



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 24-25-049

INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi

OBJET Allégations de lacunes en matière d'offre active et de la prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Analyse : 6
Conclusion et recommandations : 17

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX PERSONNES SUIVANTES Présidente-directrice générale du Réseau de santé Horizon
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 Horizon (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes en matière d'offre active et de la prestation de services en français à la réception et au triage de l'Hôpital régional de Miramichi.

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 fasse des 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, au personnel infirmier d'agence 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 poursuive tout particulièrement ses rappels réguliers à tous ses employés et au personnel infirmier d'agence de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles afin d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public;
3. **QUE** à l'avenir, l'institution veille à ce que ses fournisseurs et le personnel infirmier d'agence soient au courant des obligations législatives en matière de langues officielles de l'institution et qu'elles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services, si elles ne le sont pas déjà;
4. **QUE** l'institution poursuive, comme elle l'indique, 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 de Miramichi ainsi qu'à tous ses établissements de soins de santé;
5. **QUE** l'institution fasse des rappels réguliers à tous ses employés et à son personnel infirmier d'agence du contenu de son plan de

contingence et de son emplacement afin d'offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Plainte

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

Le 1^{er} juillet 2024, le fils de la partie plaignante a été transféré à l'Hôpital régional de Miramichi à partir de l'Hôpital de Tracadie pour y subir une chirurgie. Arrivé à Miramichi, le fils de la partie plaignante était en fauteuil roulant, car il avait beaucoup de difficulté à marcher et à s'exprimer en raison de la douleur. Bien que du personnel de l'Hôpital de Tracadie ait téléphoné à l'Hôpital régional de Miramichi pour expliquer la situation, on n'a pas voulu immédiatement faire passer la partie plaignante et son fils au triage.

Selon la partie plaignante, l'employée à la réception savait qu'elle et son fils étaient francophones. La partie plaignante a dû parler en anglais et cherchait ses mots à plusieurs reprises. Selon elle, l'employée à la réception ne lui a jamais parlé en français. La partie plaignante affirme aussi que c'était la même chose au triage. Elle indique ceci : « Je comprends l'anglais, mais le parler, j'ai des fois de la difficulté. »

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'hôpital	L'Hôpital régional de Miramichi
L'institution	Le Réseau de santé Horizon
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte le 2 juillet 2024, le CLO a décidé de procéder à une enquête en vertu des paragraphes 43(10) et 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Un préavis d'enquête daté du 6 septembre 2024 fut envoyé au Réseau de santé Horizon (l'institution). Dans ce préavis à l'intention de la présidente-directrice générale, on retrouve 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 11 octobre 2024, l'institution a envoyé sa réponse au CLO :

Nous vous remercions de nous avoir fourni des précisions sur une plainte récente que votre bureau a reçue, alléguant des lacunes dans la prestation de services dans la langue officielle choisie par le client. Horizon fait la promotion d'une approche de soins centrés sur le patient et regrette tout manquement au service approprié que le patient a pu subir. Nous avons passé en revue les allégations avec le service concerné.

L'institution a ensuite résumé la plainte et a fourni au CLO son appréciation des faits de la façon suivante :

Nous nous sommes réunis avec le service en question, soit le service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi – inscription et triage. Les faits allégués concernant l'incident ne sont pas réfutés.

Les réponses à vos questions ou demandes sont fournies à la lumière de la situation actuelle au 24 septembre 2024 :

L'infirmière gestionnaire du service a identifié l'employée qui travaillait à l'inscription (commis de l'unité de soins infirmiers) le jour de l'incident.

Selon la commis de l'unité de soins infirmiers, le patient et le membre de sa famille se sont présentés au service et ont dû attendre de voir l'infirmière de triage. Le protocole veut que chaque patient du service soit trié et inscrit, même s'il arrive d'un autre établissement. La commis de l'unité de soins infirmiers a déclaré qu'elle n'avait pas fait l'offre active en disant « Hello/Bonjour ». Elle a déclaré avoir dit en anglais : « I'm sorry. I am not French. I will do my best. (Je suis désolée. Je ne suis

pas française. Je ferai de mon mieux.) » Au moment de l'incident, la commis bilingue de l'unité de soins infirmiers était partie en pause.

L'infirmière gestionnaire a effectué un suivi auprès de l'employée chargée de l'inscription (la commis de l'unité de soins infirmiers), conformément aux lignes directrices des ressources humaines d'Horizon, et a fourni à l'employée une formation et des ressources sur place. Elle lui a également souligné l'importance de pratiquer l'offre active et de veiller à ce que le choix de langue du patient soit respecté.

L'infirmière gestionnaire a identifié l'employé qui travaillait au triage le jour de l'incident. Il s'agissait d'une infirmière d'agence qui n'est plus au service du Réseau de santé Horizon.

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

Nous espérons que les renseignements fournis sont satisfaisants. Horizon accueille favorablement toute recommandation que vous pourriez avoir concernant l'offre active et la langue de service. Nous maintenons notre engagement à fournir des soins centrés sur le patient, tout en respectant les droits linguistiques.

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 à la réception et au service de triage de l'Hôpital régional de Miramichi. L'institution ne réfute pas la situation de fait signalée par la partie plaignante.

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, le profil linguistique, la formation des employés, le plan de contingence destiné aux employés, les quarts de travail, la politique sur les langues officielles de l'institution, 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 de fonctionnement (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

L'offre active de services

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 n'est faite que 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.

La continuité de services dans la langue de choix

L'objectif de l'offre active de services dans les deux langues officielles 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 n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public. En fait, c'est le contraire des obligations en vertu de la LLO, et cela oblige, dans certains cas, le public de faire valoriser ses droits linguistiques.

L'institution indique que l'employée à l'inscription a admis qu'elle n'avait pas fait d'offre active dans les deux langues officielles et qu'elle avait communiqué avec la partie plaignante en anglais seulement. Donc, la continuité de service dans la langue de la partie plaignante 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, d'après les propos de la partie plaignante, cela ne s'est pas produit.

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

Quel processus auraient dû suivre les employés des services visés par la plainte dans cette situation?

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

Les employés du service auraient dû faire l'offre active. L'accueil bilingue, par l'entremise de l'offre active, donne au patient le choix d'être servi en anglais ou en français. Un simple « Hello/Bonjour » ou « English?/Français? » suffit. Si le patient répond en français, indiquant qu'il préférerait être servi en français, et que l'employé ne parle pas français, ce dernier peut demander l'aide d'un collègue bilingue. Faites-le savoir au patient en disant : « Un moment s'il vous plaît. » Lorsque personne n'est immédiatement disponible, le personnel doit faire appel à son plan de contingence¹. Le gestionnaire doit veiller à l'établissement d'un plan de contingence solide pour garantir la prestation du service et s'assurer que son personnel est à l'aise de l'utiliser.

¹ Voir annexe.

Cette réponse indique au CLO que l'institution est bien au courant de ses obligations linguistiques, mais il semble y avoir eu un décalage entre cette affirmation de l'institution et la réalité qu'a vécue la partie plaignante. Selon la partie plaignante, l'employée connaissait sa préférence linguistique. Au lieu de poursuivre la conversation en anglais, l'employée aurait dû demander l'aide d'un collègue qui a les compétences requises dans l'autre langue officielle, ce qu'elle n'a pas fait. Selon l'institution, « Au moment de l'incident, la commis bilingue de l'unité de soins infirmiers était partie en pause. » Pourtant, l'employée aurait eu d'autres occasions de trouver un collègue bilingue, car selon la réponse de l'institution, « Le jour de l'incident, cinq membres du personnel infirmier bilingues travaillaient au service d'urgence. »

Le CLO formule donc les recommandations suivantes afin d'assurer la conformité continue des employés et du personnel infirmier d'agence aux obligations linguistiques de l'institution :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution fasse des 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, au personnel infirmier d'agence 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 poursuive tout particulièrement ses rappels réguliers à tous ses employés et au personnel infirmier d'agence de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles afin d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public.

La pénurie de personnel

L'institution a aussi partagé ce qui suit :

Le taux de postes vacants au Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi est très élevé. Comme il est indiqué ci-dessus, 47 postes sont vacants, et 29 d'entre eux sont affichés comme des postes bilingues de préférence (taux de postes vacants de 62 % pour les I.I., les I.A.A. et les commis).

Les commis bilingues sont en contact direct avec le public à la réception. Si un membre du personnel prend un congé de maladie, il se peut qu'il n'y ait pas suffisamment de personnel bilingue à la réception, et c'est à ce moment qu'on se réfère au plan de contingence. Les postes actuellement vacants sont affichés comme postes bilingues. Le triage exige une certification particulière; il est donc difficile de trouver des candidats bilingues. Comme nous l'avons répété plus haut, la dotation en personnel du service est difficile. Il y a un manque de candidats

qualifiés pour les postes disponibles. Le service dispose d'un solide plan de contingence à la disposition de tous les employés.

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. Bien 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.

Personnel infirmier d'agence

Comme on a pu le constater ci-dessus, l'institution indique que l'employée du service de triage était une infirmière d'agence qui travaillait au nom de l'institution à partir d'une agence de placement qui fournit du personnel en soins de santé. Le CLO n'a posé aucune question à l'institution dans son préavis d'enquête par rapport à l'article 30 de la LLO au sujet de tiers fournisseurs de services au nom de l'institution.

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. L'institution a dû recourir à des agences de placement pour contrer la pénurie de personnel. 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. Bien que le CLO est d'avis que, dans la réalité d'aujourd'hui, une 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 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 le personnel infirmier d'agence soient au courant de ses obligations linguistiques. Le CLO précise que les rappels réguliers au personnel infirmier d'agence 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.

Dans sa réponse, l'institution a indiqué ce qui suit :

En ce qui concerne l’infirmière d’agence au triage, Horizon ne fait plus appel à du personnel infirmier d’agence et nous ne pouvons donc pas fournir de renseignements supplémentaires concernant cette employée.

Bien que l’institution ait informé le CLO qu’elle ne « fait plus appel à du personnel infirmier d’agence, le CLO formule quand même la recommandation suivante :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que, à l’avenir, l’institution veille à ce que ses fournisseurs et le personnel infirmier d’agence soient au courant des obligations législatives en matière de langues officielles de l’institution et qu’elles soient énoncées clairement dans tout contrat à l’intention de fournisseurs de services, si elles ne le sont pas déjà.

Le profil linguistique

Pour mieux comprendre la situation par rapport aux langues officielles à l’urgence de l’Hôpital régional de Miramichi, le CLO a posé la question suivante quant au profil linguistique de son effectif :

Quel est le profil linguistique actuel du personnel à la réception et au service d’urgence et de triage de l’Hôpital régional de Miramichi (l’hôpital)?

L’institution a offert ces réponses :

Le jour de l’incident, cinq membres du personnel infirmier bilingues travaillaient au service d’urgence.

Le profil actuel de l’Hôpital régional de Miramichi est de 8 membres du personnel bilingues sur 29 (incluant les commis aux soins infirmiers et les infirmières).

Des 47 postes vacants actuels, 29 seront de préférence pourvus par des personnes bilingues (taux de postes vacants de 62% pour les I.I., les I.A.A. et les commis).

L’objectif est de faire en sorte qu’au moins un membre du personnel bilingue soit présent à chaque quart de travail.

À l’heure actuelle, 27.5% du personnel du service d’urgence est bilingue.

Le CLO est surpris que malgré que l’institution affirme que les ressources humaines disponibles lors du quart de travail au cours duquel l’incident s’est produit étaient suffisantes, ni la partie plaignante ni son fils n’a reçu de services en français de la part de la commis de l’unité de soins infirmiers ou de l’infirmière d’agence au tri. Cela peut se traduire par une méconnaissance des démarches ou un oubli de celles-ci – bref, une erreur humaine.

Le CLO reste incrédule quant à la prestation des services par l'institution dans la langue de choix du public à l'avenir en raison de la pénurie de personnel. L'institution elle-même avoue que « la dotation en personnel du service est difficile ». Toutefois, le CLO ose espérer qu'étant consciente de ses obligations linguistiques, l'institution continuera son processus de recrutement de personnel bilingue et qu'elle pourra augmenter rapidement son effectif, entre autres, à la réception et au triage de l'Hôpital régional de Miramichi.

Le CLO réitère donc une recommandation d'un rapport antérieur² visant l'institution :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive, comme elle l'indique, 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 de Miramichi ainsi qu'à tous ses établissements de soins de santé.

La formation des employés

Le CLO a cru bon de demander à l'institution de lui fournir de l'information par rapport à sa formation des gestionnaires et des employés. Il a posé la question suivante :

Veuillez décrire en détail la formation que le personnel de ces services a reçue sur les droits linguistiques. Cette formation inclut-elle l'importance de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles ainsi que l'importance de la continuité de services dans la langue choisie par un patient et un membre de sa famille ou autre visiteur?

L'institution a répondu de la façon suivante :

L'infirmière gestionnaire du service a suivi la formation Accent pour Horizon sur l'offre active et le respect de la langue de choix. Elle rappelle régulièrement l'importance de l'offre active lors des réunions matinales et par courriel. Les employés disposent de cartes avec de courtes phrases de référence bilingues (sur un porte-clés). Ils disposent aussi de guides de poche qui comprennent des phrases courtes, et une zone pour un plan de contingence. Tous les employés ont également suivi la formation en ligne sur l'offre active proposée par Horizon. Enfin, tous les employés ont signé la promesse des employés, qui comprend une déclaration selon laquelle tous les employés doivent effectuer l'offre active à tous les patients et à leur famille, ainsi qu'aux membres du public.

² Rapport 20-21-081 (<https://bit.ly/4a6mBmD>).

Le CLO suppose que ces rappels sont effectués non seulement auprès du personnel régulier de l'institution, mais aussi auprès du personnel infirmier d'agence.

Plan de contingence

Comme il a été expliqué ci-dessus, 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 les questions suivantes. En italique, on peut voir les réponses de l'institution à ces questions.

Quel est le plan de contingence actuellement en place aux services visés par la plainte, qui assure que le personnel se conforme à la LLO en tout temps?

- a. Veuillez nous fournir une copie du plan de contingence qui est transmis aux employés.

Veuillez consulter le plan de contingence jointe à la présente lettre.³

- b. Où est situé le plan de contingence pour les services visés par la plainte?

Le plan de contingence du service se trouve sur un lecteur réseau partagé que tout le personnel peut consulter. L'infirmière gestionnaire affiche également le plan de contingence dans les zones les plus fréquentées du service (par exemple, près des téléphones, etc.) afin que le personnel puisse le consulter facilement.

Le tableau central des affectations du service comporte des points bleus à côté des noms des employés qui parlent français au cours d'un quart de travail donné.

- c. Les membres de l'équipe y ont-ils accès en tout temps et savent-ils où le trouver?

³ Voir **annexe**.

Les membres de l'équipe savent tous que le plan de contingence se trouve sur leur lecteur réseau partagé et savent comment le trouver. Comme indiqué plus haut, le gestionnaire des soins infirmiers met également des copies papier à la disposition du personnel dans les zones les plus fréquentées par le personnel.

Pourtant, au lieu de consulter le plan de contingence de l'institution, l'employée aurait poursuivi la conversation en anglais et aurait dit : « I'm sorry. I am not French. I will do my best. (Je suis désolée. Je ne suis pas française. Je ferai de mon mieux.) » Cette affirmation démontre soit que l'employée n'était pas au courant des obligations linguistiques de l'institution ou qu'elle les a oubliées ou ignorées tout simplement.

Comme on l'a constaté ci-dessus, pour bien respecter les obligations linguistiques de l'institution, l'employée 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. L'employée, en conséquence de 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.

Selon le CLO, un employé qui affirme ne pas pouvoir parler la langue officielle choisie par un membre du public ne respecte pas la *Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service*⁴ 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.

.....
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.

Selon le CLO, 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 le personnel infirmier d'agence, et ce, peu importe les circonstances particulières telles que les pauses ou la pénurie de personnel.

Le CLO formule donc la recommandation suivante :

⁴ https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/affaires_intergouvernementales/francophonie-canadienne/politiques-et-lignes-directrices/langue_service.html

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution fasse des rappels réguliers à tous ses employés et à son personnel infirmier d'agence du contenu de son plan de contingence et de son emplacement afin d'offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles.

La politique sur les langues officielles

Pour que le bilinguisme institutionnel assumé par l'entremise de l'équipe fonctionne, comme on a pu le constater ci-dessus, les employés internes et le personnel infirmier d'agence doivent être au courant des procédures à suivre. 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 les employés, internes ou d'agence, connaissent et suivent les procédures afin d'offrir en tout temps à tous les membres du public un service de qualité égale dans la langue officielle de leur choix.

Le CLO a posé la question suivante :

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

L'institution a informé le CLO que :

Lorsqu'un membre du personnel d'Horizon ne respecte pas la politique de l'établissement en matière de langues officielles, l'infirmière gestionnaire du service suit la politique de mesures disciplinaires progressives d'Horizon, c'est-à-dire qu'elle discute de l'incident avec le membre du personnel, s'assure qu'il/elle comprend l'importance de l'offre active et fait un résumé de l'incident pour son dossier de ressources humaines.

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 que ses employés internes ou

ses fournisseurs et le personnel infirmier d'agence satisfassent toutes ses exigences en matière de langues officielles.

Bien que la plainte soit fondée et que le CLO a 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. La situation ne révèle donc pas un manque de connaissances ou de compréhension de la part de l'institution, mais une erreur humaine.

Enfin, les réponses de l'institution démontrent qu'elle a mis en place ou mettra en place les 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 et au personnel infirmier d'agence de la bonne approche 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 Horizon (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 fasse des 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, au personnel infirmier d'agence 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 poursuive tout particulièrement ses rappels réguliers à tous ses employés et au personnel infirmier d'agence de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles afin d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public;
3. **QUE** à l'avenir, l'institution veille à ce que ses fournisseurs et le personnel infirmier d'agence soient au courant des obligations législatives en matière de langues officielles de l'institution et qu'elles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services, si elles ne le sont pas déjà;
4. **QUE** l'institution poursuive, comme elle l'indique, 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 de Miramichi ainsi qu'à tous ses établissements de soins de santé;
5. **QUE** l'institution fasse des rappels réguliers à tous ses employés et à son personnel infirmier d'agence du contenu de son plan de contingence et de son emplacement afin d'offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles.

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 Horizon, 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 31^e jour de mars 2025

ANNEXE

Plan de contingence en matière de langue française au Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi

Dotation de l'unité en membres du personnel bilingues	<ul style="list-style-type: none">• La proportion de membres du personnel actuels du Service d'urgence qui sont bilingues est de 10 sur 29 (commis et infirmières).• À l'heure actuelle, 29 des 47 postes vacants sont des postes qui seront de préférence pourvus par des personnes bilingues.• Le but est de veiller à avoir au moins un membre du personnel bilingue en poste à chaque quart.• 34 % des membres du personnel actuels du Service d'urgence (personnel administratif et infirmier) sont bilingues.
Composition des équipes	<ul style="list-style-type: none">• Chaque équipe de soins infirmiers formée de deux personnes a pour but d'avoir une infirmière ou un infirmier de classe RNCA bilingue qui lui est affecté. Ainsi, un total de 3 membres du personnel par quart de travail peut parler en français à nos patients qui demandent à se faire servir dans la langue de leur choix conformément à la <i>Loi sur les langues officielles</i> (LLO).• Ainsi, quand l'un des membres du personnel bilingues est en congé (vacances ou autre), on trouve sur place au moins un(e) autre I.I. qui est bilingue. De plus, le commis à l'inscription de l'unité de soins infirmiers doit aussi être bilingue.• Tous les commis des unités de soins infirmiers qui font l'inscription sont soit francophones d'origine, soit capables de répondre à des demandes de renseignements en français.
Aucun membre du personnel bilingue présent au Service d'urgence pour assurer l'interprétation	<ul style="list-style-type: none">• Le personnel doit téléavertir ou appeler le surveillant des soins infirmiers afin qu'un autre membre de l'équipe interdisciplinaire se rende au Service d'urgence pour faire l'interprétation (bloc opératoire, soins intensifs, clinique de consultation externe, etc.)
Aucun membre du personnel bilingue présent dans l'établissement pour assurer l'interprétation	<ul style="list-style-type: none">• Le personnel recevra un avis du surveillant l'informant de l'absence d'un membre du personnel bilingue dans l'établissement <u>et c'est seulement à ce moment</u> qu'on fera appel à un interprète de Language Line.• En dernier recours, l'appareil approuvé pour la traduction simultanée (interprétation) pourra être utilisé.