



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 25-26-012

INSTITUTION VISÉE Ambulance Nouveau-Brunswick

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 : 9
Conclusion et recommandations : 26

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Président-directeur général
d'Ambulance Nouveau-Brunswick
Partie plaignante
Première ministre
Greffier du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Juin 2026



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant Ambulance Nouveau-Brunswick (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes dans l'offre active de services et la prestation de services en français de la part d'employés d'Ambulance Nouveau-Brunswick lors d'une situation urgente à Moncton le 19 mars 2025.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **non fondée**, puisqu'il n'est pas possible de déterminer que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

La commissaire formule cependant les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'institution continue de faire des rappels à tous ses employés de l'obligation de faire l'offre active de services dès le premier contact avec les patients, les témoins ou tout autre membre du public, et ce, en tout temps et malgré les circonstances;
2. **QUE** l'institution prenne des mesures pour dissiper toute impression chez ses employés selon laquelle la question des langues officielles est secondaire dans la prestation des soins de santé d'urgence;
3. **QUE** l'institution mette en place un système d'avertissement relatif à la langue officielle de l'appelant ou d'un patient dans les communications des répartiteurs aux travailleurs paramédicaux afin de prioriser les langues officielles et rappeler de façon continue aux employés les obligations linguistiques de l'institution en matière d'offre active de services dans les deux langues officielles et de prestation de services dans la langue de choix de tout membre du public;
4. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement de main-d'œuvre, assorti d'un plan rigoureux et innovateur en matière de recrutement de personnel bilingue, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs paramédicaux bilingues;
5. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de formation et de soutien en matière de langues officielles auprès de tous ses employés et qu'elle trouve des moyens innovateurs d'engager ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et de créer ainsi une culture organisationnelle qui

**reconnait l'importance et l'égalité des deux langues officielles
dans le milieu de travail.**

Plainte

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

Le 19 mars 2025, vers 12 h 50, devant chez ma voisine, deux ambulanciers sont arrivés pour offrir des soins urgents à ma voisine. Parce qu'elle était en crise, elle avait de la difficulté à communiquer ou même à comprendre les autres. Lorsque la première ambulancière commençait à parler à ma voisine en anglais, je lui ai dit qu'elle était francophone et que ce serait important de lui parler en français, surtout puisqu'elle était en situation vulnérable. L'ambulancière a répondu en me demandant si ma voisine pouvait comprendre l'anglais en temps normal.

J'ai répété le besoin pour un service en français et je lui ai demandé si son collègue pouvait parler français. L'ambulancière m'a donc dit que son collègue, un peu à l'écart mais à l'écoute, était bilingue, mais dans le non-verbal des deux ambulanciers, je pouvais comprendre qu'il n'était pas à l'aise d'utiliser le français (même s'il était reconnu comme bilingue par son employeur) ou que la situation, selon eux, ne nécessitait pas qu'on parle à ma voisine en français. Même une fois ma voisine entrée dans l'ambulance, toujours en crise, aucun des deux ambulanciers lui aurait adressé la parole en français. On prononçait même son nom à l'anglaise. En général, on a très clairement refusé la demande et le besoin d'offrir un service en français.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'institution	Ambulance Nouveau-Brunswick
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
Travailleur paramédical	Paramédic ¹

¹ Alors que l'institution utilise le terme « paramédic » dans ses réponses et communications, le CLO a décidé d'utiliser plutôt le terme « travailleur paramédic » dans la rédaction de ce rapport.

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte le 17 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 15 mai 2025 fut envoyé à Ambulance Nouveau-Brunswick (l'institution). Dans ce préavis à l'intention du président-directeur général 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.

Première réponse de l'institution

Dans une lettre datée du 26 juin 2025, 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. Elle indique ce qui suit :

Selon nos rapports, deux ambulances ont répondu à l'appel, et le profil linguistique était le suivant : un paramédic en soins primaires bilingue, un paramédic en soins primaires unilingue anglophone et un paramédic en soins avancés bilingue. À leur arrivée, la scène était chaotique et l'événement, de nature traumatique. Le paramédic unilingue anglophone a formulé l'offre active. La patiente n'a pas été en mesure de répondre, que ce soit verbalement ou autrement, et les soins ont été prodigués avec l'appui du paramédic en soins avancés bilingue. Le paramédic unilingue anglophone a confirmé que deux témoins se trouvaient sur les lieux de l'appel.

L'institution termine sa première réponse en affirmant ce qui suit :

Comme vous le savez, Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick travaille avec diligence à offrir aux Néo-Brunswickois des soins de qualité exemplaire dans la langue officielle de leur choix.

Deuxième demande à l'institution

Le 10 septembre 2025, le CLO a envoyé une deuxième demande à l'institution, car il existait des divergences entre les allégations de la partie plaignante et les attestations des membres de son personnel. Ces divergences complexifient l'analyse de la plainte. Le CLO, dans sa lettre, a indiqué ce qui suit :

Nous avons étudié votre réponse attentivement et nous avons déterminé la prochaine étape de notre enquête. Comme vous avez pu le constater lors de la

lecture de notre lettre d'enquête initiale et de votre réponse, il existe deux versions des faits provenant de la part de la partie plaignante ainsi que de vos employés. Afin de mitiger ces deux versions et rassembler le plus de détails possibles, nous avons décidé de vous demander une rencontre avec les employés impliqués dans cette affaire.

Nous désirons fixer une ou plusieurs dates, au besoin, pour permettre aux enquêteurs du Commissariat de rencontrer en personne les employés qui ont eu des interactions avec la partie plaignante afin de nous faire part de leurs perceptions quant à la situation qui s'est déroulée le 19 mars 2025.

.....
Je désire vous informer que les réponses que nous obtiendrons des employés seront traitées de façon confidentielle. Nous vous fournirons un sommaire de l'information obtenue à la suite des entrevues et, dans ce sommaire, il n'y aura aucun lien entre les employés et les informations qui s'y trouvent. Nous utiliserons également cette approche lors de la préparation du rapport final de notre enquête. Soyez assuré que l'identité des membres du personnel ne sera jamais dévoilée à la partie plaignante. Dans la préparation de notre rapport, nous indiquerons que nous avons mené des entretiens, mais nous n'y ferons référence que de façon générale.

Par souci de transparence, nous avons aussi l'intention de rencontrer la partie plaignante dans ce dossier afin de lui donner l'occasion de nous donner des précisions quant à sa plainte. Elle sera au courant que nous entreprenons des entretiens avec certains employés de votre institution. Cependant, je vous assure qu'aucun détail en provenance de vos employés ne sera communiqué avec la partie plaignante.

Dans cette lettre, le CLO a posé des questions additionnelles à l'institution. Il a également demandé de fournir toute information additionnelle dans ce dossier qui n'aurait pas été préalablement communiquée avec le CLO. Au cours des semaines qui ont suivi, plusieurs échanges par courriel et par téléphone ont été effectués entre le CLO et l'institution afin de discuter de l'approche proposée dans le traitement futur de ce dossier.

Deuxième réponse de l'institution

Dans une lettre datée du 6 octobre 2025, l'institution a fourni au Commissariat sa deuxième réponse dans ce dossier. Ces réponses contiennent de l'information confidentielle au sujet des employés de l'institution qui étaient présents lors de la situation d'urgence en question. Le CLO n'a pas reproduit ici les réponses afin de respecter l'anonymat des employés.

Cette deuxième réponse inclut en annexe les documents suivants :

1. La Politique d'exploitation 4031 d'Ambulance Nouveau-Brunswick – *Prestation des services dans la langue de choix du patient.*

2. Politique de ressources humaines 2017 d'Ambulance Nouveau-Brunswick – *Langues officielles*.
3. Dossier de soins au patient (DSP) – document à compléter pour chaque appel.

Puisque ce sont des documents internes, le CLO a choisi de ne pas les reproduire de façon intégrale dans ce rapport.

L'institution a terminé sa deuxième réponse de la façon suivante :

Toutes les informations pertinentes relatives aux langues officielles ont été soumises au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Nous reconnaissons qu'il existe des incohérences entre le témoignage du témoin et celui de l'employé, ce qui nous empêche de déterminer les faits en toute certitude. Nous vous assurons qu'un examen exhaustif a été mené conformément aux protocoles linguistiques établis.

Troisième demande à l'institution

Le 21 octobre 2025, le CLO a remercié l'institution de sa réponse et lui a offert plus de précisions quant à la tenue d'entrevues avec ses employés. Le CLO a indiqué ce qui suit :

Comme nous l'avons indiqué dans notre dernière lettre dans ce dossier, datée du 10 septembre 2025, nous avons décidé de mener des entrevues en personne avec les employés impliqués dans cette affaire, afin d'obtenir leurs perceptions quant à la situation qui s'est déroulée dans l'après-midi du 19 mars 2025. Cela permettra au Commissariat de mieux saisir ce qui s'est produit au cours de cette situation d'urgence. Notre but est de recueillir toute l'information pertinente et d'éliminer les divergences entre le témoignage du témoin et celui de vos employés, dans le respect et la confidentialité.

Veuillez noter qu'en vertu du paragraphe 43(14) de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire peut établir la procédure à suivre pour ses enquêtes.

Je sollicite donc votre coopération, celle de votre institution et celle de vos employés, pour étoffer notre compréhension de la situation notée en rubrique, ce qui permettra la rédaction éclairée de notre rapport d'enquête dans cette affaire.

Encore une fois, nous tenons à vous rappeler qu'il est de la responsabilité de votre institution de veiller à ce que vos services et communications soient offerts dans les deux langues officielles, que vos employés connaissent la procédure à suivre et que vous vérifiez leur conformité à cette procédure. Nos entrevues porteront un regard détaillé sur les événements qui se sont déroulés lors de la situation d'urgence du 19 mars 2025.

Entretemps, une entrevue en personne avec la partie plaignante a eu lieu le 3 novembre 2025 pour discuter en détail des faits qu'elle a vécus le 19 mars 2025.

Le 13 novembre 2025, la Commissaire a envoyé un courriel pour demander un suivi au président-directeur général quant à la demande du 21 octobre 2025. Le 19 novembre 2025, la coordonnatrice aux langues officielles de l'institution a communiqué par téléphone avec l'enquêteur principal du CLO et a exprimé une réticence de la part des employés de l'institution de rencontrer le CLO en entrevue. Le 20 novembre 2025, une rencontre TEAMS a eu lieu entre la commissaire et le président-directeur général de l'institution.

Le 1^{er} décembre 2025, un courriel de la coordonnatrice aux langues officielles indique que les employés de l'institution sont disposés à rencontrer les enquêteurs afin de discuter de la situation d'urgence qui a eu lieu le 19 mars 2025. À la suite de ce courriel, le 3 décembre 2025, la commissaire a écrit directement au président-directeur général afin d'éliminer toute incertitude dans le traitement futur de la plainte. Encore une fois, la commissaire demande une confirmation de la disponibilité des employés de l'institution pour rencontrer les employés du CLO en entrevue.

Entrevues avec les employés de l'institution

Les entrevues avec les employés de l'institution ont eu lieu le 12 décembre 2025. Pour assurer l'anonymat de ces personnes, la transcription des entrevues n'a pas été reproduite dans ce rapport. Le CLO, lors de sa demande du 10 septembre 2025, a suggéré que le rapport indiquerait que des entrevues ont été menées, mais que celles-ci seraient incorporées dans le rapport seulement de façon générale et confidentielle. De plus, l'utilisation du masculin dans la description des entrevues aide à préserver l'anonymat des employés de l'institution.

Au cours des entrevues effectuées par le CLO, il est devenu évident que les trois employés en question accordent une grande importance à leur carrière en tant que travailleurs paramédicaux et aux soins qu'ils fournissent à leurs patients.

Il est important de noter ici que, bien qu'elle ait été informée de la tenue des entrevues, la partie plaignante n'a pas été informée des réponses des employés de l'institution.

Quatrième demande à l'institution

Le 6 janvier 2026, le CLO a envoyé des remerciements au président-directeur général pour sa collaboration et celle de ses employés lors des entrevues effectuées au mois de décembre 2025.

Par la suite, le CLO a initié l'analyse des réponses antérieures de l'institution et des entrevues menées avec les employés. Le 13 janvier 2026, le CLO a envoyé une quatrième demande à l'institution comprenant une série de questions additionnelles.

Réponse de l'institution

Dans une lettre datée du 17 février 2026, l'institution a répondu à cette quatrième demande. En annexe, on y retrouve les documents suivants :

1. La politique d'exploitation 4202 d'Ambulance Nouveau-Brunswick
2. Les descriptions de postes de travailleurs paramédical en soins primaires et en soins avancés

Encore une fois, le CLO n'a pas reproduit ces documents dans leur intégralité dans ce rapport.

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, le profil linguistique, le recrutement, la politique de l'institution en matière de langues officielles, le plan de contingence, les formations en langues officielles et les rappels aux employés, ainsi que la qualité de service égale.

Cette section examine les réponses qu'Ambulance Nouveau-Brunswick (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **non fondée**.

Divergences dans les situations telles que décrites par les deux parties impliquées

D'emblée, dans sa réponse, l'institution informe le CLO de divergences entre les allégations de la partie plaignante et les attestations des membres de son personnel. Ces divergences complexifient l'analyse de la plainte.

Pour juger du bien-fondé de la plainte, le CLO doit être en mesure de conclure, après avoir pris en compte l'ensemble des circonstances entourant la plainte, que la situation permet de conclure à une violation de la LLO. Toutefois, étant donné la disparité entre les allégations de la partie plaignante et les explications fournies dans les lettres de réponse de l'institution, le CLO n'est pas en mesure de tirer cette conclusion. Face à des informations contradictoires, il ne revient pas au CLO de mettre en doute la crédibilité des informations obtenues, ni de la partie plaignante, ni de l'institution. Par conséquent, le CLO doit conclure que la plainte est **non fondée**.

La détermination par le CLO qu'une plainte est non fondée ne signifie pas nécessairement que la partie plaignante n'a pas vécu une situation dans laquelle ses droits linguistiques n'ont pas été respectés par l'institution, mais plutôt qu'il n'est pas possible de déterminer avec certitude, à partir des informations recueillies, si tel est le cas ou non.

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 officielle 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, la partie plaignante indique qu'à l'arrivée des travailleurs paramédicaux, aucune offre active de services n'a été présentée à la patiente, sa voisine. Elle a affirmé que cette dernière est francophone et que, bien qu'elle avait de la difficulté à communiquer ou même à comprendre à ce moment-là, ils devaient lui fournir des soins en français. La partie plaignante affirme que la travailleuse paramédicale traitante lui aurait alors demandé si, en temps normal, sa voisine pouvait comprendre l'anglais. Lors de l'entrevue avec les enquêteurs du CLO, la partie plaignante a indiqué : « Absolument, oui, elle a dit ça. »

Dans son appréciation des faits, l'institution a indiqué que trois travailleurs paramédicaux se sont présentés sur les lieux : un travailleur paramédical bilingue, une travailleuse paramédicale unilingue anglophone et un travailleur paramédical de soins avancés bilingue. Selon l'institution, la travailleuse unilingue anglophone aurait formulé l'offre active, mais la patiente « n'était pas en mesure de répondre, que ce soit verbalement ou autrement ». De plus, cette employée affirme qu'elle aurait demandé à la partie plaignante si la patiente parle anglais ou français.

Dans sa lettre du 15 mai 2025, le CLO a posé la question suivante :

Selon les propos de la partie plaignante, après avoir été informée de la préférence langagière de la patiente, l'ambulancière en question aurait demandé si la patiente comprend l'anglais « en temps normal » au lieu de lui offrir un service en français.

- Considérez-vous l'affirmation de l'ambulancière en conformité avec la politique de votre institution en termes d'offre active de services et de prestation des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles?

L'institution a affirmé ce qui suit :

Lors de l'entrevue, l'employée en question ne se souvenait pas d'avoir fait cette déclaration à l'un ou l'autre des deux témoins. Elle affirme que l'offre active a été faite conformément à l'obligation légale d'offrir et de fournir les services dans la

langue officielle choisie par le patient. Le dossier de soins du patient indique que l'offre active a été présentée.

Lors des entrevues avec les enquêteurs du CLO, deux des trois travailleurs paramédicaux qui se trouvaient sur place cette journée-là ont affirmé qu'ils ne se souvenaient pas ou étaient incertains qu'un d'entre eux aurait demandé à la partie plaignante si sa voisine pouvait comprendre l'anglais en temps normal au lieu de lui parler en français. Selon le troisième travailleur paramédical, il n'a pas entendu cette affirmation, puisqu'il n'était pas encore sur place à ce moment.

Force est de constater que le CLO ne peut déterminer si cette situation a enfreint ou non la LLO, car il s'agit d'une divergence de faits de la part des deux parties en cause.

L'offre active et la continuité de services à la partie plaignante

L'institution, dans son appréciation des faits, a affirmé que la scène était chaotique cette journée-là – fait qui a été confirmé par la partie plaignante et deux des trois travailleurs paramédicaux lors des entrevues avec les enquêteurs du CLO. La partie plaignante affirme avoir parlé en français au répartiteur lors de l'appel 911 : « Je pensais qu'avoir parlé en français au répartiteur était suffisant pour recevoir un service en français de la part des ambulanciers. »

Pour tenter d'expliquer cette situation, le CLO a posé la question suivante à l'institution :

Veuillez expliquer la différence, s'il y a lieu, entre la prestation de services dans la langue de choix du patient et la prestation de services dans la langue de choix d'un membre du public ou d'un témoin.

Dans sa réponse datée du 6 octobre 2025, l'institution a répondu comme suit :

Ambulance Nouveau-Brunswick a l'obligation de veiller à offrir ses services aux patients ainsi qu'au public dans les deux langues officielles.

Les travailleurs paramédicaux qui étaient sur place ont tous indiqué lors des entrevues que la langue officielle d'un appelant au 911 n'est pas généralement indiquée aux travailleurs paramédicaux quand on les informe d'une situation d'urgence. Toutefois, un des travailleurs paramédicaux dit ne pas être certain d'avoir présenté l'offre active de services à la partie plaignante, alors qu'un autre n'y a pas pensé. Un troisième travailleur paramédical, pour sa part, ne se souvient pas d'avoir présenté une offre active de services, mais indique qu'il ne l'a probablement pas fait.

La politique de l'institution en matière de langues officielles

Les trois employés à qui les enquêteurs du CLO ont parlé ont tous affirmé qu'ils connaissaient la politique de l'institution en matière de langues officielles, ce qui comprend également l'offre active de services.

Dans sa lettre du 15 mai 2025, le CLO a posé une question relative à la politique en place pour informer les employés de l'importance d'octroyer l'offre active de services dans les deux langues officielles dès le premier contact avec tout membre du public.

L'institution a répondu ce qui suit :

Les employés suivent, tous les six mois, une formation en ligne sur l'obligation légale d'offrir activement aux patients le choix de communiquer en français ou en anglais. Cette formation, présentée sous forme de vidéo, est intégrée aux examens semestriels de la politique d'éducation d'ANB. Les employés doivent ensuite attester électroniquement leur compréhension du concept et son application.

Le personnel est assujéti à la législation et aux politiques gouvernementales, ainsi qu'aux politiques spécifiques d'ANB, notamment la politique 4031 – Prestation de services dans la langue de choix du patient, et la politique 2017 – Langues officielles. Tous les employés doivent attester, tous les six mois, de leur connaissance de ces politiques dans le cadre de l'examen semestriel obligatoire.

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 les membres des deux communautés linguistiques officielles reçoivent tous ses services dans leur langue de choix.

Le CLO est heureux de constater que l'institution a mis en place des rappels de ses obligations linguistiques pour ses employés. De plus, l'attestation de compréhension qu'ils doivent signer tous les six mois devrait permettre à l'institution d'assurer l'adhésion et l'engagement des employés à se conformer aux obligations linguistiques. Un tel rappel place au premier plan la responsabilisation des employés à offrir de façon égale à tous patients et membres du public un service dans leur langue de choix. D'ailleurs, c'est une recommandation couramment formulée par le CLO à d'autres institutions qui ont des obligations en vertu de la LLO.

Lors des entrevues avec les employés de l'institution, le CLO a posé une question par rapport aux raisons pour lesquelles le service dans la langue de choix est important dans le cadre de leur travail. Un des travailleurs paramédicaux a indiqué que c'est important parce que son travail comporte souvent des situations de vie ou de mort et qu'il faut expliquer aux patients ce qui se passe dans leur langue. Toutefois, il a avoué que les langues officielles étaient secondaires ce jour-là et qu'ils ont fait ce qu'ils devaient faire en termes de soins pour la patiente. Un autre employé a indiqué que c'est important pour que les gens comprennent tout ce qui se passe. Enfin, un troisième employé indique que le service dans la langue de choix est important selon une certaine mesure. Selon lui, la plupart des gens de Moncton comprennent les deux langues officielles. De plus, il affirme que ce jour-là, la priorité était la patiente et non le témoin qui voulait son service en français.

Cette dernière déclaration a certainement surpris le CLO, car cela va à l'encontre du principe de l'égalité des deux langues officielles. Il est possible que « la plupart des gens de Moncton comprennent les deux langues officielles », comme l'affirme l'employé. Toutefois, le CLO s'inquiète que cette affirmation pourrait créer un sentiment d'infériorité chez les membres du public qui choisissent d'utiliser une langue officielle au lieu de l'autre. Les gens perçoivent qu'en raison de leur langue officielle de choix, ils pourraient subir un certain désavantage. Le CLO est d'avis que cela donne l'impression d'un déséquilibre dans le service offert par l'institution et d'une dévalorisation d'une des deux langues officielles.

Dans un milieu minoritaire, cette situation est plus qu'une insécurité linguistique; c'est l'anglonormativité² – 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.

Qui plus est, le CLO est d'avis qu'affirmer que « les langues officielles étaient secondaires ce jour-là » ou « qu'ils ont fait ce qu'ils devaient faire en termes de soins pour la patiente » ou que « la priorité était la patiente et non le témoin qui voulait son service en français » démontre une indifférence quant à la primauté légale des langues officielles au Nouveau-Brunswick et un non-respect du traitement égalitaire des membres des deux communautés linguistiques officielles.

Le CLO craint que cette attitude de laissez-faire puisse découler de la hiérarchie de l'institution. Bien que l'institution ait démontré dans ses réponses que des mesures sont en place pour répondre aux demandes de service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, si la gestion ou la direction de l'institution ne fait que peu de cas quant à l'offre de services dans la langue officielle de choix des membres du public, comment peut-on s'attendre à ce que les employés qui travaillent sous leur direction offrent les services en respectant l'égalité des deux langues officielles? Cela démontre un écart entre le respect de ses obligations linguistiques et la prestation des services de soins de santé urgents. L'institution doit s'acharner à dissiper les propos et/ou les croyances de ses employés que les langues officielles constituent un enjeu secondaire aux soins qu'ils offrent aux membres du public.

Le CLO est d'avis que ces propos ou ces perceptions de la part des employés mettent en jeu la sécurité. Quand les membres du public ont recours au système de santé ou qu'ils se trouvent dans des situations d'urgence, 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 deux langues officielles.

Malgré la situation chaotique, le CLO est d'avis qu'il est inacceptable que la partie plaignante, selon ce qu'elle a affirmé aux enquêteurs du CLO en entrevue, n'ait pas reçu une offre de services dans les deux langues officielles. Selon ses dires, elle aurait choisi le français comme langue

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

officielle. Toutefois, on lui a adressé la parole en anglais seulement. Quand elle a voulu recevoir un service en français pour la patiente et elle-même, la travailleuse paramédicale aurait pointé du doigt son collègue qui est classifié bilingue par son employeur.

Le CLO recommande donc ce qui suit :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution continue de faire des rappels à tous ses employés de l'obligation de faire l'offre active de services dès le premier contact avec les patients, les témoins ou tout autre membre du public, et ce, en tout temps et malgré les circonstances.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution prenne des mesures pour dissiper toute impression chez ses employés selon laquelle la question des langues officielles est secondaire dans la prestation des soins de santé d'urgence.

L'appel d'urgence au système de répartition

Lors des entrevues avec les employés de l'institution, les enquêteurs du CLO ont posé des questions relatives au système de répartition. Plus précisément, le CLO voulait connaître les circonstances selon lesquelles le service de répartition informe les travailleurs paramédicaux de la langue officielle de l'appelant ou d'un patient lors des appels 911.

Les trois employés ont répondu qu'en général, les répartiteurs n'informent pas les travailleurs paramédicaux de la langue de l'appelant. Ces derniers disent recevoir les avis d'urgence à partir d'un moniteur ou d'un téléphone cellulaire. L'un des trois travailleurs paramédicaux a indiqué que si les notes du répartiteur sont en français, il en déduit que l'appelant ou même la personne en détresse pourrait être francophone. Aussi, les travailleurs paramédicaux se disent entre eux, lorsqu'ils reçoivent une communication de la part de la répartition contenant des notes en français, que la personne ayant besoin de soins pourrait être francophone.

Pour en connaître plus au sujet du système de répartition, le CLO a posé la question suivante dans sa lettre du 13 janvier 2026 :

Veuillez décrire un appel d'urgence au système de répartition de votre institution – de l'appel jusqu'à l'envoi d'information aux équipes de travailleurs paramédicaux. De quelle façon les répartiteurs partagent-ils l'information au sujet de la langue officielle de l'appelant ou du patient, s'il y a lieu?

Dans sa lettre en date du 17 février 2026, l'institution a fourni cette réponse :

La répartition des appels urgents/911 a lieu conformément à la politique d'exploitation 4202 d'Ambulance Nouveau-Brunswick, qui exige que l'ambulance ou l'unité d'intervention la plus proche réponde aux appels d'urgence. Ces appels sont acheminés par un système de répartition assistée par ordinateur (RAO). Lorsqu'un appel 911 est ajouté à la file de répartition, le répartiteur médical d'urgence (RMU) doit immédiatement vérifier la liste des demandes en attente afin de s'assurer que l'ambulance la plus proche soit affectée.

La réponse de l'institution ne mentionne aucunement les langues officielles dans le cadre des activités du système de répartition. Toutefois, l'institution confirme que la présentation de l'offre active de services et la prestation de services en français par le service de répartition font partie de sa Politique des ressources humaines 2017 :

Les répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) et les CTPPC [coordonnateurs du transport de patients en phase critique] doivent répondre les lignes téléphoniques par une formule d'accueil bilingue et continuer en français ou en anglais selon la réponse de l'appelant.

.....
Lorsqu'ils traitent les appels 911, les RMU doivent adresser l'appelant avec la salutation bilingue (Hello/Bonjour) et continuer en anglais ou en français selon la réponse de l'appelant.

I. En cas d'interruption pendant l'offre active, le RMU peut poursuivre dans la langue parlée par l'appelant.

Les RMU doivent tenter par tous les moyens de communiquer avec les appelants avant de joindre le Service d'interprétation téléphonique.

Bien que le système de répartition ne soit pas en cause dans la situation en l'espèce et que la langue de travail n'est pas assujettie à la LLO, le CLO se permet de proposer la recommandation suivante :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution mette en place un système d'avertissement relatif à la langue officielle de l'appelant ou d'un patient dans les communications des répartiteurs aux travailleurs paramédicaux afin de prioriser les langues officielles et rappeler de façon continue aux employés les obligations linguistiques de l'institution en matière d'offre active de services dans les deux langues officielles et de prestation de services dans la langue de choix de tout membre du public.

Le profil linguistique et le recrutement de personnel

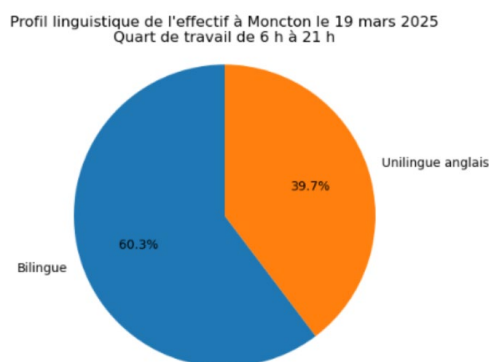
Le profil linguistique

Curieux de connaître le profil linguistique de l'effectif en place et la capacité de l'institution à offrir tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles lors de la situation d'urgence du 19 mars 2025, le CLO a posé à l'institution quelques questions à ce sujet.

Quel était le profil linguistique de votre effectif localisé à Moncton en date du 19 mars 2025?

L'institution a indiqué ce qui suit :

Le profil linguistique de notre effectif localisé à Moncton pour les quarts de travail entre la période de 6 h et 21 h le 19 mars était le suivant :



Un total de 63 employés a été recensé, dont 38 bilingues et 25 unilingues anglophones.

Dans son appréciation des faits, l'institution a aussi dénombré les employés qui étaient sur place lors de la situation d'urgence du 19 mars 2025 :

Selon nos rapports, deux ambulances ont répondu à l'appel, et le profil linguistique était le suivant : un paramédic en soins primaires bilingue, une paramédic en soins primaires unilingue anglophone et un paramédic en soins avancés bilingue. [...] La paramédic unilingue anglophone a formulé l'offre active.

Le CLO a ensuite demandé ce que l'institution considérerait un profil linguistique idéal pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. Tout porte à croire, selon les réponses de l'institution, qu'elle considère qu'elle avait en place, ce jour-là, l'effectif nécessaire et qu'elle peut répondre en tout temps aux appels d'urgence dans la langue de choix de tout membre du public.

Conformément au Plan Stratégique en matière de langues officielles 2022-2025, Ambulance Nouveau-Brunswick vise à ce qu'au moins 44 % de son personnel soit

en mesure de fournir des services en français et en anglais. Les processus de dotation actuels doivent permettre d'assurer que chaque véhicule d'urgence puisse offrir des services dans les deux langues officielles.

.....
Comme mentionné précédemment, l'objectif est de maintenir un effectif selon lequel au moins 44 % est en mesure de fournir des services de santé en français et en anglais aux résidents du Nouveau-Brunswick. Actuellement, le profil linguistique du personnel d'Ambulance Nouveau-Brunswick est à 43,25 %. Il convient de noter que ce taux peut fluctuer, notamment en raison de l'attrition du personnel.

Le CLO a posé une question par rapport au niveau de langue requis pour qu'un employé soit considéré comme bilingue, ce à quoi l'institution a répondu :

Les employés d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) qui atteignent un niveau de compétence linguistique minimal de 2+ en anglais et de 2+ en français sont considérés comme étant bilingues. Ils sont admissibles à des postes permanents, indépendamment de leur ancienneté. Cette mesure vise à reconnaître l'importance du bilinguisme dans la prestation équitable des services.

Lors des entrevues avec les enquêteurs du CLO, les employés de l'institution ont tous affirmé que, ce jour-là, leur équipe avait les capacités linguistiques pour offrir le service de façon égale dans les deux langues officielles, comme l'a d'ailleurs affirmé l'institution. Toutefois, un des travailleurs paramédicaux a indiqué qu'il n'était pas certain que ses deux autres collègues qui étaient aussi sur place lors de la situation d'urgence auraient pu offrir le service en français sans lui. Bien qu'un des trois employés soit unilingue anglophone et qu'il considère qu'il ne parle pas bien le français, les deux autres employés ont dit qu'ils se sentaient à l'aise de parler en français.

Les enquêteurs du CLO ont aussi demandé aux travailleurs paramédicaux s'ils utilisaient parfois des appareils technologiques pour assurer un service dans la langue officielle de choix des membres du public. Ils ont tous indiqué qu'il y a une ligne linguistique, mais deux d'entre eux ont affirmé qu'ils ne l'utilisaient que pour les langues étrangères et non les langues officielles.

Le CLO profite de l'occasion pour réaffirmer qu'il a déjà statué qu'un service par téléphone ou par vidéoconférence ne constitue pas un service de qualité égale à un service en personne. Non seulement les institutions soumises à des obligations en vertu de la LLO doivent fournir toutes les communications et tous les services dans les deux langues officielles, mais les communications et les services offerts doivent également être de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le CLO traite de plaintes à l'endroit d'Ambulance Nouveau-Brunswick depuis plusieurs années et cette institution est bien consciente qu'un service offert par téléphone ou autre appareil technologique n'équivaut pas à un service en personne.

Le CLO tient à rappeler à l'institution que, même comme option de dernier recours, l'utilisation d'un service d'assistance téléphonique est inacceptable, car les membres des deux communautés linguistiques ont droit à un service de qualité égale, quelle que soit la langue dans laquelle ils choisissent de recevoir le service. L'utilisation de la technologie de traduction ne s'avère être qu'une accommodation de la part de l'institution au citoyen et non un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Le CLO ne peut donc pas accepter cette procédure.

Dans un rapport d'enquête antérieur (dossier 2013-1992)³ visant Ambulance Nouveau-Brunswick, le CLO avait statué qu'un système d'interprétation téléphonique n'était pas une mesure acceptable pour permettre à Ambulance Nouveau-Brunswick de s'acquitter de ses obligations linguistiques. Le CLO a même recommandé à l'institution de cesser d'affirmer que l'utilisation de ce système répond à ses obligations en vertu de la LLO en matière de prestation de services, puisque l'utilisation de ce système ne constitue pas un service égal ni au sens de la LLO ni aux yeux du CLO.

La Cour suprême du Canada a clairement signalé 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.

La juge LeBlanc l'a également indiqué dans l'affaire *Sa Majesté du chef de la province du Nouveau-Brunswick représentée par le Conseil du Trésor au nom de EM/ANB Inc. et Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4848, et le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick*⁴ :

[...] la décision Beaulac, sinon la décision Doucet, ont clairement établi que l'utilisation d'un système radio ou téléphonique ne suffit pas à satisfaire aux obligations aux termes de la Charte et de la LLO, puisqu'il ne s'agit pas d'un service de qualité égale. Bien que l'utilisation d'un système radio ou téléphonique puisse être acceptable lorsqu'un membre du public ne parle aucune des deux langues officielles, il ne s'agit pas, en ce qui a trait aux langues officielles, d'un service de qualité égale et serait « comparable à une demande de mesures d'adaptation », ce qui, en matière de langues officielles, a été interdit dans l'arrêt Beaulac, ci-dessus, et dans les décisions qui ont suivi, dont celles de notre Cour d'appel.
[traduction]

Le CLO avise donc respectueusement les institutions que, si celles-ci incitent leurs employés à proposer au public de choisir entre un service inférieur dans la langue officielle de son choix ou

³ <https://bit.ly/4d4e1XU>

⁴ 2019 NBQB 097.

un service immédiat dans l'autre langue officielle, les institutions ne reconnaissent pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. À cet effet, l'utilisation de la technologie de traduction doit s'avérer un instrument de dernier recours et non un instrument auquel on se fie au lieu de s'assurer de fournir en personne le service dans la langue officielle de choix du patient.

La technologie de traduction, selon les propos de la partie plaignante et des employés de l'institution, n'a pas été utilisée dans le cas en l'espèce.

Le CLO se réjouit de la réponse des travailleurs paramédicaux lors des entrevues avec les enquêteurs du CLO, à savoir que la ligne linguistique est utilisée surtout dans les situations où les patients ou les témoins utilisent une langue étrangère autre que l'anglais ou le français. L'institution a donc fait un bon travail en informant ses employés de ne pas se fier à la ligne linguistique, sauf dans le cas où une langue étrangère est utilisée.

Le recrutement de personnel

Comme on l'aura remarqué dans d'autres rapports d'enquête visant d'autres institutions ayant des obligations en vertu de la LLO, le recrutement de personnel bilingue est un défi majeur. Les institutions du Nouveau-Brunswick font concurrence avec d'autres provinces et pays afin de recruter une main-d'œuvre qualifiée. De plus, ce qui rend la tâche encore plus difficile est le besoin pour les institutions du Nouveau-Brunswick de dénicher une main-d'œuvre qualifiée bilingue. Malgré ces obstacles, le CLO rappelle que 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. C'est à l'institution de s'assurer, par tous les moyens possibles, que tous ses services sont disponibles de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu.

Le CLO a donc posé à l'institution des questions afférentes au recrutement de personnel bilingue pour mieux offrir ses services :

De quelle façon votre institution détermine-t-elle ses besoins en employés ayant des connaissances dans l'une ou l'autre des deux langues officielles ou les deux?

L'institution a offert la réponse suivante :

La dotation du personnel s'effectue principalement par l'intermédiaire des postes vacants. Dans ce cadre, une attention particulière est portée à l'identification et à l'attribution des postes désignés bilingues, afin de garantir que les exigences linguistiques soient respectées. Ce processus permet d'assurer une prestation de services conforme aux obligations en matière de langues officielles, tout en répondant aux besoins opérationnels d'ANB.

Le CLO a également demandé à l'institution d'expliquer le niveau de compétence des candidats en matière de langues officielles, qui apparaissent dans les descriptions de postes lors de campagnes d'embauche de nouveau personnel. L'institution a répondu comme suit :

Toutes les offres d'emploi d'EM/ANB précisent les niveaux de compétence linguistique requis dans la section des qualifications essentielles propres à chaque poste.

L'institution a partagé des exemples de concours pour le recrutement de travailleurs paramédicaux en soins primaires et de travailleurs paramédicaux en soins avancés. Sous « Exigences linguistiques », on peut y lire, selon les besoins dans l'une ou l'autre des langues officielles :

La maîtrise à l'oral et à l'écrit de l'une des deux langues officielles (anglais ou français) est exigée et la maîtrise à l'oral de l'autre langue officielle constitue une préférence du poste.

OU

La connaissance du français ou de l'anglais parlés et écrits est nécessaire.

De plus, l'institution a précisé qu'elle demande aux candidats, comme exigence supplémentaire, des évaluations de compétence linguistique à l'oral en français et/ou en anglais.

Le CLO remarque que l'institution est bien consciente de ses besoins en main-d'œuvre possédant des compétences dans les deux langues officielles et considère qu'elle prend au sérieux ses obligations linguistiques. Le CLO recommande ce qui suit :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de main-d'œuvre, assorti d'un plan rigoureux et innovateur en matière de recrutement de personnel bilingue, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs paramédicaux bilingues.

Le travailleur paramédical traitant et le travailleur paramédical assistant

Afin de comprendre la réalité quotidienne de l'institution, le CLO a posé des questions le 13 janvier 2026 par rapport à sa main-d'œuvre ainsi que l'attribution des tâches à ses employés. L'institution a répondu de cette façon le 17 février 2026 :

Les paramédics travaillent en équipes de deux et assument généralement à tour de rôle les fonctions de paramédic traitant et de paramédic assistant. Cette rotation suit une pratique opérationnelle bien établie plutôt qu'une politique officielle, puisqu'aucune directive spécifique ne régit la manière dont cette

responsabilité est attribuée. L'objectif ultime est de fournir des soins préhospitaliers de haute qualité, grâce à un travail d'équipe étroitement coordonné et au jugement professionnel des praticiens sur place.

.....
En général, le paramédic traitant établit le premier contact avec le patient. Si le patient est conscient et capable de communiquer, le paramédic traitant procède à l'offre active et amorce la collecte des antécédents médicaux du patient, alors que le paramédic assistant effectue les examens physiques appropriés.

Il convient de noter que les paramédics travaillent en équipe et que leurs rôles peuvent évoluer selon les circonstances. Chaque situation est unique et de nombreux facteurs peuvent influencer sur le déroulement d'un appel.

Le plan de contingence, la formation et les rappels aux employés

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.

Il importe de noter ici que la LLO n'exige pas que tous les employés soient bilingues, à condition que les employés unilingues puissent toujours accéder à un plan de contingence précis et efficace, et faire appel à un collègue de travail bilingue. Une approche d'équipe est une façon acceptable pour une institution d'offrir ses services dans les deux langues officielles en conformité avec la LLO.

Le CLO a posé une question à l'institution par rapport au plan de contingence auquel ses employés ont accès :

Quel genre de plan de contingence est en vigueur afin que vos employés qui n'ont pas les connaissances dans une deuxième langue seconde puissent y référer et assurer, par le biais d'un travail d'équipe, un service de qualité égale dans les deux langues officielles? Veuillez partager ce plan de contingence avec le Commissariat, s'il y a lieu.

Voici les réponses à ce sujet :

Les employés qui ne maîtrisent pas une deuxième langue officielle sont soutenus par des initiatives de formation et de sensibilisation visant à les informer des exigences de la Loi sur les langues officielles dans le contexte du travail paramédical.

Nous offrons également des formations linguistiques par l'entremise d'établissements reconnus proposant des programmes normalisés dans les deux langues officielles.

La politique exige que les services de santé soient offerts au premier contact avec le patient. Dans ce cas, la patiente était incohérente dès l'arrivée des paramédics sur les lieux. D'après le rapport de dossier de soins au patient, l'offre active a été présentée par la paramédic traitante.

Le CLO a ensuite demandé à l'institution de lui fournir les documents afférents à la politique en matière de langues officielles prescrite à ses employés.

Veuillez nous fournir une copie de toute documentation écrite fournie au personnel concernant le plan de contingence, ou la procédure à suivre, présentement en vigueur chez Ambulance Nouveau-Brunswick pour effectuer l'offre active de services et la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.

L'institution a offert la réponse suivante :

Tous les membres du personnel sont tenus de suivre une formation en ligne sur leurs obligations linguistiques en tant qu'employés d'Ambulance Nouveau-Brunswick.

Pièces jointes en annexe :

Politique d'exploitation 4031 d'Ambulance Nouveau-Brunswick – Prestation des services dans la langue de choix du patient.

Politique de ressources humaines 2017 d'Ambulance Nouveau-Brunswick – Langues officielles.

Dossier des soins au patient (DSP) – document à compléter pour chaque appel.⁵

L'institution semble être au courant qu'elle doit bien appuyer ses employés afin que ceux-ci, en tant qu'intermédiaires de l'institution, puissent respecter en tout temps ses obligations linguistiques.

Lors des entrevues avec les enquêteurs du CLO, les trois employés avaient connaissance de l'existence de la politique de l'institution en matière de langues officielles. Tous trois ont indiqué qu'ils pouvaient accéder à cette politique en ligne sur le site Web de l'institution lors de situations urgentes. Un d'entre eux a également suggéré qu'il est possible qu'une copie papier se trouve à bord de l'ambulance. Les trois employés sont au courant qu'ils doivent lire cette politique annuellement et un des trois a indiqué que tous les employés doivent signer un engagement envers la politique linguistique.

Selon la première réponse de l'institution le 26 juin 2025, les employés doivent suivre « tous les six mois, une formation en ligne sur l'obligation légale d'offrir activement aux patients le choix de communiquer en français ou en anglais ». Par la suite, ils doivent signer une attestation confirmant qu'ils comprennent cette politique et son application. Comme il est indiqué ci-dessus,

⁵ Ces documents n'ont pas été reproduits dans ce rapport.

le CLO est d'avis qu'il s'agit d'une excellente mesure pour rappeler à ses employés ses obligations linguistiques et pour aider à améliorer la responsabilisation de ses employés par rapport à sa politique linguistique.

Le CLO a voulu connaître les mesures en place pour appuyer ses employés en matière de langues officielles. Il a donc posé la question suivante à l'égard de la formation de ses employés :

Quels genres de formations en langues officielles sont offerts à vos employés?
Veuillez élaborer.

L'institution a offert cette réponse :

Afin de soutenir le développement des compétences linguistiques de son personnel, EM/ANB offre des formations linguistiques par l'entremise d'établissements reconnus proposant des programmes normalisés dans les deux langues officielles.

Actuellement, les employés ont accès gratuitement à une formation en langue seconde, en anglais ou en français, offerte en ligne par le biais de la plateforme Rosetta Stone. Cette initiative permet aux membres du personnel d'améliorer leurs compétences linguistiques à leur rythme, tout en répondant aux besoins opérationnels de l'organisation.

Comme on le sait, il ne suffit pas de former ses employés en matière de langues officielles. L'institution doit aussi offrir du soutien à ses employés afin que ces derniers mettent en pratique toutes les politiques de l'institution pour offrir un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques. Cela permet à l'institution de souligner aux employés l'importance de premier ordre de ses obligations linguistiques et de s'assurer que ses employés en soient toujours informés. Le CLO a donc posé la question suivante :

De quelle façon votre institution fait-elle des rappels de ses politiques en langues officielles à tous ses employés?

L'institution a répondu comme suit :

Comme indiqué précédemment, des rappels sont effectués tous les six mois afin de renforcer la compréhension et l'application des obligations linguistiques. Ces rappels s'inscrivent dans le cadre du processus d'examen semestriel obligatoire, qui vise à assurer la conformité continue du personnel aux politiques internes et aux exigences législatives en matière de langues officielles.

Lors des entrevues avec les employés de l'institution, le CLO leur a posé quelques questions par rapport aux occasions de formation offertes par leur employeur. Deux des trois travailleurs paramédicaux ont affirmé que leur employeur leur offrait de la formation en matière de langues officielles. Un d'entre eux a indiqué que ces formations ne s'offrent pas pendant les heures de

travail, mais qu'il y avait des occasions d'apprendre. Un autre travailleur paramédical a indiqué qu'il y avait un module de formation sur les langues officielles. Le troisième travailleur paramédical a indiqué qu'à l'époque, Ambulance Nouveau-Brunswick payait pour des cours de langues à l'université, mais que, à l'heure actuelle, les employés ont accès à des applications en ligne.

Les enquêteurs du CLO ont ensuite demandé aux employés s'ils avaient déjà suivi des formations en matière de langues officielles qui ne sont pas offertes par leur employeur. Tous trois ont indiqué qu'ils n'avaient pas suivi de formations de ce genre. En plus, un des trois travailleurs paramédicaux a indiqué qu'il est difficile d'apprendre une nouvelle langue officielle quand on travaille à temps plein.

Le CLO félicite l'institution de son soutien à ses employés, mais recommande toutefois ce qui suit :

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de formation et de soutien en matière de langues officielles auprès de tous ses employés et qu'elle trouve des moyens innovateurs d'engager ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et de créer ainsi une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance et l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail.

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 **non fondée** et qu'il n'est pas possible de déterminer qu'Ambulance Nouveau-Brunswick (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Comme expliqué précédemment, la plainte est non fondée en raison de divergences entre l'appréciation des faits de l'institution et l'expérience telle que décrite par la partie plaignante. Pour cette raison, il est impossible pour le CLO de déterminer si la plainte est fondée.

La commissaire formule cependant les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'institution continue de faire des rappels à tous ses employés de l'obligation de faire l'offre active de services dès le premier contact avec les patients, les témoins ou tout autre membre du public, et ce, en tout temps et malgré les circonstances;
2. **QUE** l'institution prenne des mesures pour dissiper toute impression chez ses employés selon laquelle la question des langues officielles est secondaire dans la prestation des soins de santé d'urgence;
3. **QUE** l'institution mette en place un système d'avertissement relatif à la langue officielle de l'appelant ou d'un patient dans les communications des répartiteurs aux travailleurs paramédicaux afin de prioriser les langues officielles et rappeler de façon continue aux employés les obligations linguistiques de l'institution en matière d'offre active de services dans les deux langues officielles et de prestation de services dans la langue de choix de tout membre du public;
4. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement de main-d'œuvre, assorti d'un plan rigoureux et innovateur en matière de recrutement de personnel bilingue, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs paramédicaux bilingues;
5. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de formation et de soutien en matière de langues officielles auprès de tous ses employés et qu'elle trouve des moyens innovateurs d'engager ses employés à respecter en tout temps la langue de choix de tout membre du public et de créer ainsi une culture organisationnelle qui reconnaît l'importance et l'égalité des deux langues officielles dans le milieu de travail.

Le Commissariat remercie l'institution et ses employés pour leur collaboration dans le traitement de ce dossier.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au président-directeur général d'Ambulance Nouveau-Brunswick, 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 16^e jour de juin 2026