

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 21-22-035

**INSTITUTION VISÉE** Réseau de santé Vitalité

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

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plainte : 2  
Enquête : 3  
Analyse : 6  
Conclusion et  
recommandations : 10

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Présidente-directrice générale de  
l'institution  
La partie plaignante  
Premier ministre  
Greffière du Bureau du Conseil  
exécutif

**DATE D'ÉMISSION** Mars 2022



# Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Réseau de santé Vitalité (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes en matière de prestation de services en français.

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 :

1. **QUE**            **l'institution fasse de façon plus fréquente des rappels auprès des membres de son personnel affecté aux cliniques de vaccination sur l'importance de l'offre active de services et de la continuité de services dans la langue officielle de choix des clients;**
2. **QUE**            **l'institution s'assure que tous les membres de ce personnel font l'offre active de services en tout temps;**
3. **QUE**            **l'institution bonifie le processus ou le plan de contingence que doit suivre le personnel affecté aux cliniques de vaccination et qu'elle y ajoute ce qu'est la continuité de services dans la langue de choix des clients;**
4. **QUE**            **l'institution s'assure que les membres du personnel qui redirigent les clients vers les stations de vaccination respectent la continuité de services et redirigent les clients vers une station de vaccination où les services leur seront offerts dans la langue officielle de leur choix sans qu'ils aient à le demander;**
5. **QUE**            **l'institution s'assure que, si un client se présente par mégarde à une station de vaccination où l'employé sur place ne peut le servir dans la langue de son choix, l'employé peut :**
  - **soit rediriger le client en français vers un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix,**
  - **soit indiquer au client en français d'attendre un instant et aller chercher un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix.**

# Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante sont les suivants :

Le 7 mai 2021 vers 14 h 30, la partie plaignante s'est présentée à son rendez-vous pour obtenir le vaccin contre la COVID-19 à la clinique de vaccination située au Colisée de Moncton. Une fois arrivée à l'étape où une employée devait lui administrer le vaccin, la partie plaignante allègue que cette employée, en réponse au fait que la partie plaignante s'exprimait en français, l'a informée qu'elle ne pouvait pas parler français. La partie plaignante dit avoir hésité à ce moment-là, mais, étant donné le processus qu'elle avait dû suivre pour se rendre à ce point-ci et, comme elle comprend tout de même l'anglais, elle a décidé d'accepter le service en anglais.

Cependant, lorsque l'employée a commencé à partager toutes les consignes ainsi que les informations à retenir en vue de son prochain vaccin, la partie plaignante a réalisé que, si elle n'avait pas eu une connaissance avancée de l'anglais, elle n'aurait pas saisi certaines informations très importantes pour sa santé.

# Enquête

## Tentative de résolution alternative

À la suite du dépôt de la plainte, le Commissariat a choisi de régler cette plainte de façon expéditive. Le 6 juillet 2021, nous avons donc adressé une lettre à la présidente-directrice générale de l'institution l'informant des détails de cette plainte et lui proposant la résolution alternative de cette affaire. Dans cette lettre, nous lui avons demandé de nous communiquer par écrit les mesures qui seront prises pour éviter une répétition de ce genre d'incident.

Dans une lettre en réponse datée du 21 juillet 2021, l'institution a indiqué ce qui suit :

*Notre gestionnaire (Zone 1) de la Santé publique a réitéré la procédure à suivre auprès de toutes les personnes impliquées (accueil, enregistrement et vaccination) de la clinique de vaccination. La procédure étant de faire l'offre active en tout temps. En ce sens, il est demandé aux personnes impliquées :*

- *de toujours accueillir une personne du public en utilisant une formule bilingue;*
- *de poursuivre la conversation dans la langue officielle choisie par la personne;*
- *d'obtenir l'aide d'un collègue qui parle couramment la langue choisie par le membre du public (au besoin).*

Jugeant cette réponse insuffisante, le 31 août 2021, nous avons adressé une deuxième lettre à l'institution, dans laquelle nous avons écrit ce qui suit :

Puisque vous avez indiqué que la gestionnaire de la Santé publique a réitéré la procédure à suivre, il semble que les démarches demandées aux employés, telles que répétées dans votre réponse, étaient déjà en place lors de la visite par la partie plaignante à la clinique de vaccination le 7 mai 2021. Pour cette raison, veuillez nous fournir une réponse plus poussée qui élabore le dernier volet des exigences des employés en ce qui concerne la directive d'obtenir l'aide d'un collègue. Plus précisément, veuillez nous confirmer par écrit, **et ce avant le 28 septembre 2021** :

- le plan de contingence en place à cette clinique;
- que l'effectif bilingue nécessaire est en place à cette clinique en tout temps afin de pouvoir fournir au public tous ses services dans les deux langues officielles.

Dans sa lettre en réponse datée du 1<sup>er</sup> octobre 2021, l'institution nous a fourni un tableau de l'effectif bilingue à cette clinique qui démontre que les services peuvent être offerts dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps. L'institution a également indiqué que la situation rencontrée par la partie plaignante a vraisemblablement été causée par une absence d'offre active à ce moment.

Cela dit, l'institution a omis de nous fournir le plan de contingence qui est en place à cette clinique.

Le 20 octobre 2021, nous avons donc réitéré dans une lettre supplémentaire notre demande de recevoir le plan de contingence en place à cette clinique.

Dans une lettre datée du 1<sup>er</sup> novembre 2021, l'institution a réitéré que les ressources en place permettent la prestation de services dans les deux langues officielles en tout temps et a ajouté ce qui suit :

*Voici le processus détaillé que doit suivre la faible portion d'employés unilingues lorsqu'ils ne peuvent servir les clients dans la langue de leur choix :*

1. *Accueillir le membre du public en utilisant une formule bilingue ;*
2. *Obtenir l'aide d'un collègue qui parle la langue choisie par le membre du public.*

Étant donné que l'institution a omis de nous fournir le plan de contingence en place à la clinique de vaccination située au Colisée de Moncton, nous avons jugé les trois réponses de l'institution insuffisantes.

### **Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la Loi sur les langues officielles**

En raison du point qui demeurerait toujours en suspens, ce dossier n'a pas pu être réglé à l'aide de notre processus alternatif de résolution. De ce fait, le 22 décembre 2021, nous avons procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'institution, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Dans ce préavis, nous avons informé l'institution de notre décision de lancer une enquête formelle afin de régler ce dossier et, si nous le jugeons nécessaire, d'émettre des recommandations au terme de cette enquête. Nous avons également demandé à l'institution de nous faire part de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante et de répondre à une série de questions.

Les questions du Commissariat ainsi que les réponses et l'appréciation des faits comprises dans la lettre en réponse de l'institution, datée du 1<sup>er</sup> février 2022, se lisent comme suit :

#### **Questions :**

1. Veuillez nous fournir les détails sur la formation des membres du personnel de la clinique de vaccination située au Colisée de Moncton (offre active de services, prestation de services dans les deux langues officielles, continuité de services, plan de contingence).

**Réponse : Tous nos employés suivent une brève formation e-apprentissage sur nos obligations en matière de langues officielles, et ce une fois tous les trois ans.**

2. Un plan de contingence existait-il à cette clinique de vaccination en juillet 2021?

**Réponse : Avant de vous répondre dans la lettre précédente celle-ci, nous avons consulté votre bureau afin de nous définir la notion de plan de contingence. Voici la définition obtenue de votre bureau : *Le plan de contingence est le processus détaillé que doivent suivre les employés lorsqu'ils ne peuvent servir les clients dans la langue de leur choix.***

**Nous avons suffisamment de ressources bilingues afin de servir le public dans la langue de son choix. Un tel plan serait nécessaire dans le cas contraire. Cela dit, voici le processus détaillé que doit suivre la faible portion d'employés unilingues lorsqu'ils ne peuvent servir les clients dans la langue de leur choix :**

**1 - Accueillir le membre du public en utilisant une formule bilingue;**

**2 - Obtenir l'aide d'un collègue qui parle la langue choisie par le membre du public.**

**Par conséquent, ce processus constitue notre plan de contingence.**

**Tel qu'expliqué dans nos deux dernières communications, la situation rencontrée par la plaignante a vraisemblablement été causée par une absence d'offre active à ce moment et conséquemment, l'étape 2 n'a pas été mise en branle.**

**Il y a eu un manquement causé par une lacune quant à l'offre active et non parce que nous n'avions pas les ressources nécessaires sur place pour offrir le service dans la langue de choix de la personne.**

a. Si oui, les employés y avaient-ils facilement accès?

**Réponse : Sans objet**

b. Sinon, quelles sont les raisons pour lesquelles un plan de contingence n'avait jamais été mis en place à cette clinique?

**Réponse : Parce que cette clinique a suffisamment de ressources afin de servir le public dans la langue de son choix. Il y a eu un manquement causé par une lacune quant à l'offre active et non parce que nous n'avions pas les ressources nécessaires sur place pour offrir le service dans la langue de choix de la personne.**

3. Qu'a fait votre institution depuis juillet 2021, pour s'assurer qu'un plan de contingence existe et qu'il est accessible à cette clinique, afin que vos employés unilingues sachent la démarche à suivre lorsqu'ils ne peuvent servir un client dans la langue officielle de son choix?

**Réponse : Un rappel de la procédure à suivre a été fait auprès de tous nos employés de la clinique de vaccination.**

4. a. Veuillez nous fournir une copie du plan de contingence qui existe présentement; ou

b. Veuillez nous fournir une explication détaillée de la raison pour laquelle un tel plan n'a pas encore été finalisé.

**Réponse : Voir nos réponses précédentes.**

# Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

## **Communication avec le gouvernement et ses institutions**

**27.** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

## **Obligation des institutions**

**28.** Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

**28.1** Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

## **Communications with government and its institutions**

**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.

## **Obligations of institutions**

**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** 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 surtout sur la formation et le plan de contingence afin d'assurer que les employés du Réseau de santé Vitalité affectés à cette clinique de vaccination aient les outils nécessaires pour être en mesure de respecter la LLO, c'est-à-dire faire l'offre active de services et poursuivre les services dans la langue de choix des clients. Nous examinerons ici les réponses que l'institution a fournies à nos questions afférentes à ces points.

## **Formation des employés**

Dans sa réponse à notre première question, l'institution nous a informés que tous ses employés suivent une brève formation e-apprentissage sur leurs obligations en matière de langues officielles, et ce une fois tous les trois ans.

Le Commissariat est d'avis que l'institution doit faire des rappels plus fréquents aux membres de son personnel affecté à ses cliniques de vaccination.

**Recommandation n° 1 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution fasse de façon plus fréquente des rappels auprès des membres de son personnel affecté aux cliniques de vaccination sur l'importance de l'offre active de services et de la continuité de services dans la langue officielle de choix des clients.**

**Recommandation n° 2 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que tous les membres de ce personnel font l'offre active de services en tout temps.**

**Plan de contingence**

En réponse à notre deuxième question, l'institution a indiqué qu'une faible portion des employés qui travaillent à cette clinique de vaccination sont unilingues. Nous estimons que le taux élevé d'employés bilingues à cette clinique permet à l'institution de respecter plus facilement ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

En réponse à notre troisième question portant sur les mesures prises depuis notre tentative de résolution alternative, l'institution a indiqué que la situation a vraisemblablement été causée par une absence d'offre active de services et que, par conséquent, le processus en place, notamment d'obtenir l'aide d'un collègue, n'a pas été suivi. L'institution a confirmé qu'un rappel de la procédure à suivre a été fait auprès de tous ses employés de la clinique de vaccination.

Nous reconnaissons le nombre élevé de clients que doit gérer cette clinique de vaccination au quotidien et qu'un employé peut oublier de faire l'offre active de services. Nous sommes néanmoins surpris par les allégations de la partie plaignante disant que l'employée à la station de vaccination lui a indiqué en anglais qu'elle ne parlait pas français.

Lors de ces rappels, l'institution doit expliquer aux membres de ce personnel ce qu'est la continuité de services. En effet, les employés doivent éviter de communiquer en anglais avec les clients qui désirent obtenir un service en français et simplement soit les rediriger en français vers un employé qui pourra les servir dans la langue de leur choix, soit leur demander d'attendre un instant et aller chercher un employé qui pourra les servir dans la langue de leur choix.

**Recommandation n° 3 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution bonifie le processus ou le plan de contingence que doit suivre le personnel affecté aux cliniques de vaccination et qu'elle y ajoute ce qu'est la continuité de services dans la langue de choix des clients.**



**Recommandation n° 4 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que les membres du personnel qui redirigent les clients vers les stations de vaccination respectent la continuité de services et redirigent les clients vers une station de vaccination où les services leur seront offerts dans la langue officielle de leur choix sans qu'ils aient à le demander.**

**Recommandation n° 5 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que, si un client se présente par mégarde à une station de vaccination où l'employé sur place ne peut le servir dans la langue de son choix, l'employé peut :**

- **soit rediriger le client en français vers un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix,**
- **soit indiquer au client en français d'attendre un instant et aller chercher un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix.**

**Nos observations**

Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête.

Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche, notamment dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences pour les plaignants ou pour les membres du public qui viendront après eux.

Or, la décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se prend au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose grandement sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

Bon nombre des plaintes liées à la pandémie ont été résolues grâce à notre processus alternatif de résolution, ce qui a permis aux institutions de répondre rapidement aux préoccupations soulevées par les membres du public.

L'engagement et le dévouement des employés à tous les niveaux continuent de nous encourager. La pandémie a fait ressortir sans l'ombre d'un doute l'importance de la planification pour assurer rapidement la prestation des services dans les deux langues officielles.

Cette planification linguistique est cruciale en temps de crise et est une obligation que doivent respecter en tout temps les institutions gouvernementales ainsi que les réseaux de santé. Qui plus est, les membres du public sont en droit de s'attendre à ce que les réseaux de santé soient prêts à répondre à leurs besoins en temps de crise, puisque ces derniers sont souvent leur première ligne de défense.

Afin de maintenir la bonne coopération entre une institution et le Commissariat, celle-ci doit nous fournir une réponse détaillée des démarches qu'elle prévoit entreprendre ou des mesures qu'elle prévoit mettre en œuvre, lorsqu'elle reconnaît que des manquements à la LLO ont eu lieu.

Une réponse complète et satisfaisante de la part d'une institution permet, de part et d'autre, le traitement d'un dossier avec célérité sans qu'une enquête devienne nécessaire afin de trancher sur le fondement d'une plainte.

Nous sommes tous conscients des contraintes que subit actuellement notre système de santé, mais ces contraintes ne peuvent en aucun cas porter préjudice aux droits constitutionnels des Néo-Brunswickois d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

# 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 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 :

1. **QUE** l'institution fasse de façon plus fréquente des rappels auprès des membres de son personnel affecté aux cliniques de vaccination sur l'importance de l'offre active de services et de la continuité de services dans la langue officielle de choix des clients;
2. **QUE** l'institution s'assure que tous les membres de ce personnel font l'offre active de services en tout temps;
3. **QUE** l'institution bonifie le processus ou le plan de contingence que doit suivre le personnel affecté aux cliniques de vaccination et qu'elle y ajoute ce qu'est la continuité de services dans la langue de choix des clients;
4. **QUE** l'institution s'assure que les membres du personnel qui redirigent les clients vers les stations de vaccination respectent la continuité de services et redirigent les clients vers une station de vaccination où les services leur seront offerts dans la langue officielle de leur choix sans qu'ils aient à le demander;
5. **QUE** l'institution s'assure que, si un client se présente par mégarde à une station de vaccination où l'employé sur place ne peut le servir dans la langue de son choix, l'employé peut :
  - soit rediriger le client en français vers un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix,
  - soit indiquer au client en français d'attendre un instant et aller chercher un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix.

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

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme d'une 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 18<sup>e</sup> jour de mars 2022**