



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 23-24-200

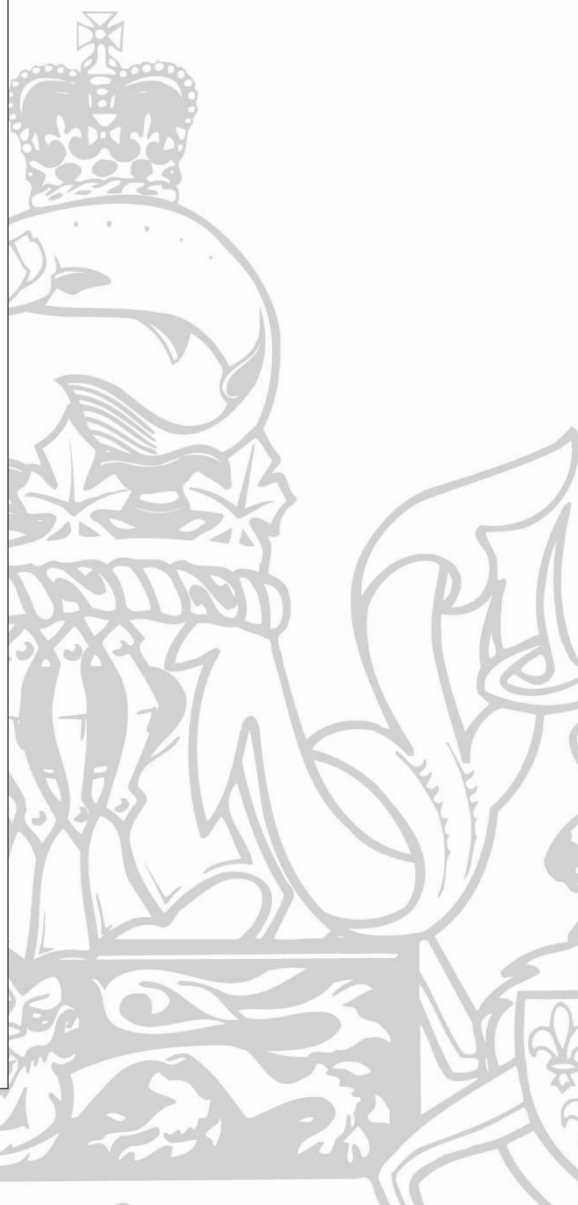
INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional d'Edmundston

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Analyse : 6
Conclusion et recommandations : 18

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX PERSONNES SUIVANTES Présidente-directrice générale du Réseau de santé Vitalité
Partie plaignante
Première ministre
Greffière du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Mars 2025



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 quant à la prestation de services en français à la salle d'urgence et au service d'imagerie de l'Hôpital régional d'Edmundston.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, 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 (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. que l'institution poursuive les rappels réguliers de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de ses politiques et procédures en matière de langues officielles à tous ses employés, aux professionnels de la santé itinérants et à ses fournisseurs pour s'assurer que tous ses services soient disponibles de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu;
2. que l'institution fasse tout particulièrement des rappels réguliers à tous ses employés et aux professionnels de la santé itinérants de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles et d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public;
3. que, à l'avenir, à l'instar d'autres institutions gouvernementales, l'institution veille à ce que ses obligations législatives en matière de langues officielles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services;
4. que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et 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 professionnels en soins de santé, pour corriger immédiatement les lacunes dans l'offre de services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional d'Edmundston ainsi qu'à tous ses autres établissements de soins de santé;
5. que l'institution rédige immédiatement un plan de contingence qui détaille le processus que doivent suivre les membres de son

personnel qui ne peuvent pas servir un patient ou tout autre membre du public dans leur langue officielle de choix;

6. que l'institution veille à ce que le contenu de son plan de contingence soit accessible dans des formats différents, de sorte qu'il soit facile pour ses employés de le voir et de le consulter au besoin;

7. que l'institution :

continue d'effectuer régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que ses employés et les professionnels de la santé itinérants respectent en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, et

élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services.

Plainte

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

La partie plaignante s'est rendue à l'Hôpital régional d'Edmundston le 5 mars 2024 pour un rendez-vous au service d'imagerie. Selon la partie plaignante, l'incident s'est produit dans la salle d'urgence et aussi lors de son rendez-vous pour une imagerie à résonance magnétique (IRM). La partie plaignante précise que :

La technologue en résonance magnétique était une unilingue anglophone seulement. Ses instructions étaient en anglais seulement pendant le test, autre qu'un message pré-enregistré qui nous avise quand prendre des grands respies. Elle indique lors de notre conversation que si elle ne s'était pas déplacée de Calgary, tous les tests d'imagerie à résonance magnétique à Edmundston durant cette semaine auraient été annulés en raison d'un manque d'employés. Aucun technologue bilingue ou francophone n'était disponible. La technologue m'avise qu'elle en est à sa 4^e visite à Edmundston depuis septembre.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'hôpital	L'Hôpital régional d'Edmundston
L'institution	Le Réseau de santé Vitalité
La LLO	La Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick

Enquête

Tentative de résolution alternative

À la suite du dépôt de la plainte le 5 mars 2024, le CLO a décidé de procéder par la voie de son processus alternatif de résolution des plaintes en vertu du paragraphe 43(10.1) de la LLO. Cette disposition allège le traitement des plaintes tout en permettant de corriger le tir de façon rapide et efficace.

Le CLO a procédé à l'émission d'une lettre de résolution alternative datée du 31 mars 2024, dans laquelle l'institution a été informée de la plainte. Cette lettre invitait l'institution à communiquer avec le CLO si elle contestait les allégations ou avait besoin de renseignements supplémentaires. Si elle reconnaissait toutefois que des manquements à la LLO avaient eu lieu, le CLO lui demandait de confirmer par écrit les démarches qu'elle avait prises ou qu'elle prendrait afin de se conformer aux exigences de la LLO dans le but d'éviter une répétition de ce genre d'incident.

Afin de régler la situation, le CLO a proposé les mesures suivantes :

- que votre institution fasse un rappel à ses fournisseurs de personnel itinérant de ses obligations en vertu de la LLO afin que tous les membres des deux communautés linguistiques officielles reçoivent leurs services de qualité égale dans les deux langues officielles;
- que votre institution fasse un rappel aux membres du personnel itinérant et à tous ses employés des procédures à suivre si ces derniers ne sont pas en mesure de répondre aux membres du public dans leur langue officielle de choix;
- que votre institution continue de faire des vérifications aléatoires chez ses employés et les membres du personnel itinérant concernant l'offre active et la continuité de services à tous les membres des deux communautés linguistiques en tout temps et sans délai indu.

Dans sa réponse datée du 28 mai 2024, l'institution a partagé ce qui suit :

Pour donner suite à votre lettre datée du 31 mars 2024, le Réseau de santé Vitalité a effectué un suivi concernant la plainte susmentionnée.

Il est vrai que ce secteur a été contraint d'agir rapidement et de faire appel à une ressource externe. Il n'en demeure pas moins que nos obligations en matière de langue de service sont effectivement les mêmes, peu importe le contexte. À cet égard :

- *Le gestionnaire du secteur visé a réitéré la procédure habituelle aux employés (employés réguliers ou provenant d'un fournisseur externe).*
- *Un rappel sera aussi communiqué aux agences de personnels externes.*
- *Des vérifications aléatoires en offre active se poursuivent.*

Je vous remercie d'avoir porté cette situation à notre attention et de nous aider à améliorer la qualité des services offerts par le Réseau de santé Vitalité.

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

À la suite de la réception de la réponse de l'institution, le CLO a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO), car les réponses de l'institution n'étaient pas assez détaillées.

Dans un préavis d'enquête daté du 5 septembre 2024 à l'intention de la présidente-directrice générale du Réseau de santé Vitalité, la commissaire s'est exprimée ainsi :

Malgré que votre réponse datée du 28 mai 2024 ait suivi les mesures que nous avons proposées dans notre lettre de résolution informelle datée du 31 mars 2024, le CLO est d'avis qu'elle contient peu de détails qui nous permettent de déterminer avec certitude si les mesures entreprises par votre institution sont suffisantes pour éviter une répétition de ce genre d'incident. Nous vous demandons donc de bien vouloir réévaluer votre réponse afin de nous démontrer de façon plus approfondie comment votre institution a géré la situation portée à votre attention.

Ce même préavis d'enquête inclut une demande que l'institution fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

Réponse de l'institution

Le 15 octobre 2024, l'institution a envoyé sa réponse au CLO. Toutefois, aucune appréciation des faits n'y est incluse.

La lettre de réponse de l'institution se termine ainsi :

Je vous remercie encore d'avoir porté cette situation à notre attention et de nous aider à améliorer la qualité des services offerts par le Réseau de santé Vitalité.

Analyse

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

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

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.

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

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.

Services provided by third parties

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

La partie plaignante allègue qu'elle n'a reçu aucun service en français lorsqu'elle s'est présentée au service d'urgence de l'Hôpital régional d'Edmundston ainsi que lors de son rendez-vous pour une imagerie à résonance magnétique (IRM). La situation de fait signalée par la partie plaignante n'est pas niée par l'institution.

Les questions posées par le Commissariat aux langues officielles (le CLO) dans le préavis d'enquête portent sur plusieurs points, dont le respect de la LLO, les fournisseurs de

professionnels de la santé itinérants, le plan de contingence destiné aux employés, les vérifications régulières relatives aux langues officielles, ainsi que la qualité de service égale.

L'analyse des réponses que l'institution a fournies aux questions posées par le CLO dans le préavis d'enquête permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

Langue de travail et langue de service

Il existe deux réseaux de santé au Nouveau-Brunswick : le réseau Vitalité et le réseau Horizon. Chaque réseau a une langue interne d'opération (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). C'est ce qu'on appelle la « langue de travail ».

Bien que les établissements, installations et programmes de santé relevant des régies régionales de la santé établies en vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* puissent déterminer une langue officielle pour leur fonctionnement habituel comme le prévoient les articles 33 et 34 de la LLO, ils sont tout de même tenus de se conformer aux articles 27 à 28.1 et 30 de la LLO. En vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* et de la LLO, chaque réseau doit assurer la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix en tout temps. C'est ce qu'on appelle la « langue de service ».

Le respect de la LLO

Les exigences imposées par la LLO sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public, dès le premier contact, que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Autrement dit, le public ne doit pas avoir besoin de demander un service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, puisque les deux langues doivent déjà lui être proposées par les employés de l'institution. C'est ce qu'on appelle « l'offre active de services ».

Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car si l'offre est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue officielle fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite les membres du public à utiliser une des deux langues officielles lorsqu'ils communiquent avec une institution gouvernementale ou en reçoivent un service.

Le concept de l'offre active constitue donc une notion fondamentale qui va au cœur même de la raison d'être des droits linguistiques : le respect des individus au sein d'une société et l'égalité de statut de droits et de privilèges des langues française et anglaise ainsi que des communautés linguistiques française et anglaise.

Michel Doucet, *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick*, 2017.

Le terme « offre active » est bel et bien précisé par l'article suivant de la LLO :

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.

L'objectif de l'offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». Si une institution ne s'assure pas de respecter la continuité de services, cela risque de faire en sorte que le public accepte de se faire servir dans la langue utilisée par l'employé de l'institution, ce qui est le contraire des obligations en vertu de la LLO. Cela peut obliger, dans certains cas, le public de faire valoir ses droits linguistiques.

La partie plaignante n'indique pas qu'elle a reçu ou non une offre active de services dans les deux langues officielles lors de son rendez-vous à l'Hôpital régional d'Edmundston. Cependant, sans indication contraire de la part de l'institution, au cours de la conversation qui s'est déroulée en anglais seulement avec la technologue en résonance magnétique, cette dernière aurait indiqué que

si elle ne s'était pas déplacée de Calgary, tous les tests d'imagerie à résonance magnétique à Edmundston durant cette semaine auraient été annulés en raison d'un manque d'employés. Aucun technologue bilingue ou francophone n'était disponible.

Le CLO ne peut que présumer que la partie plaignante ait indiqué son choix d'un service en français. Toutefois, la continuité de services dans sa langue n'a pas été respectée. Selon le CLO, cette situation va à l'encontre des obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO, car tous ses services doivent être disponibles de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps et sans délai indu. Or, selon les propos de la partie plaignante, cela ne s'est pas produit.

Le CLO a donc posé la question suivante à l'institution :

Selon vous, quelle aurait été la cause de la situation qui s'est produite le 5 mars 2024, telle qu'elle a été rapportée par la partie plaignante?

En réponse, l'institution a offert ce qui suit :

Une pénurie de personnel accrue a contraint le service à recourir à des professionnels de la santé itinérants pour éviter une interruption de service.

La LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières : une institution régie par la LLO doit être en mesure de respecter ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit

de circonstances imprévues. Malgré que l'institution affirme qu'elle subit une « pénurie de personnel », c'est à elle de s'assurer, par tous les moyens possibles, que tous ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Ce n'est pas à un membre du public de basculer et d'utiliser une langue officielle autre que celle qu'il ou elle a choisie.

Comme on a pu le constater ci-dessus, dans sa réponse à la lettre de résolution alternative du CLO, l'institution a indiqué ceci :

Il est vrai que ce secteur a été contraint d'agir rapidement et de faire appel à une ressource externe. Il n'en demeure pas moins que nos obligations en matière de langue de service sont effectivement les mêmes, peu importe le contexte.

(Nous soulignons.)

Cette réponse indique au CLO que l'institution est bien au courant de ses obligations linguistiques, mais il semble y avoir un décalage entre cette affirmation de l'institution et la réalité qu'a vécue la partie plaignante. En dépit du fait que la technologue ait affirmé qu'aucun autre technologue n'était bilingue et que les rendez-vous auraient été annulés sans sa présence, la situation en cause aurait pu être évitée si cette technologue avait suivi les consignes de l'institution (ou en avait été consciente) pour assurer un service égal dans les deux langues officielles.

Le CLO a ensuite posé la question suivante :

Quelles mesures précises votre institution a-t-elle mises en place depuis notre tentative de résolution informelle du 31 mars 2024 pour éviter que la situation portée à votre attention ne se reproduise et pour assurer que toutes les obligations linguistiques de votre institution en vertu de la LLO soient respectées en tout temps et sans délai indu?

En guise de réponse, l'institution a indiqué ce qui suit :

- *Le gestionnaire du secteur visé a réitéré la procédure habituelle aux employés (employés réguliers ou provenant d'un fournisseur externe).*
- *Un rappel a été communiqué par le Vice-président - Gestion des risques et services financiers aux agences de personnels externes.*

À ce point-ci, le CLO formule les recommandations suivantes afin d'assurer la conformité continue des employés et des professionnels de la santé itinérants aux obligations linguistiques de l'institution :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive les rappels réguliers de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de ses politiques et procédures en matière de langues officielles à tous ses employés, aux professionnels de la santé itinérants et à ses fournisseurs pour s'assurer que tous ses services soient disponibles de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution fasse tout particulièrement des rappels réguliers à tous ses employés et aux professionnels de la santé itinérants de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles et d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public.

Fournisseurs de professionnels de la santé itinérants

Dans sa réponse, l'institution indique qu'elle a dû recourir à des fournisseurs de professionnels de soins de santé itinérants pour « éviter une interruption de service ». Le secteur des soins de la santé dans la province, au pays et internationalement est contraint à une pénurie d'employés qui touche au fonctionnement quotidien des établissements de santé. Dans la partie précédente, le CLO a indiqué que, malgré les difficultés encourues en raison d'une pénurie de personnel, en vertu de la LLO, les institutions gouvernementales doivent tout de même assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

L'article 30 de la LLO souligne l'importance de la responsabilité des institutions par rapport aux services offerts par le biais de tierces parties :

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

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

Le CLO a posé la question suivante par rapport aux fournisseurs de l'institution :

De quelle façon avez-vous informé vos fournisseurs de professionnels de la santé itinérants des obligations linguistiques de votre institution?

L'institution a offert cette explication :

Un rappel a été communiqué par le Vice-président - Gestion des risques et services financiers aux fournisseurs de professionnels de la santé itinérants. Une note de service interne sera aussi communiquée aux gestionnaires du Réseau ainsi qu'aux fournisseurs de professionnels de la santé itinérants. Cette note indiquera nos obligations en matière de langues officielles ainsi que la procédure à suivre concernant l'offre active et les services dans la langue de choix du public. De plus, nous étudions la possibilité d'inclure des clauses rappelant les obligations législatives en matière de langues officielles dans nos contrats avec les fournisseurs de professionnels de la santé itinérants.

Le CLO est un peu surpris que l'institution n'inclue pas déjà ses obligations linguistiques dans ses contrats avec ses fournisseurs. Il est également étonnant que l'institution, dont la langue de fonctionnement est le français, ne considère pas cette question de langues officielles comme primordiale dans l'octroi de contrats aux fournisseurs. Malgré le fait que le CLO reconnaît que, dans la réalité d'aujourd'hui, l'institution est parfois obligée de pourvoir ses services par le biais de fournisseurs, elle ne doit pas le faire aux dépens de ses obligations linguistiques.

Le CLO formule donc la recommandation suivante :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que, à l'avenir, à l'instar d'autres institutions gouvernementales, l'institution veille à ce que ses obligations législatives en matière de langues officielles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services.

Bien que le CLO soit conscient que l'institution fait déjà des efforts pour recruter des professionnels de santé bilingue, il appuie l'institution en formulant la recommandation suivante :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et 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 professionnels en soins de santé, pour corriger immédiatement les lacunes dans l'offre de services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional d'Edmundston ainsi qu'à tous ses autres établissements de soins de santé.

Pour obtenir une meilleure compréhension de la relation entre l'institution et ses fournisseurs, le CLO a posé la question suivante par rapport aux professionnels de la santé itinérants et aux obligations linguistiques de l'institution :

Qui a la responsabilité d'informer les professionnels de la santé itinérants des obligations linguistiques de votre institution? Veuillez élaborer.

L'institution a répondu comme suit :

Basé sur notre relation contractuelle avec les fournisseurs de professionnels de la santé itinérants, il revient à ces fournisseurs de rappeler les exigences législatives applicables. Les gestionnaires communiquent aussi ces exigences sur une base régulière à tous les membres de leurs équipes.

Comme le démontre la situation en instance, il est primordial que tous les professionnels de la santé itinérants en provenance de partout au pays et d'ailleurs soient informés de l'importance des obligations linguistiques de l'institution et de leur raison d'être. Il est possible que ceux-ci ne soient pas au courant du statut officiellement bilingue de la province du Nouveau-Brunswick et, conséquemment, des dispositions de la LLO qui garantissent un service de qualité égale et sans délai indu dans les deux langues officielles.

Le CLO est d'avis que, selon l'article 30, il revient d'abord et avant tout à l'institution de s'assurer que le fournisseur et les professionnels de la santé itinérants soient au courant de leurs obligations linguistiques. Le CLO précise que les rappels réguliers aux professionnels de la santé itinérants par le fournisseur et les gestionnaires de l'institution ne peuvent qu'être bénéfiques pour bien les encadrer. Toutefois, le CLO prévient l'institution qu'elle ne doit pas se fier uniquement à ce que son fournisseur s'occupera de ces rappels. C'est à l'institution qu'incombe la responsabilité d'assurer l'égalité réelle des deux langues officielles et, dans le cas en instance, de veiller à ce que son tiers fasse en sorte qu'il respecte les obligations linguistiques de l'institution au nom de laquelle il offre des services.

Plan de contingence

Afin de se conformer à la LLO, une institution doit offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, en tout temps et sans délai indu. Lorsqu'un membre du public exprime son choix de langue officielle en réponse à l'offre active, que ce soit un patient ou un autre membre du public, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour garantir que cette personne puisse communiquer et recevoir les services dans cette langue, c'est-à-dire garantir la continuité de services. Puisqu'une institution peut utiliser une approche d'équipe pour offrir ses services dans les deux langues officielles, un aspect important pour ce faire est le plan de contingence, une procédure alternative par laquelle les employés unilingues puissent assurer le service dans l'autre langue officielle en demandant l'aide d'un collègue possédant les compétences linguistiques requises afin de fournir le service.

Dans son préavis d'enquête, le CLO a posé cette question :

Veuillez indiquer les procédures à suivre contenues dans le plan de contingence à l'intention des professionnels de la santé itinérants, ainsi que vos autres

employés, afin d’assurer que tout membre du public puisse recevoir ses services dans sa langue de choix.

L’institution a répondu comme suit :

Tous les employés y compris les professionnels de la santé itinérants doivent pratiquer l'offre active dans tous les points de service afin d'assurer le respect de la langue de choix de tout membre du public.

La procédure est la suivante : Accueillez toujours le public dans les deux langues officielles en utilisant une formule de salutation bilingue, c'est-à-dire avec une partie dans chaque langue.

- *Poursuivez la conversation dans la langue officielle de choix de la personne.*
- *Si vous n’avez pas la capacité en langue seconde, obtenez l'aide d'un collègue qui parle couramment la langue de choix du membre du public.*

Pourtant, selon les dires de la partie plaignante, elle n’a reçu aucun service en français aux services d’urgence ni à son rendez-vous au service d’imagerie. Qui plus est, en anglais, la technologue en résonance magnétique, une professionnelle de la santé itinérante, a avisé la partie plaignante que, si elle ne s’était pas déplacée de Calgary, aucun rendez-vous n’aurait eu lieu à ce service cette semaine-là. Cette situation démontre soit que la technologue en résonance magnétique n’était pas au courant des obligations linguistiques de l’institution ou qu’elle les a ignorées ou oubliées tout simplement.

Comme mentionné ci-dessus, pour bien respecter les obligations linguistiques de l’institution, la technologue itinérante aurait dû octroyer une offre active de services à la partie plaignante dans les deux langues officielles. Cette dernière aurait demandé le service en français. La technologue itinérante, en entendant la réponse de la partie plaignante, aurait dû indiquer « un moment s’il vous plaît » et aller chercher « l’aide d’un collègue qui parle couramment la langue de choix du membre du public ». Cela n’a pas été fait. Au lieu, la technologue itinérante aurait poursuivi la conversation en anglais avec la partie plaignante et l’aurait même avisé qu’aucun « technologue bilingue ou francophone n’était disponible. » Pourtant, selon les réponses de l’institution, ce n’est pas sa procédure en matière de langues officielles.

De plus, affirmer qu’il n’y a aucun collègue bilingue, selon le CLO, va à l’encontre de la *Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service*¹ du gouvernement du Nouveau-Brunswick :

Un employé ne devrait jamais s’excuser de ne pas avoir la compétence linguistique ou se lancer dans une conversation avec un client dans une langue autre que celle choisie par le client.

.....

¹ https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/affaires_intergouvernementales/francophonie-canadienne/politiques-et-lignes-directrices/langue_service.html

Si l'employé faisant l'offre active de services est incapable de servir le client dans la langue de son choix, il devrait dire « One moment please » ou « Un moment, s'il vous plaît » selon la langue utilisée par le client et demander immédiatement qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupe du client. Un employé ne devrait pas tenter de servir le client dans une langue autre que celle de son choix.

Il importe de souligner que la langue de choix désigne celle choisie par le client et non par l'employé.

La situation en instance démontre un besoin fondamental pour l'institution de réitérer les procédures en matière de langues officielles de façon continue à tous ses employés, incluant les professionnels de la santé itinérants. Puisque le CLO n'est pas en mesure de savoir avec certitude si la technologue itinérante était au courant de la procédure à suivre ou si elle l'a tout simplement ignorée ou oubliée, il recommande encore une fois que l'institution élabore formellement par écrit un plan de contingence clair et précis, et que ce plan de contingence soit à portée de main pour tous ses employés, internes et itinérants.

Dans un rapport d'enquête précédent rédigé en mars 2024 (dossier 23-24-052)², l'institution avait informé le CLO comme suit :

Tel qu'expliqué dans un suivi de plainte antérieure, le Réseau de santé Vitalité n'a pas de plan de contingence puisque les ressources sont adéquates pour offrir le service dans la langue de choix du public.

Dans le dossier en instance, la réponse de l'institution ne signale pas que la procédure à suivre dont elle fait référence est un document écrit. Malgré l'assurance de la part de l'institution qu'elle a les ressources adéquates pour assurer le service dans les deux langues officielles, dans le dossier antérieur ainsi que celui-ci, les parties plaignantes n'ont pas reçu leur service dans leur langue de choix. Le CLO est d'avis que, dans les cas où les ressources ne sont pas adéquates, le plan de contingence pourrait venir en aide aux employés ou professionnels de la santé itinérants qui n'ont pas les capacités linguistiques pour offrir eux-mêmes le service dans la langue de choix d'un membre du public.

D'après l'expérience du CLO dans le traitement de plaintes antérieures, un plan de contingence écrit et accessible est un outil tangible qui sert de rappel des procédures à tous les employés. Ces derniers doivent connaître le contenu de ce plan de contingence, et celui-ci doit être disponible à des endroits qui sont bien identifiés afin que les employés puissent facilement le retrouver et l'utiliser. Il agit comme un point de repère où les employés se rendent pour le consulter. Le plan de contingence peut être imprimé pour l'utilisation individuelle, peut être rangé à un endroit partagé par plusieurs employés ou, même, peut être disponible sur un réseau informatique

² Rapport non publié.

partagé. Le CLO est d'avis que le plan de contingence à l'écrit peut aider à éviter les omissions ou les oublis (erreurs humaines) lors d'une prestation de service.

Bien que l'institution affirme qu'une note de service interne par rapport aux procédures à suivre ait été distribuée aux gestionnaires et aux fournisseurs, elle n'indique pas si cette note de service a aussi été partagée par écrit avec tous ses employés et ses professionnels de la santé itinérants. Il est possible que les professionnels de la santé itinérants ne soient pas toujours les mêmes et qu'ils ne soient pas toujours au courant des procédures à suivre. Il est également possible que les gestionnaires ne soient pas toujours disponibles pour effectuer les rappels aux employés et aux professionnels de la santé itinérants. Selon l'avis du CLO, un plan de contingence à l'écrit permettrait de mitiger les situations dans lesquelles les employés ou les professionnels de la santé itinérants n'ont pas les compétences dans une deuxième langue officielle.

Le CLO réitère donc les deux recommandations suivantes d'un rapport d'enquête antérieur³ visant l'institution :

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution rédige immédiatement un plan de contingence qui détaille le processus que doivent suivre les membres de son personnel qui ne peuvent pas servir un patient ou tout autre membre du public dans leur langue officielle de choix.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution veille à ce que le contenu de son plan de contingence soit accessible dans des formats différents, de sorte qu'il soit facile pour ses employés de le voir et de le consulter au besoin.

Vérifications aléatoires et les employés

Selon les réponses de l'institution à la lettre de résolution alternative du CLO, des vérifications aléatoires sont effectuées pour s'assurer que le personnel respecte les droits linguistiques des patients et des autres membres du public.

Le CLO a posé la question suivante :

Quels genres de suivis sont effectués auprès des gestionnaires pour assurer que, à partir des profils linguistiques de tous les services de tous les établissements de santé sous votre égide, votre effectif puisse offrir tous vos services de façon égale dans les deux langues officielles, et ce en tout temps? Veuillez préciser.

L'institution a informé le CLO que :

³ Ibid.

Des rappels et une sensibilisation des gestionnaires quant aux obligations du réseau en matière de langues officielles sont faits régulièrement, en outre, il existe un module de formation rappelant les grands principes applicables en la matière. En pratique, sur le terrain, des contraintes opérationnelles, et une pénurie de main d'œuvre résultent en des équipes composées d'une diversité d'employés ayant des capacités linguistiques variées, qui peuvent offrir des services dans l'une ou l'autre langue officielle au besoin. On parle alors de bilinguisme assumé par l'entremise de l'équipe, solution pour laquelle il existe une procédure clairement définie permettant de bénéficier immédiatement du support d'un membre de l'équipe sur place pour offrir des services de façon égale dans les deux langues officielles.

Cependant, pour que le bilinguisme assumé par l'entremise de l'équipe fonctionne, les employés internes et itinérants doivent être au courant des procédures à suivre et doivent les mettre en pratique. Dans la situation en instance, les procédures en matière de langues officielles n'ont pas été suivies. L'institution devra déployer plus d'efforts pour s'assurer que tous ses employés, internes ou itinérants, connaissent et suivent les procédures afin d'offrir à tous les membres du public un service de qualité égale dans la langue officielle de leur choix. Le CLO recommande donc que l'institution poursuive ses vérifications aléatoires de la conformité à ses obligations linguistiques afin de s'assurer que ses employés offrent en tout temps un service de qualité égale dans la langue officielle de choix de tout membre du public :

Recommandation n° 7 :

Le Commissariat recommande que l'institution :

continue d'effectuer régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que ses employés et les professionnels de la santé itinérants respectent en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, et

élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services.

Qualité de service égale

La Cour suprême du Canada a clairement indiqué dans la décision *R. c. Beaulac*, [1999] 1 RCS 768 que :

39 [. . .] *dans un cadre de bilinguisme institutionnel, une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. Le principe directeur est celui de l'égalité des deux langues officielles.*

Le CLO tient à souligner que l'institution ne respecte pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick si elle n'insiste pas sur le fait que ses fournisseurs et les professionnels de la santé itinérants satisfassent à toutes ses exigences en matière de langues officielles.

Bien que la plainte soit fondée et que le CLO ait émis les recommandations ci-dessus au sujet du plan de contingence, entre autres, le CLO conclut que l'institution comprend bien ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Enfin, les réponses de l'institution démontrent qu'elle a mis en place ou mettra en place des mesures nécessaires pour s'assurer de respecter ses obligations en vertu de la LLO. Qui plus est, l'institution a confirmé avoir déjà entamé des démarches correctives telles que des rappels aux employés, aux professionnels de la santé itinérants et à ses fournisseurs de la bonne approche à utiliser pour bien servir le public dans la langue officielle de son choix.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que le Réseau de santé Vitalité (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **que l'institution poursuive les rappels réguliers de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de ses politiques et procédures en matière de langues officielles à tous ses employés, aux professionnels de la santé itinérants et à ses fournisseurs pour s'assurer que tous ses services soient disponibles de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu;**
2. **que l'institution fasse tout particulièrement des rappels réguliers à tous ses employés et aux professionnels de la santé itinérants de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles et d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public;**
3. **que, à l'avenir, à l'instar d'autres institutions gouvernementales, l'institution veille à ce que ses obligations législatives en matière de langues officielles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services;**
4. **que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et 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 professionnels en soins de santé, pour corriger immédiatement les lacunes dans l'offre de services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional d'Edmundston ainsi qu'à tous ses autres établissements de soins de santé;**
5. **que l'institution rédige immédiatement un plan de contingence qui détaille le processus que doivent suivre les membres de son personnel qui ne peuvent pas servir un patient ou tout autre membre du public dans leur langue officielle de choix;**
6. **que l'institution veille à ce que le contenu de son plan de contingence soit accessible dans des formats différents, de sorte**

qu'il soit facile pour ses employés de le voir et de le consulter au besoin;

7. que l'institution :

continue d'effectuer régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que ses employés et les professionnels de la santé itinérants respectent en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, et

élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services.

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente-directrice générale du Réseau de santé Vitalité, à la partie plaignante et à la première ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et à la directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi 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 5^e jour de mars 2025