



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 25-26-013

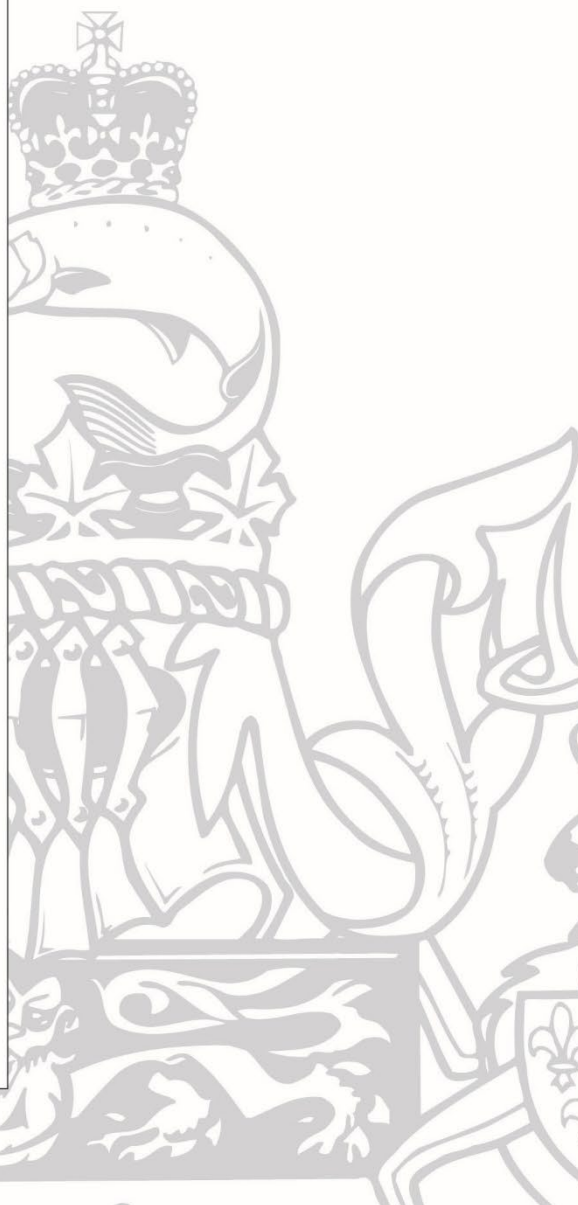
INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Analyse : 8
Observations de la commissaire : 22
Conclusion et recommandations : 23

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

DATE D'ÉMISSION Mars 2026



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 qu'elle et son père ont subi des lacunes en matière d'offre active de services dans les deux langues officielles et de la prestation de services en français à 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 effectue des rappels réguliers à tous ses employés de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tout membre du public, et ce, sans délai indu;
2. **QUE** l'institution effectue, en particulier, des rappels réguliers à tous ses employés 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** l'institution soumette une mise à jour des « actions correctives » qu'elle suggère dans sa réponse dès leur validation par le comité de direction d'Horizon ou dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, le cas échéant;
4. **QUE** l'institution propose, comme le font d'autres institutions ayant des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, une formation annuelle en matière de langues officielles pour tous ses employés, moyennant un engagement écrit envers la politique linguistique de l'institution, afin de créer un environnement de travail qui intègre respectueusement et en tout temps les deux langues officielles;
5. **QUE** l'institution trouve des moyens innovateurs pour motiver ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et ainsi créer une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance et l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail;

- 6. QUE** l'institution poursuive, comme elle l'a indiqué par le passé, ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et élabore un plan rigoureux et innovateur 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 en matière 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;
- 7. QUE** l'institution fasse parvenir, dans les 30 jours suivant le dépôt de ce rapport, une version actuelle du plan de contingence du service d'urgence et du service de chirurgie de l'Hôpital régional de Miramichi accompagné d'un plan de communication destiné aux employés afin de s'assurer qu'ils en ont connaissance;
- 8. QUE** l'institution révisé et modifie de façon régulière les plans de contingence de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer que ces plans de contingence sont à jour et accessibles à tous ses employés pour que ces derniers puissent offrir en tout temps tous les services de l'institution de qualité égale dans les deux langues officielles;
- 9. QUE** l'institution lui fournisse les résultats du projet pilote concernant les vérifications aléatoires sans préavis au personnel et son analyse par rapport au succès ou aux failles de cet exercice;
- 10. QUE** l'institution poursuive ses vérifications aléatoires et en présente les résultats à ses employés lors de leurs évaluations annuelles en guise de rappel de l'importance des deux langues officielles dans leur milieu de travail.

Plainte

La partie plaignante a informé le Commissariat que l'incident décrit ci-dessous a eu lieu à partir du 18 avril 2025. Les détails des allégations soutenues par la partie plaignante se trouvent ci-dessous :

Le 18 avril 2025, le père de la partie plaignante a été transféré par ambulance de l'Hôpital de Tracadie à l'Hôpital régional de Miramichi pour y subir une chirurgie à la hanche. Le père est arrivé à cet hôpital vers minuit.

Le père a passé la première journée sur une civière à l'urgence. Selon la partie plaignante, il n'y avait pas de service en français. Elle parlait à un agent de sécurité qui traduisait pour elle, car elle ne comprend pas l'anglais.

La partie plaignante est inquiète pour son père, qui répond toujours « oui, oui, oui » aux questions des professionnels de la santé qui lui parlent en anglais, mais il ne comprend pas l'anglais. De plus, son père n'aurait pas mangé pendant les quelques jours passés à l'hôpital.

Selon la partie plaignante, quand elle est s'est rendue à l'hôpital au cours de la fin de semaine, l'employée à qui elle aurait parlé lui aurait dit « no French ». Ensuite, elle a remarqué que les employés riaient. Elle avait le sentiment qu'ils riaient d'elle.

La partie plaignante a téléphoné à l'hôpital pour demander un suivi le matin du lundi 21 avril 2025, et on lui aurait dit en anglais qu'il n'y avait aucun personnel bilingue avant 10 h 00. Les employés présents ne parlaient qu'en anglais seulement. La partie plaignante se dit frustrée de ne pas être servie en français.

La partie plaignante confirme que son père a reçu un bon service à l'hôpital, mais que lui et sa famille n'ont jamais eu un service en français. Le chirurgien n'était pas non plus capable de parler en français. Finalement, le directeur de l'hôpital aurait parlé en français à la sœur de la partie plaignante lors de l'après-midi du lundi 21 avril 2025.

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

Historique précédant l'avis d'enquête

Depuis 2021, le CLO a traité plusieurs plaintes¹ visant l'institution et, en particulier, le manque de prestation de services en français à l'Hôpital régional de Miramichi. La plainte en l'espèce fait suite à deux plaintes récentes déposées au CLO en mars 2023 (dossier 22-23-265)² et en juillet 2024 (dossier 24-25-049)³. Dans les rapports d'enquête afférents à ces dossiers, qui ont été publiés les 25 mars 2024 et 31 mars 2025, le CLO a formulé plusieurs recommandations, notamment les suivantes :

QUE l'institution :

***fasse** régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte 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;*

QUE l'institution passe en revue et remanie le profil linguistique de l'Unité 3 Est de l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer qu'il est suffisant pour garantir que le public et les patients aient accès en tout temps à des services de qualité égale dans les deux langues officielles;

QUE l'institution poursuive ses efforts de recrutement de travailleurs 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 travailleurs en soins de santé », pour corriger immédiatement son incapacité à offrir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi;

QUE l'institution revoie et modifie tous les plans de contingence de chaque service et département de tous les établissements de soins de santé sous son égide, afin de supprimer toute référence à l'utilisation d'une « ligne linguistique » ou d'un logiciel d'interprétation pour fournir des services aux patients ou au public dans la langue officielle de choix;

QUE l'institution fasse des rappels réguliers de ses obligations linguistiques en vertu de la Loi sur les langues officielles ainsi que

¹ Dossiers 24-25-049, 22-23-265, 21-22-252 et 21-22-064, entre autres.

² <https://bit.ly/3XGVpaC>

³ <https://bit.ly/473FgAb>

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;

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;

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.

Il est important de noter que, dans ces deux dossiers, l'institution affirme qu'il existe une forte pénurie de personnel et qu'il lui est « difficile de trouver des candidats bilingues » pour pourvoir les postes vacants à l'Hôpital régional de Miramichi. Comme on pourra le constater ci-dessous, ce défi en matière de recrutement reste encore très répandu.

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

À la suite du dépôt de la plainte le 22 avril 2025, le Commissariat aux langues officielles (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).

Un préavis d'enquête daté du 20 mai 2025 fut envoyé au Réseau de santé Horizon (l'institution). Dans ce préavis à l'intention de la présidente-directrice générale de l'institution, 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.

Demande de précisions de la part de l'institution

Le 23 mai 2025, un conseiller aux langues officielles de l'institution a envoyé un courriel au CLO, lui demandant de communiquer avec la partie plaignante :

Je cherche à avoir un complément d'information sur cette plainte afin de pouvoir approfondir mon travail d'enquête sur :

- La visite en personne de la partie plaignante : Quel jour? Quelle heure? Quel département?*
- L'appel téléphonique passé par la partie plaignante du 21 avril : Quelle heure? Quel département?*

Pouvez-vous svp voir avec la personne si elle se rappelle de ces éléments?

Le 10 juin 2025, un enquêteur du CLO a communiqué par téléphone avec la partie plaignante pour lui poser les questions de l'institution. Le CLO a ensuite partagé les informations suivantes avec le conseiller aux langues officielles :

Vendredi 18 avril 2025

La partie plaignante est arrivée à l'hôpital en voiture alors que son père était transféré en ambulance de l'Hôpital de Tracadie entre 23 h et 23 h 30. Le père était couché sur une civière à l'urgence et n'y a pas eu de service en français. Il devait être opéré à 4 h du matin le samedi 22 avril, mais la chirurgie n'a pas eu lieu à ce moment. Le père a été monté au 3^e étage, mais la partie plaignante ne sait pas exactement quand.

Lundi 21 avril 2025

C'est la sœur de la partie plaignante qui a téléphoné au 3^e étage de l'Hôpital régional de Miramichi entre 8h et 9h. On lui aurait dit qu'aucun employé au 3^e étage ne pouvait lui parler en français et qu'aucun employé bilingue ne serait là avant 10 h. Plus tard, elle aurait téléphoné à nouveau et aurait parlé au directeur du 3^e étage qui a pu lui parler en français. En raison du manque de personnel pouvant parler en français, on aurait décidé de transférer le père à Tracadie au cours de la journée du lundi 21 avril.

Selon la partie plaignante, du vendredi soir, lors de son arrivée à l'hôpital, au dimanche matin, après la chirurgie à 10 h, son père n'aurait ni bu ni mangé parce qu'il attendait sa chirurgie et devait être à jeun.

(Nous soulignons.)

Le conseiller aux langues officielles a avisé le CLO qu'une erreur s'est glissée dans le rapport ci-dessus. Au lieu du « samedi 22 avril », on devrait lire « samedi 19 avril ». La chronologie des événements est donc la suivante :

- *Vendredi 18 avril : transfert de l'hôpital de Tracadie à Miramichi en ambulance vers 23h*
- *Samedi 19 avril : opération prévue à 4 h du matin mais finalement annulée*
- *Dimanche 20 avril : opération à 10 h*
- *Lundi 21 avril : transfert de l'hôpital de Miramichi à Tracadie par manque de service en français*

Réponse de l'institution

Le 28 juillet 2025, l'institution a fourni sa réponse à la plainte. Elle indique que :

L'enquête menée par le département des Langues officielles en collaboration avec les services concernés a permis d'apporter les éléments suivants :

- Service d'Urgence :

Après enquête auprès de son personnel et un jeu de déduction, la gestionnaire du département pense avoir identifié le patient en question. L'infirmière en charge de lui ne parlait qu'un français basique. Malgré ses efforts, son niveau linguistique ne répondait pas aux attentes du patient et de sa famille. Malheureusement, aucun employé bilingue du staff médical n'était disponible le 19 avril du fait d'une sollicitation importante d'autres malades et aussi d'un manque d'effectif. Bien que loin d'être idéal, seul un agent de sécurité a pu offrir un service de traduction.

- Service de chirurgie (3East) :

En ce qui concerne le service de chirurgie, le potentiel linguistique des employés identifiés comme présents les 20 et 21 avril aurait dû permettre d'assurer un service en français. Pour autant, rien ne garantit que cela ait été fait. Un rappel a donc été fait à l'ensemble des employés de ce département afin de les sensibiliser sur l'importance du respect de la langue de choix des patients. Le plan de contingence a également été revu suite à cette remontée d'information.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (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.

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.

Questions posées par le CLO et réponses fournies 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 démarches entreprises et les obstacles majeurs, le profil linguistique des employés, le plan de contingence, les vérifications aléatoires, ainsi que la qualité de service égale.

Cette partie du rapport examine les réponses que le Réseau de santé Horizon (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

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 en tout temps. 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 celles-ci 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 partie plaignante n'indique pas si elle aurait reçu une offre active de services dans les deux langues officielles. Tout porte à croire, cependant, que la partie plaignante aurait indiqué en parlant en français à l'employée qu'elle désirait un service dans cette langue. Toutefois, comme on l'aura remarqué dans la lecture de la plainte ci-dessus, l'employée aurait tout simplement indiqué : « No French. » Bien que le CLO ne puisse déterminer si, effectivement, une offre active de services a été présentée, il recommande certainement à l'institution d'effectuer des rappels à tous ses employés en matière de procédures en langues officielles, comme on le verra plus loin dans ce rapport.

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. C'est l'inverse des obligations en vertu de la LLO, et cela oblige, dans certains cas, le public de faire valoriser ses droits linguistiques.

La partie plaignante affirme que, tout au long du séjour de son père à l'hôpital à partir du 18 avril 2025, ce dernier n'a reçu aucun service en français, ce qui inquiète la partie plaignante, car son père répond toujours « oui, oui, oui » aux professionnels de la santé qui lui parlent en anglais seulement, et ce, même s'il ne comprend pas ce qu'ils disent.

Pour éviter cette situation de non-conformité aux obligations linguistiques en vertu de la LLO, tout employé unilingue qui aurait proféré l'offre active de services ou qui aurait entendu le choix de langue officielle de la partie plaignante ou du patient aurait dû trouver un collègue de travail ayant les compétences linguistiques appropriées pour les servir dans leur langue officielle de choix. La réponse « No French » est inacceptable.

Dans sa réponse, l'institution indique que l'infirmière en charge au service d'urgence « ne parlait qu'un français basique » et que « son niveau linguistique ne répondait pas aux attentes du patient et de sa famille ». De plus, aucun employé bilingue, sauf un agent de sécurité, n'était disponible pour offrir des services en français.

Selon le CLO, la continuité de services dans ce cas-ci a échoué. La gestion du service d'urgence aurait dû planifier les quarts de travail afin de s'assurer qu'au moins un employé pouvait fournir un service adéquat dans les deux langues officielles, et ce, dans tous les services de l'hôpital. Il incombe à l'institution de s'assurer qu'elle ait la capacité d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps. L'employée en question aurait dû suivre un protocole établi par l'institution pour assurer la continuité de services dans la langue de choix de la partie plaignante et de son père, si ce n'était que de demander à un collègue d'un autre service de l'aider. Le CLO n'est pas en mesure de déterminer, selon les réponses de l'institution, si cela a été fait. Toutefois, d'après les dires de la partie plaignante, aucun autre employé bilingue n'a communiqué avec eux en français, sauf le gardien de sécurité qui a offert une traduction, ce qui, selon l'institution, est « loin d'être idéal ».

Du côté du service de chirurgie (3 Est), l'institution indique qu'un nombre adéquat d'employés qui étaient présents à ce moment « aurait dû permettre d'assurer un service en français ». Cependant, elle ajoute : « Pour autant, rien ne garantit que cela ait été fait. » L'institution affirme que des rappels aux employés de ce service ont été effectués.

Le CLO comprend mal que cette situation ait pu se produire au service de chirurgie si un nombre adéquat d'employés pouvant s'exprimer dans les deux langues officielles étaient présents, et il s'inquiète donc de l'impression qu'il peut y exister une culture de permissivité des employés qui négligent l'obligation de l'institution de respecter la langue officielle de tout patient ou membre du public.

Selon le CLO, l'incapacité d'obtenir des services de santé adéquats dans la langue officielle de son choix est plus qu'un simple déni des droits prévus par une loi. Elle peut occasionner des problèmes de compréhension chez le patient ou le fournisseur de soins, ce qui peut avoir des conséquences dangereuses ou tragiques.

Dans cet esprit, le CLO formule donc les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution effectue des rappels réguliers à tous ses employés de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tout membre du public, et ce, sans délai indu.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution effectue, en particulier, des rappels réguliers à tous ses employés 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.

Les démarches entreprises et les obstacles majeurs

Les démarches entreprises

Comme on a pu le constater ci-dessus, plusieurs enquêtes ont été menées depuis 2021 concernant le manque de services en français de l'Hôpital régional de Miramichi (dossiers 24-25-049, 22-23-265, 21-22-252 et 21-22-064, entre autres). Malgré toutes les recommandations contenues dans les rapports d'enquête afférents à ces dossiers et les efforts continus de l'institution, la situation se reproduit de façon régulière. De plus, au moment d'écrire ces lignes, deux autres plaintes ont été déposées au CLO concernant des situations inquiétantes à l'Hôpital régional de Miramichi.

Pour mieux cerner le travail de l'institution pour bien respecter ses obligations linguistiques, dans son préavis d'enquête dans la plainte en l'espèce, le CLO a posé la question suivante :

Depuis le dépôt du rapport d'enquête antérieur le 31 mars 2025 (dossier 24-25-049), quelles démarches ont été mises en œuvre afin d'assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les patients, les membres de leur famille et tout autre membre du public à l'Hôpital régional de Miramichi?

L'institution a offert l'explication suivante :

Une étude a été menée par notre département afin d'actionner des leviers pour améliorer la situation présente non pas seulement à Miramichi mais dans tous les établissements d'Horizon.

Il s'agira entre autres de :

- *Rendre obligatoire le module en ligne de l'offre active à minima tous les deux ans versus une seule fois lors de l'intégration des employés au sein d'Horizon. Il s'avère que les connaissances acquises par ces derniers sont*

vite dissipées par l'apprentissage d'autres connaissances et l'impact de cette formation se révèle quasi nul sur le moyen et long terme.

- *Créer une fonction dédiée au recrutement d'employés bilingues avec pour principales missions d'établir des partenariats avec les universités francophones et mieux cibler le recrutement de ce type de profil.*
- *Prévoir des mesures disciplinaires et inscrire une note sur le dossier de l'employé en cas de non-respect de la politique d'Horizon sur les langues officielles.*

Ces actions correctives ont été proposées au comité de direction d'Horizon qui doit encore les valider.

La réponse de l'institution démontre qu'elle connaît bien ses obligations linguistiques, mais qu'il y a encore beaucoup de travail à faire pour assurer que tous ses services sont offerts de qualité égale dans les deux langues officielles. Le CLO s'intéresse aux prochaines étapes qui seront mises en place et propose les recommandations suivantes :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution soumette une mise à jour des « actions correctives » qu'elle suggère dans sa réponse dès leur validation par le comité de direction d'Horizon ou dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, le cas échéant.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution propose, comme le font d'autres institutions ayant des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, une formation annuelle en matière de langues officielles pour tous ses employés, moyennant un engagement écrit envers la politique linguistique de l'institution, afin de créer un environnement de travail qui intègre respectueusement et en tout temps les deux langues officielles.

Les obstacles majeurs

Après le dépôt de la plainte en l'espèce et les nombreuses autres plaintes traitées par le passé, le CLO s'est interrogé à savoir pourquoi la situation à l'Hôpital régional de Miramichi ne semblait pas s'améliorer, malgré les nombreuses recommandations proposées par l'institution pour résoudre le problème. Quelles barrières semblent exister qui empêchent l'institution d'assurer que tous ses services sont disponibles en tout temps et de qualité égale dans les deux langues officielles dans l'ensemble de ses établissements de soins de santé? Le CLO a donc posé cette question :

Quels sont, selon vous, les obstacles majeurs qui empêchent votre institution d'offrir de qualité égale dans les deux langues officielles tous les services à l'Hôpital régional de Miramichi et à tous vos autres établissements de soins de santé? Veuillez étoffer votre réponse.

L'institution offre la réponse suivante :

Après analyse, le département des Langues officielles a identifié deux obstacles majeurs à une prestation de qualité égale :

- *Sur l'effectif total, le nombre actuel de personnels bilingues et le recrutement ciblé de ce type de profil paraissent insuffisants pour répondre aux besoins de la communauté francophone.*
- *Il existe aussi des lacunes en matière de responsabilisation des employés en cas de non-respect des politiques linguistiques.*

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 de qualité égale dans les deux langues officielles. Le CLO proposera dans une autre partie de ce rapport une recommandation ayant trait au recrutement de personnel bilingue.

Pour ce qui est de la responsabilisation des employés, comme on le sait, les obligations linguistiques en vertu de la LLO appartiennent à l'institution. Toutefois, les employés de l'institution agissent en tant que ses représentants. L'institution ne peut donc réussir à respecter ses obligations linguistiques que si ses employés s'engagent à les mettre en œuvre. Il va de soi que l'institution a beaucoup de chemin à faire pour persuader ses employés à respecter la langue de choix de tous les membres du public.

La partie plaignante affirme s'être sentie moquée par les employés du service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi en raison de son choix de langue. Elle indique qu'après son interaction avec l'employée qui lui aurait indiqué « No French », d'autres employés du service d'urgence riaient et elle avait l'impression qu'ils riaient d'elle.

À aucun moment un membre du public ne devrait se sentir désavantagé ou moqué parce qu'il a choisi une langue officielle plutôt que l'autre. L'institution a l'obligation d'offrir tous ses services dans les deux langues officielles, peu importe la langue de choix, et ses employés agissent en tant qu'intermédiaires au nom de l'institution. Donc, tout membre du public se présentant à tout service de l'institution peut s'attendre à recevoir ce service de façon respectueuse. Il semble y avoir un manque de respect pour les droits linguistiques de la minorité francophone dans cet hôpital.

Cette impression de désavantage, selon le CLO, peut mener à un sentiment de dévalorisation d'une des deux langues officielles. Si les employés d'une institution se montrent irrespectueux envers un membre du public en raison de son choix de langue, cela indique à celui-ci que l'institution traite une des deux langues officielles comme étant moins importante que l'autre.

Or, 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.

Bien que l'institution n'ait pas commenté cet aspect de la plainte, les événements qui se sont déroulés à l'Hôpital régional de Miramichi, selon les allégations de la partie plaignante, portent le CLO à offrir la recommandation suivante :

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution trouve des moyens innovateurs pour motiver ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et ainsi créer une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance et l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail.

Le profil linguistique des employés

L'institution a le devoir de s'assurer que les membres du public puissent accéder à tous ses services dans les deux langues officielles à tout moment. Une régie régionale de la santé dont la langue de fonctionnement est l'anglais doit néanmoins être en mesure de fournir tous ses services dans les deux langues officielles. Inversement, la même situation s'applique à une régie régionale de la santé dont le français est la langue de fonctionnement.

Il n'est pas nécessaire que tous les employés soient bilingues. Les institutions peuvent adopter et adoptent généralement une approche d'équipe, selon laquelle un nombre suffisant d'employés unilingues et bilingues travaillent ensemble pour offrir un service au public dans les deux langues officielles. Si un membre du public demande un service dans l'autre langue officielle, l'employé unilingue peut demander l'aide d'un collègue possédant les compétences linguistiques requises pour offrir le service.

De ce fait, l'institution doit s'assurer que, pendant chaque quart de travail, les équipes de personnel soient dotées d'un nombre suffisant d'employés parlant chacune des langues officielles afin de fournir chaque service sans délai indu et de qualité égale dans la langue de choix de tout membre du public.

Pour mieux comprendre la situation à l'Hôpital régional de Miramichi, le CLO a posé des questions au sujet du profil linguistique du personnel affecté au service d'urgence. En fin de compte, l'institution avoue que, bien qu'elle ait suivi une stratégie de recrutement de personnel bilingue, le nombre d'employés pouvant assurer que tous les membres du public reçoivent leurs services

dans leur langue de choix n'est pas suffisant. Malgré cela, l'institution nous assure qu'elle poursuit ses efforts de recrutement afin d'augmenter son effectif bilingue.

Le CLO est d'avis que la situation est inquiétante à l'Hôpital régional de Miramichi. Les lacunes relativement à la prestation des services de soins de santé mettent en jeu la sécurité. Quand les membres du public ont recours au système de santé, ils sont dans un état de vulnérabilité, la plupart des gens étant en terrain inconnu, puisqu'elles ne parlent pas en général le « langage médical ». Cette situation peut être aggravée en cas d'obstacles liés à l'une ou l'autre des langues officielles.

Pour ce qui est du profil linguistique, l'institution nous indique ce qui suit :

Sur un total de 29 employés actifs, 7 ont un profil linguistique équivalent ou supérieur au niveau intermédiaire plus en français (B1.2). Il y a donc 24 % des employés qui sont capables de soutenir une conversation en français. Cependant, ce département cherche à combler des postes vacants avec une préférence stipulée dans les annonces d'embauche pour des candidats avec un profil bilingue.

Force est de constater que, lorsque le CLO a posé une question semblable lors d'une plainte précédente (dossier 24-25-049), l'institution a répondu ceci :

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).

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

On dénote essentiellement une diminution du nombre d'employés bilingues au service d'urgence depuis la réponse de l'institution dans le dossier 24-25-049 et donc une diminution de la capacité de l'institution à offrir en tout temps tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Curieux de connaître l'opinion de l'institution par rapport à un profil linguistique idéal du service d'urgence, le CLO a posé cette question :

Quel est, selon vous, le profil linguistique idéal du personnel du service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi pour offrir tous vos services de qualité égale dans les deux langues officielles?

L'institution a présenté sa réponse comme suit :

La situation idéale serait :

- *D'atteindre entre 35% et 40% d'employés bilingues pour pouvoir assurer en tout temps un service dans les deux langues officielles. La planification à*

minima d'un membre bilingue par quart de travail et par secteur (admission, tri, zones de soins) serait optimum.

- *D'avoir une infirmière bilingue pour chaque équipe d'infirmière immatriculée catégorie A composée de deux personnes afin d'assurer un soutien linguistique continue en tout temps au long du séjour des patients.*
- *De disposer d'une équipe à la réception complètement bilingue afin de bien accueillir les patients dès leur arrivée et de bien les accompagner pour leur admission.*
- *De créer des ressources additionnelles bilingues (un interprète désigné ou une infirmière immatriculée bilingue mobile) permettrait de garantir un accès rapide aux besoins linguistiques dans les situations d'urgence.*

On peut voir que l'idéal est bien loin de la réalité quand on examine les données présentées par l'institution. Alors qu'elle suggère qu'idéalement, de 35 % à 40 % des employés affectés au service d'urgence soient bilingues, on remarque que seuls 24 % des employés de ce service le sont. Comment peut-on bien servir les membres du public dans les deux langues officielles en tout temps si l'on n'a pas l'effectif nécessaire pour le faire?

Dans sa réponse suivante, l'institution a avisé le CLO que le nombre d'employés bilingues au service d'urgence de l'hôpital de Miramichi n'est pas adéquat pour offrir tous ses services en tout temps dans les deux langues officielles. L'institution admet qu'elle subit des difficultés de recrutement de personnel, voire du personnel bilingue, une situation qui touche à de nombreuses institutions de soins de santé partout au monde. Elle a répondu à la question du CLO de la façon suivante :

À l'heure actuelle, le nombre d'employés bilingues n'est pas suffisant pour garantir une disponibilité permanente des services dans les deux langues officielles. Bien que 24% de l'équipe actuelle soit bilingue; des pénuries de personnel, des absences imprévues ou des déséquilibres dans les horaires de travail peuvent faire en sorte que certains quarts de travail ne bénéficient pas d'une couverture adéquate en français.

Des efforts de recrutement sont en cours en vue d'accroître la capacité bilingue et des stratégies provisoires ont été mise en place pour combler les lacunes, telles que le jumelage de personnel bilingue avec du personnel unilingue lorsque cela est possible et la formation à des expressions françaises de base pour certains membres de l'équipe.

L'institution affirme qu'elle offre une « formation à des expressions françaises de base pour certains membres de l'équipe » (Nous soulignons.). Cependant, le CLO suggère que toute formation soit disponible à tous ses employés en guise de rappel de l'obligation d'offrir tous les services dans les deux langues officielles, même si certains employés sont déjà au courant de ces expressions de base. Tout rappel ne peut qu'aider l'institution à améliorer la qualité égale de ses services dans les deux langues officielles.

Finalement, le CLO a posé une question par rapport à la révision et la modification du profil linguistique du service d'urgence :

À quelle intervalle le profil linguistique du service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi est-il révisé et réajusté par les gestionnaires afin de mieux répondre aux besoins des patients des deux communautés linguistiques officielles à cet établissement de soins de santé?

L'institution a répondu de la façon suivante :

Le profil linguistique du service est revu au moins une fois par an lors de la planification des effectifs et mis à jour si nécessaire lors de la revue du staff. De plus, la capacité linguistique est prise en compte lors du processus de recrutement, en particulier lors de la parution et de la dotation des postes.

Compte tenu des multiples plaintes et enquêtes visant les services de l'Hôpital régional de Miramichi qui ont été traitées par le CLO par le passé, ce dernier reste incrédule quant à la capacité de l'institution à offrir tous ses services dans la langue officielle de choix du public à l'avenir en raison de la pénurie de personnel. L'institution elle-même avoue que la dotation en personnel 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, au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi.

Le CLO modifie donc une recommandation d'un rapport antérieur visant l'institution :

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive, comme elle l'a indiqué par le passé, ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et élabore un plan rigoureux et innovateur 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 en matière 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.

Le plan de contingence

Un aspect important pour respecter le devoir de fournir la continuité de services dans la langue officielle de choix est le plan de contingence, c'est-à-dire un plan d'urgence pour assurer le service dans l'autre langue officielle, et ce, sans délai indu. Dans les situations où les employés n'ont pas les compétences adéquates dans la langue officielle demandée, ils doivent pouvoir accéder à un plan de contingence précis et efficace pour faire appel à un collègue afin de fournir le service.

Le CLO a posé une question à l'institution par rapport au plan de contingence du service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi. Voici la réponse à ce sujet :

Une procédure détaillant les différents degrés de sollicitation des employés bilingues (internes ou externes au département) explique aux membres du personnel de l'Urgence les réflexes à avoir en fonction de la disponibilité de ces derniers. Pour autant, un plan de contingence n'était pas établi au sens propre du terme, à savoir une liste de numéros de téléphone d'employés bilingues à solliciter en cas de besoin. Un document vierge a été transmis à la gestionnaire du département qui le mettra d'ici peu à la disposition de son équipe.

Ce plan de contingence sera revu si besoin en tenant compte de la disponibilité du personnel, des absences imprévues, etc.

Les bases fondamentales de ce plan reposent sur :

- *La volonté de placer le personnel bilingue sur les heures de forte affluence et également à l'admission des patients.*
- *Le souhait d'affecter une infirmière immatriculée bilingue par équipe d'infirmière immatriculée catégorie A dans la mesure du possible.*

(Nous soulignons.)

C'est la surprise chez le CLO de lire la réponse de l'institution par rapport à l'absence d'un plan de contingence « au sens propre du terme ». Le CLO comprend mal comment une telle situation ait pu se produire, car l'institution, au fil des ans, a dû traiter de nombreuses plaintes à maintes reprises où le CLO a recommandé la rédaction ou la modification d'un plan de contingence ou d'urgence pour éviter la répétition de certaines situations. Qui plus est, dans un dossier dont le rapport d'enquête a été publié en mars 2025, l'institution a partagé avec le CLO un « Plan de contingence en matière de langue française au Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi »⁴.

L'absence de ce plan de contingence, selon le CLO, peut avoir causé une grave barrière dans la prestation d'un service de qualité égale en français pour la partie plaignante et son père. L'employée au service d'urgence aurait indiqué « No French » à la partie plaignante, et cette dernière a eu le sentiment que les employés qui riaient se moquaient d'elle, car elle ne pouvait pas leur parler en anglais ou comprendre ce que ces employés lui disaient.

Un plan de contingence aurait indiqué à l'employée qu'il n'était pas approprié d'utiliser l'expression « No French » quand elle s'adresse à un membre du public désirant se faire servir en français. Elle aurait dû simplement dire « un moment, s'il vous plaît » ou une autre expression du genre. Un plan de contingence lui aurait aussi indiqué à quels collègues de travail elle aurait pu s'adresser. La partie plaignante n'aurait pas eu un sentiment de désavantage de la part de

⁴ <https://bit.ly/473FgAb>

l'établissement de soins de santé parce qu'elle demandait un service en français, car elle aurait reçu ce service d'un autre employé, si un tel employé était disponible.

À cet effet, le CLO propose les recommandations suivantes :

Recommandation n° 7 :

Le Commissariat recommande que l'institution fasse parvenir, dans les 30 jours suivant le dépôt de ce rapport, une version actuelle du plan de contingence du service d'urgence et du service de chirurgie de l'Hôpital régional de Miramichi accompagné d'un plan de communication destiné aux employés afin de s'assurer qu'ils en ont connaissance.

Recommandation n° 8 :

Le Commissariat recommande que l'institution révise et modifie de façon régulière les plans de contingence de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer que ces plans de contingence sont à jour et accessibles à tous ses employés pour que ces derniers puissent offrir en tout temps tous les services de l'institution de qualité égale dans les deux langues officielles.

Les vérifications aléatoires

Le CLO considère que les vérifications aléatoires sont nécessaires afin que l'institution s'assure que les membres du personnel respectent les droits linguistiques des patients et des autres membres du public, et de rectifier la situation dans les cas de non-respect. Le CLO a donc posé la question suivante :

Quels genres de vérifications aléatoires et de mesures disciplinaires sont effectuées afin que votre institution s'assure de la conformité de vos employés à vos obligations en vertu de la LLO?

L'institution a offert cette explication :

En ce qui concerne les vérifications aléatoires, un projet d'auto-évaluation interne va démarrer courant juillet dans un département pilote. Il sera question pour le gestionnaire de ce service d'évaluer trois critères :

- *La communication visuelle avisant les patients/visiteurs que la prestation de nos services est disponible dans la langue de leur choix (anglais ou français).*
- *La traduction dans l'espace public de toutes formes de communications (affiches, feuillets, panneaux directionnels, message diffusé sur les télévisions...) dans les deux langues officielles.*
- *L'offre active et le respect de la langue de choix par le membre du personnel accueillant les membres du public.*

Après la validation de cette phase de tests, les évaluations vont se déployer dans les six départements avec la plus forte affluence (prévu en septembre).

Pour ce qui est des actions disciplinaires, force est de constater qu'à l'heure actuelle, aucune mesure n'est prévue pour sanctionner un employé ou gestionnaire en cas de non-respect de la politique interne liée aux langues officielles. Une discussion et des décisions à ce sujet seront prises sous peu par l'équipe de direction.

Pour que le bilinguisme assumé par l'entremise de l'équipe fonctionne, les employés doivent être au courant des procédures à suivre et doivent les mettre en pratique. Dans la situation en l'espèce, les procédures en matière de langues officielles telles que déterminées par l'institution n'ont pas été suivies. L'institution devra déployer plus d'efforts pour s'assurer que tous ses employés connaissent et suivent les procédures afin d'offrir à tous membres du public un service de qualité égale dans la langue officielle de leur choix.

Les vérifications aléatoires, selon le CLO, permettent à l'institution d'avoir une image plus juste du fonctionnement de ses établissements de soins de santé en matière de langues officielles. Il recommande encore une fois que l'institution continue à effectuer périodiquement des vérifications non seulement pour évaluer la manière dont les équipes de soins de santé réussissent à se conformer aux obligations de l'institution en matière de langues officielles, mais aussi pour profiter de ces occasions pour motiver certains employés et les sensibiliser à une culture de service intégrant les langues officielles. Cependant, ces vérifications aléatoires **DOIVENT être effectuées sans préavis au personnel. Les vérifications aléatoires effectuées avec préavis au personnel sont sans aucune utilité.** Cela permet la conscientisation des employés envers les langues officielles dans leur milieu de travail et permet de créer un automatisme chez ces employés en ce qui a trait à l'offre active de services et la prestation de services dans les deux langues officielles. Une vérification de façon continue permettra à l'institution d'identifier les failles qui existent en matière de langues officielles, de comprendre pourquoi elles existent et de déterminer les façons de les rectifier.

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. Il s'intéresse donc au projet pilote tel que décrit dans la réponse de l'institution et il propose les recommandations suivantes :

Recommandation n° 9 :

Le Commissariat recommande que l'institution lui fournisse les résultats du projet pilote concernant les vérifications aléatoires sans préavis au personnel et son analyse par rapport au succès ou aux failles de cet exercice.

Recommandation n° 10 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses vérifications aléatoires et en présente les résultats à ses employés lors de leurs évaluations annuelles en guise de rappel de l'importance des deux langues officielles dans leur milieu de travail.

Observations de la commissaire

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.

L'institution a confirmé avoir déjà entamé des démarches correctives, telles que des rappels aux employés de la bonne approche à suivre pour bien servir le public dans la langue officielle de son choix. Le CLO a bon espoir que l'institution poursuivra ces démarches et qu'elle s'affairera à solidifier un plan pour responsabiliser ses employés en matière de langues officielles. Le public néo-brunswickois a un droit constitutionnel à des soins de santé dans la langue officielle de son choix. C'est à l'institution, par l'entremise de ses employés, de voir qu'elle respecte ses obligations linguistiques, et ce, peu importe les circonstances exceptionnelles, comme on l'a remarqué ci-dessus.

Il va sans dire que la situation en l'espèce ainsi que les nombreuses autres plaintes qui ont été déposées au CLO par le passé créent une certaine appréhension quant à l'avenir des soins de santé offerts de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi.

Le CLO a espoir que la situation à l'Hôpital régional de Miramichi en matière de langues officielles ne fera que s'améliorer. Toutefois, le CLO continuera à être vigilant dans ce dossier.

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 effectue des rappels réguliers à tous ses employés de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tout membre du public, et ce, sans délai indu;
2. **QUE** l'institution effectue, en particulier, des rappels réguliers à tous ses employés 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** l'institution soumette une mise à jour des « actions correctives » qu'elle suggère dans sa réponse dès leur validation par le comité de direction d'Horizon ou dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, le cas échéant;
4. **QUE** l'institution propose, comme le font d'autres institutions ayant des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, une formation annuelle en matière de langues officielles pour tous ses employés, moyennant un engagement écrit envers la politique linguistique de l'institution, afin de créer un environnement de travail qui intègre respectueusement et en tout temps les deux langues officielles;
5. **QUE** l'institution trouve des moyens innovateurs pour motiver ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et ainsi créer une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance et l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail;
6. **QUE** l'institution poursuive, comme elle l'a indiqué par le passé, ses efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues et élabore un plan rigoureux et innovateur 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 en matière 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;

7. **QUE** l'institution fasse parvenir, dans les 30 jours suivant le dépôt de ce rapport, une version actuelle du plan de contingence du service d'urgence et du service de chirurgie de l'Hôpital régional de Miramichi accompagné d'un plan de communication destiné aux employés afin de s'assurer qu'ils en ont connaissance;
8. **QUE** l'institution révise et modifie de façon régulière les plans de contingence de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer que ces plans de contingence sont à jour et accessibles à tous ses employés pour que ces derniers puissent offrir en tout temps tous les services de l'institution de qualité égale dans les deux langues officielles;
9. **QUE** l'institution lui fournisse les résultats du projet pilote concernant les vérifications aléatoires sans préavis au personnel et son analyse par rapport au succès ou aux failles de cet exercice;
10. **QUE** l'institution poursuive ses vérifications aléatoires et en présente les résultats à ses employés lors de leurs évaluations annuelles en guise de rappel de l'importance des deux langues officielles dans leur milieu de travail.

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 au greffier 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 6^e jour de mars 2026