



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 25-26-116

**INSTITUTION VISÉE** Réseau de santé Horizon

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

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plainte : 3  
Enquête : 5  
Analyse : 7  
Observations de la commissaire : 27  
Conclusion et recommandations : 30

**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** Mai 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 des lacunes dans la prestation de services en français puisque son père n'a reçu aucun service dans cette langue officielle de la part des employés de l'Hôpital régional de Miramichi pendant les sept premiers jours d'une hospitalisation totale de neuf jours.

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 une analyse approfondie de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin d'identifier les causes racines des lacunes dans la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, puis propose une nouvelle gamme de solutions robustes pour éradiquer les problèmes qui perdurent;
2. **QUE** l'institution fasse des rappels de ses obligations linguistiques plus fréquemment auprès de ses gestionnaires et de la direction de l'Hôpital régional de Miramichi, et qu'elle impose des représailles concrètes pour tout manquement en rapport à ses politiques en matière de langues officielles;
3. **QUE** l'institution fasse régulièrement des rappels à tous ses employés de l'emplacement et du contenu de son plan de contingence en matière de langues officielles au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi, qu'elle s'assure de la conformité de tous ses employés à ce plan de contingence et qu'elle mette en place des mesures disciplinaires en cas de non-respect;
4. **QUE** l'institution continue à accorder la priorité aux efforts de recrutement et de rétention de personnel de santé bilingue afin de bonifier le profil linguistique de ses établissements de santé et leur capacité à offrir et à fournir tous les services de qualité égale dans les deux langues officielles;
5. **QUE** l'institution poursuive ses vérifications aléatoires de la conformité en matière de langues officielles, sans offrir de préavis à ses employés, qu'elle partage les taux d'achèvement et les résultats de ces vérifications et qu'elle informe le

**Commissariat des modifications apportées au processus, s'il y a lieu, et ce dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport;**

- 6. QUE l'institution fournisse au Commissariat une mise à jour concernant les discussions en cours et les nouvelles démarches et mesures mises en place afin d'élaborer un plan en matière de discipline visant les employés de tous ses établissements de soins de santé, et ce, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport;**
- 7. QUE l'institution poursuive ses efforts de formation continue en matière de langues officielles afin que ses employés puissent garder à l'esprit les obligations linguistiques de leur employeur et accroître leur engagement à mieux servir les membres des deux communautés linguistiques officielles dans leur langue de choix;**
- 8. QUE l'institution réponde à toutes les recommandations contenues dans ce rapport, qu'elle présente une mise à jour quant aux solutions proposées et aux nouvelles démarches adoptées, et qu'elle décrive les actions futures qu'elle considère entreprendre pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques afin d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, au plus tard six mois suivant le dépôt de ce rapport d'enquête.**

# Plainte

Les détails des allégations soutenues par la partie plaignante se trouvent ci-dessous :

Dans la nuit du 8 au 9 novembre 2025, le frère de la partie plaignante a constaté que leur père était tombé du lit et il a composé le 911. Une ambulance, avec du personnel bilingue, est arrivée sur les lieux et leur père a été transporté à l'Hôpital régional de Miramichi. Un autre de ses frères et sa femme ont suivi l'ambulance jusqu'à l'hôpital. Une fois qu'ils sont arrivés à l'hôpital, la femme de son frère, unilingue anglophone, a interagi avec le personnel en anglais.

La partie plaignante a précisé que son père ne parle pas anglais et qu'il est resté à l'urgence sur une civière pendant sept jours. Au cours de cette période, la partie plaignante allègue que son père n'a reçu aucun service en français ni de la part du personnel infirmier ni de la part du médecin traitant, même lorsqu'il en faisait explicitement la demande. La partie plaignante dit que la seule fois où son père a pu parler en français avec un employé de l'hôpital, c'était avec un gardien de sécurité. Comme il ne réussissait pas à obtenir son service en français, la partie plaignante dit que son père ne savait pas ce qui se passait et ne comprenait pas non plus la raison pour laquelle on lui faisait passer des tests. Enfin, la partie plaignante dit que son père se sentait ignoré par le personnel infirmier et qu'il en serait venu à la conclusion que le personnel soignant était disponible seulement pour servir les anglophones.

Dans la nuit du 16 au 17 novembre 2025, le père de la partie plaignante aurait finalement eu une chambre au 2e étage de l'hôpital. Comme la mère de la partie plaignante avait aussi été hospitalisée au mois d'octobre, l'infirmière qui s'y trouvait a reconnu son père. Cette infirmière, qui parle un peu français, a finalement pu expliquer au père de la partie plaignante qu'il souffrait d'une pneumonie et c'est la raison pour laquelle, entre autres, on lui avait donné des antibiotiques.

Enfin, la partie plaignante dit que, le 18 novembre 2025, son père a insisté pour recevoir son congé de l'hôpital, car ce dernier était écoeuré et fatigué d'y être. Son père est donc de retour à la maison et, malgré le fait qu'il doit porter un moniteur cardiaque en ce moment, il est heureux de ne plus être à l'hôpital.

La partie plaignante habite à l'extérieur de la province. Elle a précisé que, si elle avait pu se rendre à Miramichi lorsque son père était hospitalisé, elle aurait exigé des services en français pour lui. Elle juge que la situation que son père a vécue est inacceptable et qu'il aurait dû pouvoir obtenir des services en français dans un hôpital de la seule province bilingue au Canada.

# 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 16 novembre 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 15 décembre 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.

## Réponse de l'institution

Le 4 février 2026, l'institution a envoyé au CLO son appréciation des faits en réponse à la plainte, ainsi que les réponses aux questions posées par le CLO. On peut y lire :

*Nous vous remercions de nous avoir envoyé des renseignements au sujet d'une plainte récente reçue par votre bureau et alléguant des lacunes dans la prestation de services dans la langue officielle choisie par le client. Comme Horizon prône une démarche de soins axée sur le patient, l'organisation regrette tout manquement que la partie plaignante a pu subir en matière de prestation de service. Après avoir examiné les allégations en collaboration avec le service concerné, nous présentons ci-dessous nos conclusions.*

### *Résumé de la plainte :*

*La plaignante allègue que son père, un francophone unilingue, n'a pas été servi en français lors d'une hospitalisation d'une durée de neuf jours à l'Hôpital régional de Miramichi en novembre 2025. Bien qu'il ait explicitement demandé à être servi en français, il aurait reçu des soins presque exclusivement en anglais, ce qui l'a empêché de comprendre son diagnostic, ses examens médicaux et son traitement. Selon la plaignante, cette situation a causé un préjudice important et est inacceptable dans un hôpital de la seule province officiellement bilingue du Canada.*

*Nous avons rencontré des représentants du Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi.*

L'institution termine sa réponse de cette façon :

*Nous espérons que l'information que nous vous avons fournie est satisfaisante. Horizon accueille favorablement toute recommandation que vous pourriez avoir*

*en ce qui concerne l'offre active et la langue officielle de service. Nous restons déterminés à fournir des soins axés sur les patients, tout en respectant leurs droits linguistiques.*

# 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.

La partie plaignante allègue que son père n'a reçu aucun service en français pendant les sept premiers jours d'une hospitalisation totale de neuf jours à l'Hôpital régional de Miramichi. Frustré, ce dernier a demandé son congé de l'hôpital afin de retourner chez lui. L'institution ne réfute pas la situation de fait signalée par la partie plaignante.

### **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 obstacles majeurs, le protocole en matière de langues officielles à l'hôpital, le plan de contingence, le profil linguistique des employés et les campagnes de recrutement, les vérifications aléatoires et les mesures disciplinaires, la formation du personnel, 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**.

## 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 des services de santé aux membres du public 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 tous ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public, dès le premier contact, que tous 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'on n'accueille une personne que dans une seule langue officielle, 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

**28.1** An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the

que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

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.

Selon la plainte déposée au CLO, plusieurs volets démontrent des failles dans la prestation de services dans la langue de choix de la part des employés de l'Hôpital régional de Miramichi. Premièrement, la partie plaignante affirme que, lors de son hospitalisation, son père n'a pas pu obtenir un service dans sa langue officielle de choix, le français, avant qu'il ne soit placé dans une chambre au deuxième étage, sept jours après son arrivée. Deuxièmement, le père de la partie plaignante, qui ne comprend pas l'anglais, ne savait pas pourquoi il devait rester à l'hôpital ni pourquoi il devait prendre des antibiotiques. Finalement, il se serait senti désavantagé, car, en raison de sa langue officielle de choix, il aurait eu l'impression d'être ignoré par le personnel de l'hôpital.

Le CLO profite de l'occasion pour souligner que l'enquête en cours n'est pas la première à traiter des lacunes dans la prestation de services en français à l'Hôpital régional de Miramichi. Depuis juin 2021, de nombreux dossiers (dont les dossiers 21-22-064, 21-22-252, 22-23-265, 24-25-049 et 25-26-013) ont fait l'objet d'une enquête de la commissaire.

D'ailleurs, la réponse de l'institution dans le dossier 25-26-013, déposée le 28 juillet 2025, suggère que l'effectif du personnel médical à l'Hôpital régional de Miramichi n'était pas adéquat et que, dans certains cas, des lacunes concernant la responsabilisation des employés en cas de non-respect des politiques linguistiques existaient. L'institution a également affirmé que des rappels aux employés en matière de langues officielles avaient été effectués, que des efforts de recrutement étaient en cours au sein de l'institution et à l'Hôpital régional de Miramichi, et que des discussions au sujet de vérifications aléatoires auraient lieu. Dans le rapport d'enquête afférent au dossier 25-26-013<sup>1</sup> que le CLO a émis le 6 mars 2026, les recommandations suivantes ont été formulées :

*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;*

---

<sup>1</sup> <https://bit.ly/4ta21L4>

- 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;*
- 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;*
- 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;*
- 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;*
- 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;*
- 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;*
- 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;*

*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;*

*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.*

Pourtant, selon les nouvelles allégations dans ce dossier et dans une autre plainte connexe (dossier 25-26-115), la situation semble perdurer, sinon s'aggraver. Le CLO se demande si la situation à l'Hôpital régional de Miramichi ne découle pas d'un problème systémique.

Afin d'améliorer sa compréhension de l'état du problème en matière de respect des langues officielles à cet hôpital, le CLO a posé la question suivante :

*De quelle façon et à quelle fréquence votre institution effectue-t-elle des rappels en matière de langues officielles et de ses obligations linguistiques en vertu de la LLO à tous ses employés, plus précisément, ceux affectés au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi?*

L'institution a répondu comme suit :

*La gestionnaire du Service d'urgence a indiqué que les employés se font rappeler leurs obligations linguistiques en vertu de la Loi sur les langues officielles lors des brèves rencontres d'équipe et des réunions d'équipe qui ont lieu régulièrement pour discuter des situations de crise. La gestionnaire a également invité les membres du personnel à suivre à nouveau le module d'apprentissage en ligne sur l'offre active. Elle confirme également que le nouveau conseiller en langues officielles pour la région de Miramichi sera inclus dans les mini-réunions de l'équipe stratégique afin d'encourager la conformité. Elle a aussi demandé au conseiller en langues officielles de fournir des rappels sur des chevalets de table (chevalets à feuillets) ou d'autres objets pour rappeler aux membres du personnel leur obligation de fournir l'offre active.*

Force est de constater que des rappels sont effectués auprès des employés de façon régulière. Toutefois, malgré la réponse de la part de l'institution quant aux façons utilisées pour faire ces rappels, il devient évident pour le CLO que ces démarches n'ont pas les résultats escomptés. Au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes qui ont été déposées visant cet établissement de soins de santé et alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français n'a pas cessé d'augmenter.

Il est important de souligner ici que, bien que les employés agissent comme des représentants de l'institution, la responsabilité de s'assurer de respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO appartient à l'institution. C'est à cette dernière de mettre en place des mesures pour

ses employés afin que tous les membres des deux communautés linguistiques officielles reçoivent tous les services de l'institution dans leur langue de choix. Dans une autre partie de ce rapport, les ressources en matière de formation seront examinées de plus près.

Selon les réponses que le CLO a reçues de la part de l'institution dans ce dossier et dans les dossiers précédents, l'institution est manifestement au courant de toutes ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. L'institution, dans ses nombreuses réponses au fil des ans, a présenté une liste exhaustive de mesures qu'elle a mises en œuvre afin d'essayer de remédier aux lacunes portées à l'attention du CLO. Dans les lignes qui suivent seront présentées les difficultés rencontrées par l'institution pour s'assurer que les membres des deux communautés linguistiques officielles puissent recevoir tous ses services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, et ce, sans délai indu.

### Les obstacles majeurs

L'institution est au courant de la problématique qui existe en matière de langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi. Dans le dossier antérieur (dossier 25-26-013) dont la plainte a été déposée en avril 2025, le CLO avait posé une question par rapport aux obstacles majeurs auxquels l'institution et l'établissement de soins de santé en instance sont confrontés dans la prestation des services dans les deux langues officielles :

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.

En juillet 2025, l'institution a répondu de cette façon :

*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.*

Le CLO a repris cette question dans la présente enquête et a demandé à l'institution de décrire les nouvelles démarches entreprises pour contrer ces obstacles majeurs depuis le dépôt de sa réponse. L'institution a précisé qu'elle a déjà en place un nombre d'approches :

*Horizon dispose déjà d'un ensemble structuré de mécanismes en place pour faire en sorte que les patients et les membres du public aient accès aux services dans la langue officielle de leur choix, notamment :*

- *Des politiques institutionnelles et de procédures régissant la prestation de services bilingues*
- *Les profils linguistiques du personnel actuel*
- *Des plans de contingence pour la couverture linguistique*
- *Des formations obligatoires pour tous les membres du personnel*
- *Des formations obligatoires pour les gestionnaires*
- *Des processus pour étudier les plaintes en matière de langue et y répondre*
- *Programme de formation linguistique*
- *Des sondages sur la satisfaction des patients en ce qui concerne la langue de service*
- *Des vérifications de l'offre active et de l'affichage bilingue*
- *Des stratégies de communication générales*
- *Des efforts continus en matière de recrutement bilingue*

Le CLO note que, malgré la présence de ces nombreuses démarches, le problème à l'Hôpital régional de Miramichi persiste. Le dépôt fréquent de plaintes au CLO démontre que des lacunes existent toujours. Selon l'institution, les employés sont au courant des obligations linguistiques de leur employeur, les membres du personnel et les gestionnaires ayant tous reçu des formations obligatoires et des rappels. De plus, des vérifications sont effectuées par l'institution quant à l'offre active de services, mais de quelle façon l'importance de ses obligations est-elle mise en valeur auprès du personnel?

Comme on a pu le constater dans la réponse au dossier antérieur (dossier 25-26-013), la responsabilisation et l'engagement des employés envers les politiques linguistiques de l'institution sont parmi les obstacles qui existent à l'Hôpital régional de Miramichi. Bien que les obligations linguistiques en vertu de la LLO appartiennent à l'institution, ses employés agissent en tant qu'intermédiaires qui offrent le service aux membres du public. L'institution ne peut donc réussir à respecter ses obligations que si ses employés s'engagent à les mettre en œuvre.

Toutefois, si les gestionnaires et les superviseurs font peu de cas quant à l'offre de service dans la langue de choix des membres du public, comment peut-on s'attendre à ce que les employés qui travaillent sous leur direction offrent le service en respectant l'égalité des deux langues officielles? La réponse de l'institution indique qu'une personne responsable de la gestion du service semble ne pas avoir suivi les consignes : « [l]a gestionnaire a reconnu ne pas avoir effectué les vérifications avec son personnel et elle s'est engagée à faire les vérifications sur une base mensuelle à partir de maintenant. »

Le CLO est d'avis que cela démontre une indifférence quant à l'importance de l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail. Ces vérifications sont un outil important pour que l'institution ait une image plus juste du fonctionnement de ses établissements de soins de santé en matière de langues officielles et de la conformité de ses employés à ses politiques linguistiques. À partir de ces vérifications, l'institution peut déterminer si des changements de directives sont nécessaires. Si la gestionnaire ne se conforme pas aux politiques établies par l'institution, comment peut-on espérer que les employés qu'elle gère les respectent?

Il est nécessaire que le respect des obligations linguistiques se manifeste au sommet de la hiérarchie. Les actions des gestionnaires qui respectent les politiques en matière de langues officielles et les présentent comme un enjeu de grande importance dans la culture organisationnelle auront des retombées majeures sur les pratiques quotidiennes des employés sous leur égide. L'institution doit donc surmonter ces obstacles et s'assurer de l'adhésion à ces politiques de la part de ses gestionnaires et de la direction de l'hôpital. Elle devra donc s'attarder aux démarches qui fonctionnent bien et à celles qui fonctionnent moins bien. Elle devra peut-être étudier la responsabilisation des cadres de l'hôpital et changer son fusil d'épaule par rapport au respect de ses politiques linguistiques.

#### Le protocole en matière de langues officielles à l'hôpital

La partie plaignante comprend mal que son père n'ait pas reçu tous ses soins en français de la part des employés de l'hôpital, quoiqu'il en ait fait la demande explicitement. Pourtant, la réponse de l'institution suggère qu'un protocole en matière d'inscription des patients et de langues officielles est en place :

*Tous les patients, les membres de leur famille et les membres du public ont le droit de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix.*

Selon la réponse de l'institution, l'offre active est au premier rang des étapes à suivre à l'inscription d'un patient. Une fois la langue officielle du patient établie, le triage se poursuit ensuite dans cette langue officielle de choix :

*L'offre active doit être fournie, comme l'exigent les lignes directrices pour le triage. L'évaluation au triage est ensuite effectuée dans la langue choisie par le patient. Une fois que le patient est passé au triage, le commis d'unité de soins infirmiers vérifie la langue choisie et l'inscrit dans Meditech (logiciel d'inscription) et l'information est imprimée sur le dossier du patient. Cette information demeure dans Meditech pour les visites subséquentes, mais elle est vérifiée de la même façon à chaque visite. Une autre vérification est effectuée par le commis à l'admission si le patient est admis à l'hôpital.*

À l'arrivée du père de la partie plaignante à l'hôpital, la personne qui l'accompagnait a interagi avec le personnel de l'hôpital en anglais. Le CLO a donc voulu s'informer si le personnel en question aurait pu mal interpréter le choix de langue officielle du patient. L'institution a répondu de cette façon :

*Nous ne sommes pas en mesure de confirmer que c'est ce qui s'est produit, mais il s'agit d'une possibilité. La gestionnaire confirme que la langue choisie doit être inscrite dans le dossier d'admission du patient. Le personnel aurait donc dû consulter le dossier et respecter la langue choisie par le patient.*

Dans le cas en l'espèce, le CLO a beaucoup de difficulté à comprendre pourquoi, au cours des sept jours que le père de la partie plaignante a passés au service d'urgence, tout au long de

chaque quart de travail, aucun employé, à l'exception d'un gardien de sécurité qui a assuré l'interprétation, n'aurait respecté son choix de langue officielle. Ces employés avaient-ils tous accès facilement au logiciel d'inscription Meditech? La langue officielle du patient y aurait-elle été indiquée de façon erronée? Lors de ces nombreux quarts de travail, n'y avait-il pas des employés bilingues qui travaillaient au service d'urgence?

Le CLO a voulu savoir comment la situation alléguée a pu se produire. L'institution a offert la réponse suivante :

*Selon la gestionnaire, au cours de cette période, la disponibilité de membres du personnel en mesure de parler français était très limitée et parfois même nulle. C'est pourquoi il est possible que le gardien de sécurité ait participé en tant que membre du personnel parlant français.*

Le CLO est d'avis que la situation est inacceptable si, lors des nombreux quarts de travail au cours des sept jours que le père de la partie plaignante a passés au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi, seulement un nombre limité ou nul de membres du personnel était présent pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. C'est une situation qui semble persister à cet établissement de santé, comme on le verra plus loin dans la partie au sujet du profil linguistique.

En raison de cette absence de service en français, le père de la partie plaignante s'est senti injustement traité tout au long de son séjour au Service d'urgence de l'hôpital. Cela donne une impression de déséquilibre dans le service offert par l'institution et une dévalorisation d'une des deux langues officielles. Dans un milieu minoritaire, cette situation est plus qu'une insécurité linguistique; c'est l'anglonormativité<sup>2</sup> – la présomption que l'anglais est la langue dominante. C'est un « système de structures, d'institutions et de croyances qui marque l'anglais comme la norme ». Donc, les personnes qui, déjà, en milieu minoritaire, sont bombardées par la culture anglophone dans leur quotidien pourraient subir une difficulté à s'affirmer en français auprès des services de santé, pour qui, selon elles, la langue française n'a aucune valeur ou aucun poids.

Le père de la partie plaignante, après son séjour à l'hôpital, est convaincu que le personnel soignant est disponible seulement pour servir les anglophones. De fait, selon les dires de la partie plaignante, il n'a reçu aucun service dans sa langue de choix. C'est un fort sentiment d'inégalité qu'a subi le père de la partie plaignante, ce qui va à l'encontre des principes de la LLO et de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le CLO a donc posé une question à l'institution par rapport aux efforts pour mitiger les impressions des membres du public relatives au désavantage subi en raison du choix d'une langue officielle au lieu de l'autre. L'institution a répondu comme suit :

---

<sup>2</sup> <https://theconversation.com/pour-lutter-contre-lassimilation-des-francophones-au-canada-il-faut-sattaquer-a-langlonormativite-173877>

*Si le patient n'a pas obtenu de service dans sa langue, ce n'est pas surprenant qu'il se sente ainsi, et c'est regrettable. Horizon reconnaît ses obligations linguistiques et croit que la langue est un élément important de la sécurité et des soins axés sur les patients. Il s'agit d'une valeur que nous rappelons régulièrement au personnel lors de différentes formations et stratégies de communication.*

Encore une fois, cela démontre que l'institution est clairement au courant de ses obligations linguistiques, mais que, malgré ses efforts pour améliorer la situation, celle-ci perdure, voire empire.

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

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

Le CLO tient à souligner que l'institution ne respecte pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick si elle n'insiste pas sur le fait que ses employés respectent toutes ses exigences en matière de langues officielles ou, même, si elle n'est pas capable de pourvoir un nombre suffisant d'employés possédant des capacités linguistiques pour offrir tous les services de qualité égale et sans délai indu dans les deux langues officielles.

#### Le plan de contingence

Selon l'institution, un plan de contingence est en place pour traiter de circonstances dans lesquelles un employé ne peut offrir les services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Les allégations de la partie plaignante indiquent que son père n'a reçu aucun service en français lors de son hospitalisation au service d'urgence. Or, l'institution, comme on l'a remarqué ci-dessus, a indiqué que le nombre de membres du personnel pouvant s'exprimer en français au cours de cette période était minime. Malgré l'existence d'un plan de contingence, ce dernier est inutile si l'institution n'a pas la capacité nécessaire en ressources humaines pour mettre en œuvre ce plan. Le CLO est d'avis que cette situation constitue un grave échec de la part de l'institution à respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

L'institution a expliqué le contenu du plan de contingence comme suit :

*La gestionnaire a affirmé qu'un plan de contingence est en place pour les employés unilingues. Le Service d'urgence dispose d'un tableau d'affectations indiquant les employés qui sont en poste. Un point bleu se trouve à côté du nom des employés bilingues pour permettre de les repérer rapidement. Le service a aussi en main également les coordonnées de trois autres services au cas où il ne serait pas en mesure de trouver rapidement un membre du personnel bilingue.*

On ne connaît pas les raisons pour lesquelles le patient n'a pas reçu ses services en français ni pourquoi les employés n'auraient pas utilisé un plan de contingence qui, d'après l'institution, leur était accessible. Selon sa réponse, il est probable qu'un nombre insuffisant d'employés étaient affectés au service d'urgence pendant cette période. Des questions restent donc sans réponse : les employés concernés étaient-ils au courant de la procédure à suivre ou de l'existence d'un plan de contingence? Les employés ont-ils oublié l'existence d'un tel plan de contingence? Ou, les employés ont-ils simplement omis d'utiliser ce plan de contingence? Qu'importe, cela indique une situation grave dans laquelle le statut d'égalité des deux langues officielles a été oublié ou ignoré. Qui plus est, le choix de langue officielle d'un membre du public n'a pas été respecté par une institution gouvernementale lors d'une période très difficile et pénible.

Le CLO reprend donc les recommandations suivantes du rapport 25-26-115 :

**Recommandation n° 1 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution fasse une analyse approfondie de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin d'identifier les causes racines des lacunes dans la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, puis propose une nouvelle gamme de solutions robustes pour éradiquer les problèmes qui perdurent.**

**Recommandation n° 2 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution fasse des rappels de ses obligations linguistiques plus fréquemment auprès de ses gestionnaires et de la direction de l'Hôpital régional de Miramichi, et qu'elle impose des représailles concrètes pour tout manquement en rapport à ses politiques en matière de langues officielles.**

**Recommandation n° 3 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution fasse régulièrement des rappels à tous ses employés de l'emplacement et du contenu de son plan de contingence en matière de langues officielles au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi, qu'elle s'assure de la conformité de tous ses employés à ce plan de contingence et qu'elle mette en place des mesures disciplinaires en cas de non-respect.**

**Le profil linguistique et le recrutement des employés**

Comme on le constate ci-dessus, la capacité des employés de l'Hôpital régional de Miramichi à offrir tous les services de façon égale dans les deux langues officielles demeure un enjeu important. Selon les réponses de l'institution dans des dossiers antérieurs, le recrutement de personnel bilingue à cet hôpital est un obstacle majeur au respect de ses obligations linguistiques. De plus, l'institution avoue aussi que « au cours de cette période, la disponibilité de membres du personnel en mesure de parler français était très limitée et parfois même nulle ».

Il convient de souligner ici que, malgré ces obstacles majeurs, les obligations linguistiques de l'institution demeurent. 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 bilingue, c'est à elle de s'assurer, par tous les moyens possibles, que tous ses services sont disponibles de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.

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, muni du plan de contingence, peut demander de l'aide d'un collègue possédant les compétences requises pour offrir le service dans cette langue.

Pour ce faire, il faut néanmoins s'assurer que l'on possède, au minimum, un effectif en matière de personnel bilingue nécessaire pour offrir ce service, d'où le besoin de mener des campagnes de recrutement efficaces. Dans le rapport d'enquête du dossier 25-26-013, la réponse de l'institution du 28 juillet 2025 indiquait que « 24 % des employés [du service d'urgence] sont capables de soutenir une conversation en français. » À ce moment, le CLO avait noté que ce pourcentage dénotait une diminution du personnel par rapport à la réponse précédente de l'institution dans le dossier 24-25-049, datée du 11 octobre 2024 : « À l'heure actuelle, 27.5 % du personnel du service d'urgence est bilingue. »

Or, quand le CLO a demandé une mise à jour quant aux améliorations du profil linguistique du service d'urgence à cet hôpital depuis la réponse dans le dossier 25-26-013, l'institution a répondu :

*La gestionnaire a indiqué que le profil linguistique au Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi n'a pas subi de changement important. Elle a répété que les défis liés au recrutement persistent et qu'il y a un manque de candidats francophones qui postulent.*

*Le service (département) compte présentement 36 employés à temps plein et 4 employés à temps partiel. Parmi ces employés, 7 sont capables de soutenir une conversation en français :*

- *2 infirmiers-ères immatriculé-e-s avec une connaissance du français de niveau intermédiaire;*
- *2 infirmiers-ères immatriculé-e-s avec une connaissance du français de niveau intermédiaire plus;*
- *1 infirmier-ère immatriculé-e-avec une connaissance du français de niveau avancé;*
- *1 infirmier-ère auxiliaire autorisé-e-avec une connaissance du français de niveau avancé;*
- *1 préposé-e aux soins des patients avec une connaissance du français de niveau avancé.*

*Avec ce faible nombre de membres du personnel qui sont bilingues dans un milieu qui fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, il n'est pas facile d'offrir des services dans les deux langues. La situation nécessite une redistribution constante des tâches et, parfois, l'aide d'autres services.*

D'après un calcul rapide de la part du CLO, à l'heure actuelle, seuls 17,5 % des employés du service d'urgence peuvent offrir le service en français, ce qui constitue une différence de 6,5% depuis juillet 2025. Le CLO ne s'est pas informé du profil linguistique des autres services de l'hôpital, mais, selon la tendance que l'on constate au service d'urgence et les réponses de l'institution par rapport au recrutement général à l'hôpital, le CLO considère que même l'approche d'équipe et la planification des quarts de travail pourraient s'avérer difficiles.

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 dans les deux langues officielles démontrent un non-respect du traitement égalitaire des membres des deux communautés linguistiques officielles. De plus, ces lacunes 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'ils 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.

Dans le préavis d'enquête du dossier précédent (dossier 25-26-013), le CLO avait posé une question au sujet du profil linguistique idéal du service d'urgence pour offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi. À ce moment-là, l'institution avait répondu 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.*

Le CLO a posé cette même question dans un dossier connexe à celui-ci (dossier 25-26-115), et l'institution a répondu comme suit :

*Selon la gestionnaire, le Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi devrait idéalement compter au moins un membre du personnel parlant français chargé de l'inscription des patients et un ou deux membres du personnel parlant français par quart de travail. À l'heure actuelle, le défi demeure le manque de candidats parlant français qui postulent.*

On peut voir que l'idéal est bien loin de la réalité quand on examine les données présentées par l'institution. 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? D'après ses réponses, l'institution est au courant que le profil linguistique est insuffisant.

Le faible taux de personnel bilingue à l'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi occasionne une situation difficile dans la prestation de tous les services de qualité égale dans les deux langues officielles. Les quarts de travail devront également être révisés régulièrement, nécessitant peut-être un effort considérable de la part de l'institution pour respecter en tout temps ses obligations linguistiques.

Le CLO a demandé une mise à jour afin de connaître les avancées, ainsi que les difficultés et succès encourus, de l'institution en matière d'embauche de personnel bilingue à la suite de sa réponse du 28 juillet 2025 dans le dossier 25-26-013. L'institution a offert la réponse suivante :

*La gestionnaire a affirmé que dans les dernières semaines, l'équipe de recrutement a fait des entrevues avec quatre employés potentiels. Le défi inhérent est qu'aucune de ces personnes n'était bilingue (français et anglais).*

*Selon la directrice générale du recrutement, Horizon a mis en œuvre une stratégie de marketing solide et ciblée à l'échelle nationale et internationale pour attirer des candidats bilingues. Notre campagne se concentre précisément sur les collectivités francophones, notamment par des activités d'approche à Winnipeg, au Québec et aux États-Unis, où nous savons qu'il y a un grand bassin de professionnels de la santé bilingues qualifiés.*

*Tous les postes sont affichés par la gestionnaire du service avec les exigences appropriées en matière de langue clairement définies en fonction du profil linguistique du poste. Les candidats trouvés grâce à des stratégies de recrutement sont ensuite jumelés à des postes vacants. La capacité à servir le public dans les deux langues officielles est un facteur clé dans notre planification de la main-d'œuvre et les candidats bilingues sont priorisés tout au long de nos processus de recrutement afin de renforcer notre capacité à fournir des services en français constants dans tous nos sites.*

*Nous allons continuer de raffiner nos efforts et de collaborer étroitement avec nos équipes afin de nous assurer que les patients reçoivent les soins dans la langue de leur choix.*

.....

*La directrice générale du recrutement a mentionné que nous continuons d'obtenir de bons résultats et de rencontrer des défis en matière de dotation des postes vacants qui nécessitent un profil bilingue. Du côté des bons résultats, nos campagnes nationales et internationales de recrutement ciblé ont renforcé notre capacité à attirer des candidats bilingues. Les activités d'approche axées sur les collectivités francophones sont venues accroître l'intérêt des candidats et nous constatons l'arrivée d'un nombre grandissant de nouveaux employés bilingues dans plusieurs services. Les gestionnaires déterminent également constamment les exigences linguistiques dans les offres d'emploi, ce qui permet de s'assurer que la capacité à servir le public dans les deux langues officielles est améliorée de manière intentionnelle et alignée sur les besoins des services.*

*Toutefois des défis persistent. Le bassin de professionnels de la santé qualifiés bilingues est limité et la concurrence est féroce entre les employeurs au Nouveau-Brunswick et au pays. Le nombre de candidats est plus bas dans certaines régions géographiques et certains postes de spécialités cliniques sont particulièrement difficiles à pourvoir avec des candidats bilingues. De plus, les postes vacants exigeant des compétences avancées ou hautement spécialisées prennent souvent plus de temps à pourvoir lorsque le bilinguisme est ajouté aux exigences.*

*Malgré ces défis, nos efforts de recrutement continuent d'accorder la priorité aux candidats bilingues, et nous demeurons engagés à renforcer notre capacité à fournir des services dans les deux langues officielles à la grandeur d'Horizon.*

L'institution est consciente du besoin de stratégies de recrutement et de rétention de main-d'œuvre qualifiée dont les capacités à répondre aux membres des deux communautés linguistiques sont essentielles. Le CLO reconnaît que des difficultés liées au recrutement existent, mais répète que c'est à l'institution de s'assurer par tous les moyens possibles que ses obligations en vertu de la LLO soient respectées, peu importe les contraintes encourues. Le CLO est encouragé par le fait que la priorité du recrutement est accordée aux candidats bilingues.

Le CLO recommande donc ce qui suit :

**Recommandation n° 4 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution continue à accorder la priorité aux efforts de recrutement et de rétention de personnel de santé bilingue afin de bonifier le profil linguistique de ses établissements de santé et leur capacité à offrir et à fournir tous les services de qualité égale dans les deux langues officielles.**

**Les vérifications aléatoires et les mesures disciplinaires**

Comme on a pu le constater ci-dessus, les vérifications aléatoires effectuées par l'institution pour assurer une conformité de ses employés à ses obligations linguistiques sont de toute importance pour le CLO. Sans ces vérifications, comment l'institution peut-elle déterminer si ses pratiques

permettent de pleinement respecter ses obligations linguistiques? Les vérifications offrent à l'institution une perspective quant à sa capacité d'offrir tous ses services dans la langue officielle de choix de tout membre du public. De plus, elles peuvent offrir un coup d'œil quant à la responsabilisation des employés. D'après les observations du CLO, les situations répétées à l'Hôpital régional de Miramichi ne découlent pas d'un manque de démarches entreprises ou d'un manque de ressources en matière de langues officielles à portée de main des employés. Il y a certes un manque de personnel bilingue, ce qui contribue à la situation. Mais il y a aussi des cas où les employés négligent de suivre les protocoles en place en matière de langues officielles.

On se souviendra d'avoir lu dans les pages précédentes les commentaires de l'institution en ce qui concerne les actions d'une gestionnaire du service d'urgence. Le CLO est d'avis que ce genre de situation crée une permissivité de la part de certains employés de ne pas suivre les consignes. Si les gestionnaires ne font pas des obligations linguistiques une priorité dans la culture organisationnelle, les employés dont ils ont la charge auront tendance à ne pas le faire non plus.

Or, dans le rapport d'enquête précédent (dossier 25-26-013), le CLO avait souligné l'importance des vérifications aléatoires pour évaluer la manière dont les équipes de soins de santé réussissent à se conformer aux obligations linguistiques et pour motiver certains employés et les sensibiliser à une culture de services intégrant les langues officielles.

Dans l'enquête en l'espèce, le CLO a donc posé la question suivante en matière de vérifications à la conformité :

De quelle façon vos vérifications aléatoires de la conformité de vos employés en matière de langues officielles ont-elles évolué depuis votre réponse du 28 juillet 2025?

L'institution a offert la réponse suivante :

*Les gestionnaires ont été préparés au nouveau système de vérification en septembre et en octobre 2025. Le lancement officiel des vérifications a eu lieu en novembre. La gestionnaire a reconnu ne pas avoir effectué les vérifications avec son personnel et elle s'est engagée à faire les vérifications sur une base mensuelle à partir de maintenant.*

*L'équipe des langues officielles d'Horizon surveille les taux d'achèvement et les résultats. Le processus sera modifié si les taux d'achèvement ne s'améliorent pas et si les résultats semblent partiels. La haute direction sera tenue informée de tout progrès ou changement aux vérifications.*

À la suite d'une rencontre avec la présidente-directrice générale de l'institution en octobre 2025 et des réponses relatives aux vérifications aléatoires, la commissaire a dit être en désaccord avec un nouveau programme de vérifications avec préavis au personnel. Selon cette dernière, les vérifications effectuées avec préavis au personnel sont sans aucune utilité. Les vérifications

doivent être aléatoires afin de donner un portrait réel de la conformité ou, le cas échéant, de la non-conformité aux exigences en vertu de la LLO.

En fait, les vérifications aléatoires permettent une conscientisation des employés envers les langues officielles dans leur milieu de travail et permettent de créer un automatisme chez ces employés en ce qui a trait à l'offre active de services et à la prestation de services dans les deux langues officielles. Des vérifications de façon continue et sans préavis permettront à l'institution de repérer des failles qui existent en matière de langues officielles, de comprendre pourquoi elles existent et de déterminer les façons de les rectifier.

Le CLO réitère donc la recommandation suivante du rapport d'enquête dans le dossier connexe 25-26-115 :

**Recommandation n° 5 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses vérifications aléatoires de la conformité en matière de langues officielles, sans offrir de préavis à ses employés, qu'elle partage les taux d'achèvement et les résultats de ces vérifications et qu'elle informe le Commissariat des modifications apportées au processus, s'il y a lieu, et ce dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport.**

Dans l'enquête portant sur le dossier 25-26-013, le CLO avait posé une question quant aux mesures disciplinaires que l'institution prévoyait mettre en place pour assurer la conformité de ses employés à ses obligations linguistiques. L'institution avait répondu

*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.*

Le CLO, dans l'enquête en l'espèce, a donc posé une question de suivi :

Veuillez fournir une mise à jour des discussions et décisions de l'équipe de direction au sujet des mesures disciplinaires vis-à-vis le non-respect de la politique interne liée aux langues officielles.

En réponse, l'institution a informé le CLO :

*Nous confirmons que des discussions sont en cours au sein de la direction en ce qui concerne l'application de mesures disciplinaires pour le non-respect de la Loi sur les langues officielles et la politique interne. Nous collaborons avec les principales parties prenantes afin de nous assurer que toute approche adoptée est alignée sur les conventions collectives, les processus concernant le personnel non syndiqué et les cadres disciplinaires et de gestion du rendement de l'organisation.*

*Étant donné la taille et la complexité de l'organisation, l'objectif est d'établir un processus uniforme, juste et durable qui renforce le respect des exigences tout en évitant les répercussions indésirables sur l'engagement des employés. Cet objectif comprend la détermination du format approprié, la fréquence et la portée des mesures correctives ainsi que la façon dont elles viendraient s'intégrer aux mécanismes de reddition de comptes à plus grande échelle.*

*Bien que ce travail exige une coordination minutieuse, les discussions sont en cours et elles progressent. L'organisation reste déterminée à mettre en œuvre un cadre clair et efficace pour remédier au non-respect des obligations en matière de langues officielles.*

Le CLO se réjouit d'apprendre que l'institution prend au sérieux ses obligations linguistiques et la conformité de ses employés par rapport à celles-ci. Les mesures disciplinaires constituent une question complexe et ne sont généralement envisagées qu'en dernier recours. Comme on a pu le voir dans les réponses de l'institution ci-dessus, elle a mis en place une série de mesures visant à influencer le comportement de ses employés. Toutefois, comme les situations de non-conformité continuent à se produire, l'institution étudie maintenant la possibilité d'adopter des mesures disciplinaires qui sont alignées « sur les conventions collectives, les processus concernant le personnel non syndiqué et les cadres disciplinaires et de gestion du rendement de l'organisation. » Le CLO est désireux d'en apprendre davantage, dans les mois à venir, sur les démarches que proposera et adoptera l'institution par rapport aux mesures disciplinaires.

À cet égard, le CLO propose la recommandation suivante, qui est reprise du rapport d'enquête 25-26-115 :

**Recommandation n° 6 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution lui fournisse une mise à jour concernant les discussions en cours et les nouvelles démarches et mesures mises en place afin d'élaborer un plan en matière de discipline visant les employés de tous ses établissements de soins de santé, et ce, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport.**

**La formation des employés**

Dans sa réponse du 28 juillet 2025 (dossier 25-26-013), l'institution a expliqué ce qui suit par rapport à la formation de ses employés en matière de langues officielles :

*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.*

Dans le cadre de cette enquête antérieure, le CLO avait proposé que l'institution mette en place un programme de formation annuel et qu'elle y incorpore un engagement écrit de la part de tous les employés envers sa politique linguistique. D'autres institutions ayant des obligations linguistiques en vertu de la LLO incorporent annuellement cet engagement écrit afin de rappeler à leurs employés leurs exigences linguistiques, mais aussi pour assurer une responsabilisation de ces employés. Le CLO est d'avis que la formation des employés en matière de langues officielles doit s'effectuer de façon continue, car, comme on peut le voir dans cette réponse de l'institution, « les connaissances acquises [...] sont vite dissipées par l'apprentissage d'autres connaissances. » Les rappels de cette formation sont des outils utiles non seulement en ce qui a trait à la conformité aux obligations linguistiques, mais aussi en termes d'engagement de la part des employés à un environnement de travail qui respecte pleinement l'égalité des deux langues officielles.

Le CLO a donc demandé une mise à jour quant à la formation, la fréquence de celle-ci et la proportion des employés ayant suivi une formation en matière de langues officielles. L'institution a offert cette explication :

*Horizon offre des occasions de formation linguistique pour le personnel : des cours virtuels fournis par l'Université de Moncton, ainsi que du tutorat en personne et en ligne par l'intermédiaire de notre service (le Café de Paris).*

*Le poste de conseiller aux langues officielles et éducateur en langues à Miramichi, laissé vacant pendant plusieurs mois en raison d'une absence prolongée suivie d'un départ à la retraite, a été pourvu en décembre 2025. Les employés et les leaders de Miramichi disposeront ainsi d'une ressource additionnelle sur place.*

*Le personnel continuera d'avoir accès à d'autres modules d'apprentissage en ligne obligatoires ou facultatifs offerts par Horizon, tel que mentionné précédemment.*

.....  
*Chaque nouvel employé reçoit une formation sur l'offre active et les obligations linguistiques au moment de son embauche. La gestionnaire confirme que tous les employés de son service ont suivi la formation. Le conseiller aux langues officielles a été invité à participer à la réunion du personnel prévue le 5 février. Pendant cette réunion, les membres du personnel auront l'occasion de revoir leurs obligations linguistiques ainsi que les outils et les ressources qui sont à leur disposition. Ils seront également invités à profiter des possibilités de formation linguistique qui s'offrent à eux.*

Le CLO espère que l'Hôpital régional de Miramichi pourra bénéficier des services du nouveau conseiller aux langues officielles et éducateur en langues et que celui-ci pourra profiter de son travail sur le terrain pour recommander de nouvelles mesures concrètes qui amélioreront la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles par les employés. Ce poste est certainement un atout pour l'institution en tant que ressource en continu.

Finalement, le CLO suggère fortement que des suivis soient effectués à la formation des employés afin de s'assurer que les connaissances de ceux-ci ne se dissipent pas au cours des années :

**Recommandation n° 7 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de formation continue en matière de langues officielles afin que ses employés puissent garder à l'esprit les obligations linguistiques de leur employeur et accroître leur engagement à mieux servir les membres des deux communautés linguistiques officielles dans leur langue de choix.**

# Observations de la commissaire

À la suite de nombreuses enquêtes antérieures visant l'Hôpital régional de Miramichi, le dépôt de la plainte actuelle inquiète la commissaire, car, malgré les nombreuses mesures adoptées par l'institution, la situation semble s'aggraver.

Les circonstances entourant cette plainte sont non seulement tristes, mais elles révèlent aussi un manque de respect envers les droits linguistiques des personnes concernées qui est, en réalité, cruel.

La situation à l'Hôpital régional de Miramichi est très similaire à celle décrite dans une décision récente de la Cour du Banc du Roi, dans laquelle la cour a imposé au Réseau de santé Horizon à verser des dommages-intérêts. (*Ouellet c Régie Régionale de la santé B, exerçant ses activités sous l'appellation du réseau de santé Horizon, corps constitué, The Moncton Hospital, corps constitué et Sa Majesté le Roi du chef de la Province du Nouveau Brunswick, représentée par le ministre de la Santé*)

La juge Hamou a constaté au paragraphe 72 de sa décision :

*Les violations aux droits linguistiques dans ce cas sont d'autant plus problématiques puisqu'elles suivent deux rapports de la Commissaire, deux rapports comprenant des recommandations concrètes de la Commissaire relativement à la culture organisationnelle et la sensibilisation du personnel aux obligations linguistiques découlant de la LLO-NB.*

Dans le cas en l'espèce, depuis juin 2021, cinq dossiers ont fait l'objet d'une enquête de la commissaire.

Dans la décision *Ouellet*, la juge Hamou a souligné les vains efforts déployés par l'institution pour donner suite aux recommandations précédentes de la commissaire :

*...la défenderesse Horizon dénote des tentatives de se conformer aux recommandations de la Commissaire. Cependant, à la lumière de la preuve du demandeur, les mesures prises par la défenderesse Horizon ont été, de toute évidence, insuffisantes pour sensibiliser les membres du personnel puisque la violation des droits linguistiques du demandeur a continué malgré les rapports de la Commissaire.*

Enfin, au paragraphe 69 de sa décision, la cour résume les obligations qui incombent au Réseau de santé Horizon dans ces circonstances :

*...le défaut de communiquer dans la langue choisie par le membre du public bafoue le choix du membre du public. La compréhension de l'autre langue, par un membre du public, n'élimine pas son droit de choisir de communiquer et d'obtenir des*

*services dans la langue de son choix. Ceci n'implique certainement pas que tous les employés doivent être bilingues, mais plutôt que les employés soient en mesure de diriger le membre du public vers une personne capable de communiquer dans la langue choisie. Le défaut de répondre dans la langue choisie constitue une violation du droit de communiquer et de recevoir des services dans la langue officielle de son choix prévu à l'article 27 de la LLO-NB et le paragraphe 20(2) de la Charte.*

Dans ce cas en particulier, un patient n'aurait reçu aucun service en français pendant une hospitalisation de sept jours au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi. Les réponses de l'institution suggèrent qu'il y aurait eu un manque de personnel pouvant s'exprimer en français au cours de cette période. Frustré, le patient aurait eu le sentiment que le personnel soignant était disponible seulement pour servir les anglophones. Il a donc insisté pour recevoir un congé de l'hôpital. Bien qu'il soit incertain que le patient aurait demandé son congé en raison d'un manque de services en français, le CLO suppose que cela peut être une forte possibilité. Le patient en question, le père de la partie plaignante, en raison de barrières linguistiques ne pouvait comprendre pourquoi on le gardait à l'hôpital ou pourquoi on lui donnait des antibiotiques. Selon le CLO, cela consiste en une grave lacune de la part de l'institution quant à la prestation de tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles.

L'institution affirme qu'elle continue de mettre en place de nombreuses mesures pour contrer les situations de non-conformité de ses employés aux exigences de la LLO. Les efforts de recrutement de personnel bilingue semblent ne pas porter fruit, comme le suggère l'institution. Depuis le dépôt de la plainte 24-25-049 en juillet 2024, le profil linguistique d'employés bilingues pouvant s'exprimer dans les deux langues officielles au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi est passé de 27 % à 17,5 %. Le CLO se demande comment on peut assurer la prestation de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles si l'on n'a pas un nombre suffisant d'employés pour le faire? Malgré les difficultés encourues et les circonstances particulières, comme l'institution le sait déjà très bien, selon la LLO, ses obligations linguistiques demeurent.

Après l'analyse de la plainte et des réponses offertes par l'institution, le CLO détermine que celle-ci est bien consciente non seulement de ses obligations linguistiques, mais aussi de la problématique qui perdure à son établissement de santé. Pourtant, l'institution propose de nouvelles solutions en faisant des rappels à ses employés, en offrant des occasions de formation et en effectuant des vérifications en matière de langues officielles.

L'institution a affirmé par le passé qu'il existe à l'Hôpital régional de Miramichi « des lacunes en matière de responsabilisation des employés en cas de non-respect des politiques linguistiques. » Il semble y avoir un manque flagrant de responsabilisation de la part de certains employés. Selon le CLO, l'institution a beaucoup de chemin à faire non seulement à cet établissement de soins de santé, mais aussi dans ses autres établissements à travers la province.

Pour assurer le respect d'une politique, il faut la rendre claire, accessible et connue de tous, notamment par des formations et une communication active. L'engagement de la direction,

l'intégration aux processus de travail, les audits réguliers et les mesures correctives en cas de non-respect sont essentiels.

Il est de la responsabilité de la direction de donner l'exemple, de s'engager activement et de mobiliser l'équipe pour assurer l'application d'une politique. Après tout, si le gestionnaire n'y croit pas, il lui sera bien difficile de convaincre les employés de son équipe non seulement à respecter la politique, mais aussi de la mettre en pratique.

Le CLO, encore une fois, a espoir qu'avec un travail continu de la part de l'institution, la situation à l'Hôpital régional de Miramichi ne fera que s'améliorer, et il continuera à être vigilant dans ce dossier à l'avenir.

**Recommandation n° 8 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution réponde à toutes les recommandations contenues dans ce rapport, qu'elle présente une mise à jour quant aux solutions proposées et aux nouvelles démarches adoptées, et qu'elle décrive les actions futures qu'elle considère entreprendre pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques afin d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, au plus tard six mois suivant le dépôt de ce rapport d'enquête.**

# 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 une analyse approfondie de tous ses services à l'Hôpital régional de Miramichi afin d'identifier les causes racines des lacunes dans la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, puis propose une nouvelle gamme de solutions robustes pour éradiquer les problèmes qui perdurent;
2. **QUE** l'institution fasse des rappels de ses obligations linguistiques plus fréquemment auprès de ses gestionnaires et de la direction de l'Hôpital régional de Miramichi, et qu'elle impose des représailles concrètes pour tout manquement en rapport à ses politiques en matière de langues officielles;
3. **QUE** l'institution fasse régulièrement des rappels à tous ses employés de l'emplacement et du contenu de son plan de contingence en matière de langues officielles au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi, qu'elle s'assure de la conformité de tous ses employés à ce plan de contingence et qu'elle mette en place des mesures disciplinaires en cas de non-respect;
4. **QUE** l'institution continue à accorder la priorité aux efforts de recrutement et de rétention de personnel de santé bilingue afin de bonifier le profil linguistique de ses établissements de santé et leur capacité à offrir et à fournir tous les services de qualité égale dans les deux langues officielles;
5. **QUE** l'institution poursuive ses vérifications aléatoires de la conformité en matière de langues officielles, sans offrir de préavis à ses employés, qu'elle partage les taux d'achèvement et les résultats de ces vérifications et qu'elle informe le Commissariat des modifications apportées au processus, s'il y a lieu, et ce dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport;
6. **QUE** l'institution fournisse au Commissariat une mise à jour concernant les discussions en cours et les nouvelles démarches

et mesures mises en place afin d'élaborer un plan en matière de discipline visant les employés de tous ses établissements de soins de santé, et ce, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport;

7. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de formation continue en matière de langues officielles afin que ses employés puissent garder à l'esprit les obligations linguistiques de leur employeur et accroître leur engagement à mieux servir les membres des deux communautés linguistiques officielles dans leur langue de choix;
8. **QUE** l'institution réponde à toutes les recommandations contenues dans ce rapport, qu'elle présente une mise à jour quant aux solutions proposées et aux nouvelles démarches adoptées, et qu'elle décrive les actions futures qu'elle considère entreprendre pour assurer la conformité de tous ses employés à ses obligations linguistiques afin d'offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, au plus tard six mois suivant le dépôt de ce rapport d'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. De plus, en vertu du paragraphe 43(17.1), le Commissariat exige que l'institution fournisse un accusé de réception et une réponse par écrit à toutes les recommandations contenues dans ce rapport dans les 30 jours suivant son dépôt.

Nous remettons également le rapport 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 4<sup>e</sup> jour de mai 2026**