, et de l'information vitale était communiquée par Horizon dans une langue que la plaignante ne maîtrise pas entièrement, notamment la terminologie médicale.

Devant ces manquements à répétition pouvant aboutir à des conséquences graves en matière de sécurité des patients du réseau Horizon, la plaignante a décidé, le 5 novembre 2020, de déposer une plainte auprès d'Horizon. Le 9 novembre, la plaignante a reçu, par courrier recommandé, la plupart des documents en français.

La plaignante a également reçu deux lettres distinctes du Département de dialyse en anglais seulement. Une fois de plus, sa langue de préférence, dûment identifiée dans son dossier médical, n'a pas été respectée. Selon la plaignante, on l'aurait informée que ces documents avaient été acheminés à Halifax afin d'être traduits. Après avoir reçu cette documentation en français le 11 décembre 2020, la plaignante a décidé de déposer une plainte officielle auprès du Commissariat aux langues officielles.

Le cheminement de la plaignante s'avère difficile et est loin d'être terminé. Sa motivation majeure, outre sa propre expérience durant son parcours actuel, est de s'assurer que le Réseau de santé Horizon fournit à l'ensemble des patients présents et futurs des services de qualité égale dans les deux langues officielles. La plaignante dit avoir espoir que les personnes qui emprunteront ce même chemin trébucheront moins qu'elle.

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 18 février 2021, 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 29 mars 2021, ainsi que son appréciation des faits, se lisent comme suit :

1. Veuillez nous décrire en détail la formation ainsi que les rappels que les employés de l'Hôpital régional de Saint John, y compris ceux aux kiosques de triage à l'entrée publique, ont reçus sur les droits linguistiques.
 - **Chaque nouvel employé, dans le cadre de l'orientation initiale chez Horizon, reçoit une formation sur les droits linguistiques. Celle-ci comprend des modules sur l'offre active Hello / Bonjour, sur la *Loi sur les Langues officielles* du Nouveau-Brunswick et sur l'engagement des institutions publiques, dont Horizon, à se conformer à cette loi. L'importance de la fourniture de service de qualité égale dans la langue officielle de nos patients est renforcée durant cette formation.**
 - **Additionnellement, notre institution offre des cours d'apprentissage et de perfectionnement en français à travers le département d'éducation. Notre programme Café de Paris dispense aussi des séances de tutorat et de conversation, en personne ou de manière virtuelle, à chaque employé en faisant la demande. En parallèle, ces initiatives font fréquemment l'objet de campagnes promotionnelles permettant d'atteindre le plus grand nombre de salariés possible.**
 - **Plus particulièrement, les gestionnaires du dépistage de la COVID-19 ont distribué à tous les responsables du dépistage un document de rappel afin de s'assurer que le personnel respecte toujours leurs responsabilités en matière de langues officielles.**
 - **De plus, les gestionnaires ont souligné encore une fois aux responsables du dépistage la nécessité de faire l'offre active et de respecter la politique d'affichage d'Horizon quant aux deux langues officielles. Il leur a également été rappelé de ne jamais distribuer de bulletins internes au public.**

- **Des outils de consultation linguistique rapide ont également été mis à la disposition des employés du service de dépistage de la COVID-19.**
2. Comment l'institution s'assure-t-elle que l'Hôpital régional de Saint John honore, en tout temps, les articles 27 à 29 de la LLO et que les services qu'il offre sont 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.
- **Un projet de grande envergure portant sur l'automatisation des profils linguistiques a été initié en 2019. En effet, malgré l'existence des profils linguistiques élaborés manuellement par nos équipes de gestion, nous avons vite réalisé l'obsolescence fréquente des informations. Les mouvements latéraux et la quantité considérable d'employés chez Horizon rendaient la tenue à jour quasi impossible. Aujourd'hui, nous nous dirigeons vers une consolidation automatique des compétences linguistiques de nos effectifs permettant une mise à jour permanente des données.**
 - **Les gestionnaires auront aisément accès aux informations utiles concernant leurs équipes et permettant d'anticiper sur les besoins de recrutement et de formation des employés.**
 - **Au terme de ce projet, les centres de planification régionaux auront la capacité de visualiser la compétence linguistique au même titre que d'autres compétences professionnelles pour organiser les rotations de travail.**
3. Des vérifications sont-elles effectuées à cet hôpital pour s'assurer que le personnel respecte les droits linguistiques du public ? Si tel est le cas, veuillez nous fournir les résultats des vérifications les plus récentes.

Les dernières mesures de satisfaction ont été fournies par le conseil de la santé du Nouveau- Brunswick en 2020. Voici les résultats de leur sondage :

Unité	Performance Indicator	Definition	Région	Nombre	2019-2020
Langues Officielles	Sondage du Conseil de la Santé du Nouveau-Brunswick	% des patients qui ont répondu avoir toujours ou habituellement reçu le service dans leur langue officielle de préférence	Moncton	80	74.7%
			Saint John	51	79.7%
			Fredericton	7	31.8%
			Miramichi	23	60.5%

4. Quelles mesures l'institution prend-elle pour s'assurer que ses clients sont informés qu'ils ont droit à un service de qualité égale dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils se rendent à l'Hôpital régional de Saint John ?
- **La première mesure est de fournir l'offre active Hello / Bonjour lors de chaque interaction.**
 - **Ensuite, le département des langues officielles a développé et distribué aux employés de première ligne des ressources utiles à poser verticalement sur leurs bureaux. Le verso de chaque page de ce document et se trouvant face au public, indique :**
« Hello / Bonjour - Votre langue. Votre choix, Notre engagement »
« Votre choix - Une formule d'accueil bilingue comme Hello / Bonjour est pour nous un moyen simple de vous inviter à nous répondre dans la langue de votre choix »
 - **Les conseillers aux langues officielles de chaque région entretiennent des relations fortes avec les communautés francophones locales. Ce message est communiqué régulièrement afin d'encourager toute personne le désirant à demander le service dans sa langue officielle de préférence.**
5. Quel est le plan de contingence actuellement en place qui assure que cet hôpital se conforme à la LLO et que le public a accès à un service dans la langue de son choix en tout temps ?
- **À l'Hôpital régional de Saint John, contrairement aux établissements de taille plus modeste, les plans de contingence sont développés et maintenus par département. Les conseillers aux langues officielles ont élaboré des matrices permettant aux gestionnaires d'identifier les ressources bilingues d'abord au sein leurs unités, puis au sein d'unités proches et enfin des numéros de secours à n'utiliser qu'en cas de dernier recours.**
 - **Une présentation ciblée « Comment développer votre plan de contingence » a été offerte récemment lors de 21 sessions distinctes qui ont rassemblé 176 gestionnaires. 646 matrices ont été distribuées au sein de l'établissement aux travailleurs de première ligne.**
6. Comment l'institution s'assure-t-elle de la continuité du service dans la langue officielle que choisit un client à cet hôpital ?
- **Nous sommes conscients que ce point reste à être amélioré. Toutefois, certains départements ont adopté une organisation efficace. Par exemple, l'apposition d'un signal de couleur sur les dossiers médicaux.**

- Dans d'autres régions, l'équipe des langues officielles a été à l'origine d'un projet plus vaste qui permet d'inscrire la langue officielle de choix sur les bracelets remis aux patients dès l'enregistrement. Notre volonté est d'étendre cette organisation à l'ensemble des régions afin d'optimiser la reconnaissance de la langue de choix plus aisément et permettre aux clients de ne pas avoir à répéter leurs préférences linguistiques tout au long de leur parcours de soins.
7. Quelles mesures sont prises si un employé de cet hôpital n'agit pas en conformité avec la LLO ?
- Dans le cadre des investigations liées à la réception de plaintes, nous déterminons si le manquement est lié à une procédure méritant d'être modifiée ou améliorée ou s'il s'agit plutôt d'une erreur comportementale. Lorsque la performance d'un employé n'est pas conforme aux préconisations de la LLO, son gestionnaire est avisé et des mesures disciplinaires progressives peuvent être mises en œuvre.
8. En ce qui concerne le dossier de la plaignante, pensez-vous que l'institution a manqué aux obligations que lui imposent les articles 27 à 29 de la LLO ? Si tel est le cas
- a. veuillez nous en expliquer les raisons;

En effet, les allégations de la plaignante sont avérées. Comme indiqué plus haut, certains employés n'ont pas fourni le service attendu dans la langue officielle choisie par la plaignante et par ailleurs des documents importants ont été communiqués en anglais seulement. Nous considérons que les raisons ayant abouti sur ces manquements sont d'une part liées à un manque d'attention de certains employés et d'autre part au manque de traduction préalable de plusieurs documents. Nous comprenons aussi que le niveau de bilinguisme démontré par plusieurs employés ne répondait pas aux attentes de la plaignante. A cet égard, il est important de préciser que les employés en question ont bien satisfait aux exigences de certification linguistique au niveau intermédiaire plus préconisé par notre institution.

- b. veuillez nous fournir les mesures qu'a l'intention de mettre en œuvre votre institution pour éviter que des incidents similaires se reproduisent à l'avenir.

Les employés n'ayant pas fourni le service dans la langue de choix de la plaignante ont été identifiés par leurs gestionnaires. Ces cas seront gérés individuellement pour éviter toute réitération. Un rappel concernant les ressources disponibles chez Horizon en matière de formation, de tutorat et également les plans de contingence en place sera dispensé aux équipes des départements concernés.

Un inventaire exhaustif des documents fournis par le département de dialyse et transplantation rénale a été effectué afin que nous puissions nous assurer que tous les documents communiqués à l'avenir par Horizon seront dorénavant dans la langue officielle choisie par le destinataire.

9. Les clients de l'institution qui sont traités et/ou évalués à cet établissement de santé reçoivent-ils par la suite un sondage sur la satisfaction des clients ? Si tel est le cas :

- a. le sondage comporte-t-il des questions relatives à la qualité du service qu'ils ont reçu dans leur langue de choix ?

Oui, un sondage de satisfaction est organisé une année sur trois par le Conseil de la Santé du Nouveau-Brunswick et Horizon effectue également des mesures qualitatives durant les années intermédiaires. L'équipe des langues officielles travaille sur la possibilité de faire croître le nombre de répondants afin que les résultats obtenus reflètent davantage la réalité rencontrée à travers l'ensemble du réseau de santé.

- b. veuillez nous fournir les résultats du dernier sondage.

Les résultats figurent sous forme de tableau en réponse à votre question 3 ci-dessus.

L'institution nous a également fait part des détails de son enquête en ces termes :

Selon notre enquête, nous pouvons confirmer les faits suivants :

- **Contrôle d'accès aux établissements en respect du protocole Covid-19**

Le 6 novembre 2020 – [la plaignante] s'est bien présentée au kiosque #3 de l'entrée publique et a été accueillie en anglais seulement.

Le 10 novembre 2020 – [la plaignante] a de nouveau été accueillie en anglais seulement à l'entrée publique.

Le 1^{er} décembre 2020 – [la plaignante] a de nouveau été accueillie en anglais seulement à l'entrée publique.

Ces faits sont antérieurs aux actions correctives prises conjointement par l'équipe des langues officielles et la direction du département du contrôle d'accès pour l'ensemble des établissements Horizon. Ces actions détaillées précédemment lors de la réception de plaintes similaires sont rappelées ci-dessous en réponse complémentaire à votre question #1.

- **Unité d'admission en chirurgie**

Il est important de préciser en prélude que ce département est indiqué sur notre courrier de réponse, car la mission de ce service est de coordonner les interventions en chirurgie de jour entre les patients et l'hôpital.

Il est bien confirmé que [la plaignante] a été appelée trois fois par ce département pour les différentes interventions chirurgicales nécessaires.

La gestionnaire reconnaît que le dernier appel en date a été effectué en anglais bien que la langue de choix soit bien identifiée comme étant le français dans le dossier de la patiente.

Ce manquement a été adressé à l'ensemble du personnel en insistant sur l'importance de respecter la langue officielle de choix de nos patients.

La gestionnaire tient à indiquer que la plaignante a expliqué lors des appels reçus qu'elle parlait suffisamment bien l'anglais pour pouvoir accepter que la conversation se tienne en anglais.

Il est évident que [la plaignante] souhaitait bien faire, mais selon la gestionnaire, le fait de ne pas avoir exprimé clairement son désir d'être servi en français a semé une confusion au sein de son équipe pour la suite des interactions.

- **Chirurgie de jour**

À la lumière de nos investigations, il semblerait que les griefs de [la plaignante] portent davantage sur le niveau de compétence en français du personnel présent plutôt que le manque de personnel bilingue. En effet, la plaignante a demandé à faire appeler notre fournisseur de traduction simultanée lorsqu'elle a considéré que l'infirmière n'avait pas un niveau de français satisfaisant pour faire face à la situation.

- **Dialyse et transplantation rénale**

Nous pouvons confirmer que plusieurs documents liés à la future greffe de [la plaignante] lui ont été communiqués en anglais seulement.

Aussi, les courriers rédigés puis adressés le 6 novembre 2020 par la clinique de transplantation Horizon ont également été transmis en anglais seulement.

Nous reconnaissons que la langue de choix de la patiente n'a pas été respectée et qu'un risque majeur d'incompréhension a été généré par ce manquement.

Nous avons déterminé que plusieurs documents informatifs communiqués à [la plaignante] appartiennent à des entités tierces telles que « Nova Scotia Heath » et la Société canadienne du Sang ». Ces entités ont été contactées par nos soins soit pour obtenir une version des documents en français soit pour obtenir l'autorisation de faire traduire les documents leur appartenant.

Enfin, les courriers adressés par la clinique de transplantation Horizon ont été traduits par notre service de traduction interne et renvoyés à la patiente. Un rappel a été effectué auprès du personnel concerné afin d'éviter à l'avenir de tels manquements.

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.
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.

Les questions que nous avons posées dans notre préavis d'enquête portaient sur plusieurs points, soit les responsabilités de l'institution dans cette affaire quant à la formation des employés à l'entrée de l'hôpital ciblé par la plainte, ainsi que les plans de contingence des départements et unités et les vérifications de la prestation de services.

Nos questions portaient également sur les responsabilités des employés à informer les clients de leurs droits linguistiques, à respecter le plan de contingence mis en place par l'institution et à offrir un service continu dans la langue de choix des clients.

Nos dernières questions portaient sur les résultats de l'enquête interne menée par l'institution ainsi que les mesures qu'elle prévoit mettre en œuvre pour régler ces manquements.

Nous examinerons les réponses que l'institution a fournies à nos questions afférentes à ces trois points ainsi que la position de l'institution face à cette affaire.

Réponse de l'institution

La position de l'institution et les résultats de son enquête interne

Dans sa réponse, l'institution nous a fourni sa position ainsi que les résultats de son enquête interne portant sur les allégations de la plaignante.

L'institution affirme reconnaître que la langue de choix de la patiente n'a pas été respectée et qu'un risque majeur d'incompréhension a été généré par ce manquement.

Par ailleurs, l'institution confirme que plusieurs documents liés à la future greffe de la plaignante lui ont effectivement été communiqués en anglais seulement et que les courriers de la clinique de transplantation Horizon, datés du 6 novembre 2020, ont également été transmis en anglais seulement.

L'institution ajoute qu'étant donné que les documents informatifs communiqués à la plaignante appartiennent à des entités tierces telles que la Nova Scotia Health et la Société canadienne du sang, l'institution a dû communiquer avec elles soit pour obtenir une version des documents en français, soit pour obtenir l'autorisation de faire traduire ces documents.

Enfin, l'institution confirme que les courriers adressés par la clinique de transplantation Horizon ont été traduits par son service de traduction interne et renvoyés à la patiente, et qu'un rappel a été effectué auprès du personnel concerné afin d'éviter à l'avenir de tels manquements.

À l'égard de l'ensemble de la documentation qui a été fourni à la plaignante en anglais seulement, nous sommes surpris de constater que l'institution ne semble pas avoir déjà en place une procédure claire et ferme lui permettant de rencontrer en tout temps ses obligations linguistiques en vertu de l'article 29 de la LLO. En effet, la demande de l'institution aux tierces parties d'obtenir la version française de documents ou de lui permettre de les traduire, ainsi que la traduction de documents provenant de l'institution comme telle, aurait dû être faite bien avant.

Le Commissariat considère ce manquement très important et très nuisible à la bonne santé des clients francophones d'Horizon. Ce manquement nous porte à nous demander depuis quand les clients francophones en attente d'une greffe du rein ou autres, reçoivent certains documents de cette importance en anglais seulement.

L'article 29 de la LLO est pourtant très clair : toutes les publications et les communications destinées au grand public et émanant d'une institution doivent être publiées dans les deux langues officielles. Par conséquent, la demande d'obtenir les deux versions d'un document ou le droit de le traduire doit donc se faire dès l'obtention d'un document appartenant à une tierce partie.

L'institution indique également qu'il semblerait que les griefs de la plaignante portent davantage sur le niveau de compétence en français du personnel présent plutôt que le manque de personnel bilingue et que la plaignante aurait demandé à faire appeler au fournisseur de traduction simultanée lorsqu'elle a considéré que l'infirmière n'avait pas un niveau de français satisfaisant pour faire face à la situation.

Responsabilités linguistiques de l'institution en vertu de la LLO

Formation et rappels des employés sur les droits linguistiques

Dans sa réponse, l'institution nous a donné une mise à jour concernant la formation des employés aux kiosques de triage à l'entrée, les rappels aux employés ainsi que les outils fournis aux employés et la documentation distribuée aux clients de ses hôpitaux.

Nous soulignons le travail et les efforts assidus que déploie l'institution dans ses hôpitaux afin d'assurer la bonne santé et la sécurité des membres du public. Nous sommes également conscients que l'institution a amélioré son processus de formation à la suite du traitement de plaintes antérieures à son égard et que cette situation en l'espèce a eu lieu avant la mise en place de ces améliorations.

Prestation de services de qualité égale

Dans sa réponse portant sur sa façon d'assurer un service égal aux membres des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick, l'institution, sans répondre à la question, nous a informés des améliorations effectuées sur la consolidation automatique des profils linguistiques de ses employés, permettant une mise à jour permanente des données.

Selon l'institution, ces informations utiles serviront aux gestionnaires et leur permettront d'anticiper sur les besoins de recrutement et de formation des employés, ce qui permettra de visualiser la compétence linguistique au même titre que d'autres compétences professionnelles pour organiser les rotations de travail.

Bien que nous applaudissions cette initiative de l'institution, nous l'avertissons qu'elle devra continuer à mettre l'accent sur l'importance de l'offre active, de la prestation de services dans le choix de langue du plaignant, ainsi que des plans de contingence optimaux afin d'assurer un service de qualité égal aux membres des deux communautés linguistiques officielles en tout temps.

Vérifications

Dans sa réponse à notre question portant sur les vérifications de l'institution pour assurer une prestation de services optimale dans les deux langues officielles, l'institution nous a indiqué que le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick fait des sondages tous les trois ans et nous a fourni les statistiques suivantes :

Unité	Indicateur de performance	Définition	Région	Nombre	2019-2020
Langues Officielles	Sondage du Conseil de la Santé du Nouveau-Brunswick	% des patients qui ont répondu avoir toujours ou habituellement reçu le service dans leur langue officielle de préférence	Moncton	80	74.7%
			Saint John	51	79.7%
			Fredericton	7	31.8%
			Miramichi	23	60.5%

Le Réseau de santé Horizon nous confirme dans sa réponse qu'il effectue également des mesures qualitatives durant les années intermédiaires et que l'équipe des langues officielles travaille sur la possibilité de faire croître le nombre de répondants afin que les résultats obtenus reflètent davantage la réalité dans l'ensemble du réseau de santé.

Dans des rapports précédents, nous avons indiqué que des vérifications aux trois ans sont nettement insuffisantes, puisqu'elles ne permettent pas à l'institution de corriger le tir rapidement et d'améliorer la prestation de services à ses clients francophones. Nous applaudissons donc le travail que fait l'institution dans cette direction, qui, au bout du compte, lui donnera une vue d'ensemble immédiate qui lui permettra de mettre en place les mesures qui s'imposent afin de régler les manquements existants et ainsi offrir un service de qualité réel à ses patients francophones.

Responsabilités linguistiques des employés en vertu des obligations linguistiques de l'institution

Informer les clients de leurs droits linguistiques

Dans sa réponse, l'institution nous a indiqué les outils qui contribuent à une offre active de services aux clients qui semble, sur papier être suffisant.

- **La première mesure est de fournir l'offre active Hello / Bonjour lors de chaque interaction.**
- **Ensuite, le département des langues officielles a développé et distribué aux employés de première ligne des ressources utiles à poser verticalement sur leurs bureaux. Le verso de chaque page de ce document et se trouvant face au public, indique :**
 - « Hello / Bonjour - Votre langue. Votre choix, Notre engagement »
 - « Votre choix - Une formule d'accueil bilingue comme Hello / Bonjour est pour nous un moyen simple de vous inviter à nous répondre dans la langue de votre choix »

Sur papier, le Commissariat juge satisfaisantes ces mesures. Dans ce cas-ci, selon l'expérience que dit avoir vécue la plaignante, la réalité sur le terrain semble indiquer qu'il existe toujours un fossé entre les efforts que déploie l'institution en matière des langues officielles et la réalité sur le terrain.

Par ailleurs, l'institution a indiqué ce qui suit :

- **Les conseillers aux langues officielles de chaque région entretiennent des relations fortes avec les communautés francophones locales. Ce message est communiqué régulièrement afin d'encourager toute personne le désirant à demander le service dans sa langue officielle de préférence. (Nous soulignons.)**

À cet égard, la position du Commissariat est claire : la responsabilité de l'offre active de services ne relève pas du patient, mais de l'institution qui lui offre le service. C'est donc dire que l'institution doit faire l'offre active au patient afin que ce dernier n'ait pas à le demander. Une fois la langue officielle choisie par le patient, la continuité de la langue s'impose à chaque unité ou département où le patient est redirigé.

Plans de contingence

En ce qui concerne le plan de contingence, l'institution a confirmé que, contrairement aux établissements de taille plus modeste, l'Hôpital régional de Saint John développe et maintient des plans de contingence par département et que les numéros de secours ne doivent être utilisés qu'en cas de dernier recours.

L'institution a ajouté qu'une présentation ciblée « Comment développer votre plan de contingence » a été offerte récemment lors de 21 sessions distinctes qui ont rassemblé 176 gestionnaires de cet établissement et que 646 matrices ont été distribuées au sein de l'établissement aux travailleurs de première ligne.

Nous appuyons cette mesure qui, nous l'espérons, portera des fruits et encourageons l'institution à l'étendre dans tous ses hôpitaux dans la province dans un avenir rapproché.

Continuité des services

À l'égard de la continuité de service dans la langue officielle que choisit un client, l'institution a d'emblée avoué être consciente que ce point reste à améliorer. L'institution a ajouté que certains départements ont, par exemple, apposé un signal de couleur sur les dossiers médicaux. Dans certaines régions, l'équipe des langues officielles a été à l'origine d'un projet plus vaste qui permet d'inscrire la langue officielle de choix sur les bracelets remis aux patients dès l'enregistrement.

L'institution indique qu'elle souhaite étendre cette organisation à l'ensemble des régions afin d'optimiser la reconnaissance de la langue de choix plus aisément et ainsi permettre aux clients de ne pas avoir à répéter leur préférence linguistique tout au long de leur parcours de soins.

Le Commissariat appuie cette mesure, mais met néanmoins l'institution en garde; une couleur sur un dossier médical ou une note sur un bracelet indiquant la langue de choix d'un patient ne portera des fruits que si l'institution y inclut ce qui suit :

- une formation et des rappels aux employés de tenir compte de ces outils, de respecter la langue officielle que choisissent les patients et d'offrir un service de qualité égale aux patients, peu importe la langue officielle choisie;
- des plans de contingence solides;
- des vérifications de façon périodique.

Mesures qu'a prises ou que prévoit prendre l'institution

Lors de notre conversation avec le conseiller en langues officielles d'Horizon, ce dernier nous a indiqué que certains manquements avaient déjà été réglés et que le travail se poursuivait en vue de régler les manquements en suspens.

Dans sa réponse, l'institution a indiqué qu'il semble que le niveau de bilinguisme démontré par plusieurs employés ne répondait pas aux attentes de la plaignante et qu'à cet égard, elle juge important de préciser que les employés en question ont bien satisfait aux exigences de certification linguistique au niveau Intermédiaire Plus¹, qu'elle préconise.

L'institution a néanmoins confirmé que certaines allégations de la plaignante se sont avérées et que certains employés n'ont pas fourni le service attendu dans la langue officielle choisie par la plaignante. Ces employés ont été identifiés par leurs gestionnaires, et ces cas seront gérés individuellement pour éviter toute réitération. Un rappel concernant les ressources disponibles chez Horizon en matière de formation, de tutorat et également les plans de contingence en place seront dispensés aux équipes des départements concernés.

Par ailleurs, l'institution a également confirmé que des documents importants ont été communiqués en anglais seulement et qu'un inventaire exhaustif des documents fournis par le département de dialyse et transplantation rénale a été effectué afin d'assurer que tous les documents que communiquera dorénavant Horizon seront dans la langue officielle choisie par le destinataire.

Dans sa réponse, l'institution considère que les raisons ayant abouti à ces manquements sont d'une part liées à un manque d'attention de certains employés et d'autre part au manque de traduction préalable de plusieurs documents.

¹ MINISTÈRE DES FINANCES ET DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Échelle de compétence linguistique à l'oral* : INTERMÉDIAIRE PLUS (2+) Peut participer pleinement à une conversation générale. Participer pleinement à des conversations informelles dans des contextes sociaux et professionnels. Le contrôle des structures langagières. peut varier, mais la communication est normalement claire. Démontre parfois certaines fonctions du niveau avancé, mais ne maintient pas la conversation à ce niveau.

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 fasse l'offre active aux patients afin qu'ils n'aient pas à le demander;
- QUE** l'institution fasse en sorte que le choix de langue officielle d'un patient soit respecté tout le long de son parcours dans un ou des établissements de soins de santé sous son égide;
- QUE** l'institution vérifie, tel qu'elle l'a indiqué, l'ensemble des documents que distribue le Département de dialyse et transplantation rénale et s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps;
- QUE** l'institution mette en place une procédure nette et précise lui permettant de rencontrer en tout temps ses obligations linguistiques en vertu de l'article 29 de la LLO, notamment d'obtenir d'une tierce partie la version française d'un document lui appartenant ou d'obtenir son accord pour faire traduire le document en question, et ce dès l'obtention dudit document;
- QUE** l'institution accorde la même importance aux deux langues officielles et qu'elle imprime sur deux colonnes ou recto verso tout document que fournit le Département de dialyse et transplantation rénale aux membres du public;
- QUE** l'institution fasse en sorte que désormais chaque unité et département imprime sur deux colonnes ou recto verso tout document qu'ils fournissent aux membres du public;
- QUE** l'institution fasse en sorte que toute communication du Département de dialyse et transplantation rénale, telles que les communications téléphoniques, par écrit ou par courrier électronique, soit en tout temps dans la langue officielle de choix du patient, et ce, sans délai indu;
- QUE** l'institution continue d'effectuer des mesures qualitatives durant les années intermédiaires du sondage du Conseil de la Santé du Nouveau-Brunswick et qu'elle augmente le nombre de répondants afin que les résultats reflètent la réalité dans l'ensemble de son réseau 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 Conseil exécutif ainsi qu'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.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c. r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 6^e jour de juillet 2021