



Rapport d'enquête

NUMÉROS DE DOSSIERS 2016-3214 et 2016-3219

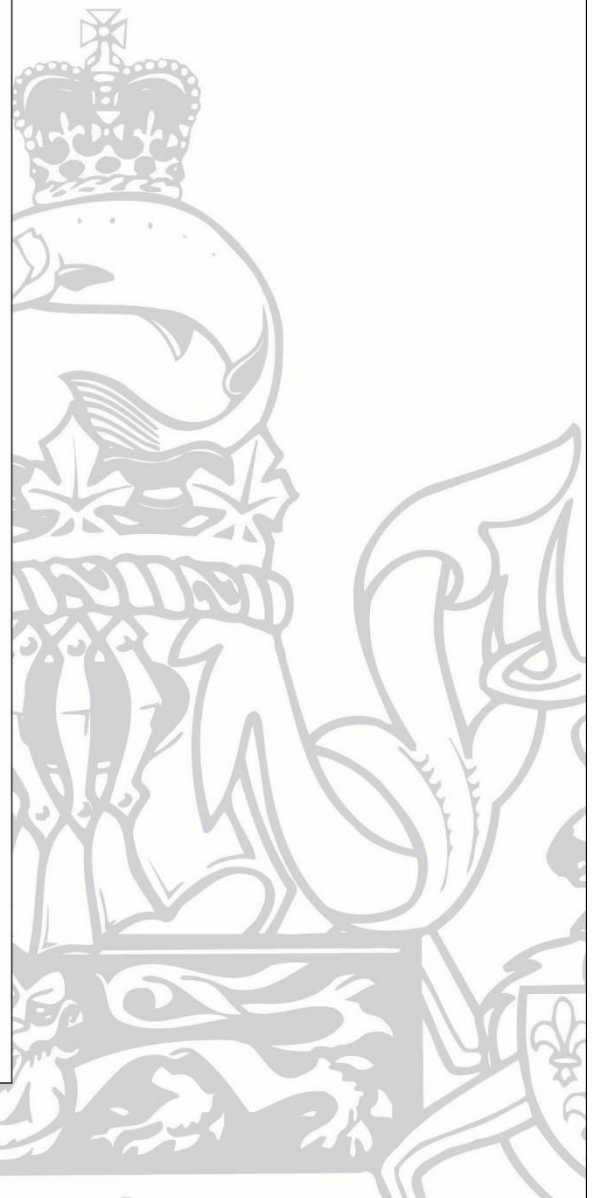
INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Description de la plainte : 2
Contexte : 4
Enquête : 6
Conclusion : 15

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Ministre de la Santé
Présidente-directrice générale du
Réseau de santé Horizon
Greffière du Bureau
du Conseil exécutif
Sous-ministre de la Santé
Les parties plaignantes

DATE D'ÉMISSION Août 2018



Sommaire

Ce rapport d'enquête a été préparé à la suite d'une plainte visant le Réseau de santé Horizon (l'institution), plus précisément l'Hôpital de Moncton.

Les parties plaignantes ont porté plainte à la suite de l'absence de services en français lorsqu'ils se sont rendus au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton.

L'enquête du Commissariat a permis d'établir que la plainte est **fondée** et que le Réseau de santé Horizon n'a pas respecté les droits linguistiques des parties plaignantes. Cette conclusion s'appuie sur les motifs suivants :

- des profils linguistiques incomplets et un plan de contingence qui n'est pas respecté par le personnel en poste;
- l'institution n'a pu confirmer qu'il y a en tout temps un nombre suffisant d'employés bilingues au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton pour fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Dans le cadre de cette enquête, le commissaire par intérim a rencontré la présidente-directrice générale (PDG) de l'institution afin de lui faire part de ses vives inquiétudes concernant les manquements récurrents de l'institution à ses obligations linguistiques. La PDG a informé le commissaire qu'elle prendrait des mesures afin que le Réseau se conforme pleinement à la LLO, plus particulièrement par la révision, l'amélioration et la mise en œuvre de son plan sur les langues officielles.

Plaintes

Le 2 décembre 2016, un homme et sa sœur sont arrivés en ambulance au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton. N'ayant pu obtenir un service en français, l'homme et la femme ont porté plainte au Commissariat. Les deux plaintes se résument comme suit :

Dossier 2016-3214

La plaignante rapporte qu'elle a accompagné son frère lors de son transport en ambulance à l'Hôpital de Moncton. À leur arrivée, l'infirmière en poste à la salle d'urgence a interrogé la plaignante et son frère en énonçant les propos suivants :

« I don't understand why you are here if your doctor practices at the George Dumont Hospital. »

(Je ne comprends pas pourquoi vous êtes ici si votre docteur pratique à l'hôpital George-Dumont. TRADUCTION)

L'infirmière n'a pas fait d'offre active de service dans les deux langues officielles. De plus, elle n'était pas en mesure de respecter le choix de langue de la plaignante ni celle de son frère, soit le français. Par conséquent, la plaignante a dû agir à titre d'interprète tout au long de l'examen de son frère; ce dernier n'étant pas suffisamment à l'aise de s'exprimer en anglais.

Selon la plaignante, l'infirmière n'a jamais demandé l'assistance d'une collègue parlant français malgré le fait que la plaignante et son frère aient exprimé le désir de recevoir un service en français.

Puis, lorsque la médecin s'est présentée au chevet de son frère, la plaignante indique que celle-ci n'a pas fait d'offre active, s'est exprimée en anglais tout au long de la conversation et n'a pas demandé l'assistance d'un autre collègue afin de communiquer l'information en français. La médecin en poste s'est plutôt contentée d'imposer la responsabilité à la partie plaignante de traduire l'ensemble de l'information qu'elle communiquait à son patient.

Finalement, la plaignante indique, qu'à plusieurs reprises, son frère lui a indiqué qu'il était mal à l'aise et qu'il désirait quitter l'urgence plutôt que d'éprouver le sentiment que lui et sa sœur étaient un inconfort aux yeux du personnel traitant. La plaignante et son frère ont eu l'impression qu'ils étaient des citoyens de deuxième classe en raison du fait qu'ils avaient demandé un service dans leur langue de choix au personnel traitant.

Dossier 2016-3219

Le 2 décembre 2016, à la suite d'un malaise, le plaignant s'est présenté au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton en compagnie de sa sœur. Il indique que l'infirmière en poste au service d'urgence s'est demandé pourquoi il n'avait pas plutôt été transporté à l'Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont. Le plaignant a interprété ce commentaire et l'attitude de l'infirmière comme signifiant que sa présence posait problème. Le plaignant indique ne pas être en mesure de comprendre ni de s'exprimer en anglais, et le fait d'être en situation de détresse accentuait son malaise. Il indique que sa sœur a dû traduire l'ensemble de l'information qui lui était

transmise et qu'à aucun moment l'infirmière au triage n'a offert de demander l'assistance d'un collègue afin de permettre à lui et à sa sœur d'obtenir un service dans leur langue de choix, le français.

Cette situation s'est reproduite lorsque la médecin s'est présentée à son chevet; aucune offre active ne fut faite et à aucun moment il ne fut proposé, même si le plaignant et sa sœur ont exprimé le désir d'obtenir un service en français, de demander l'assistance d'un collègue en mesure de respecter leur choix de langue.

Le plaignant dénonce le fait qu'il est généralement difficile de recevoir un service en français à l'Hôpital de Moncton et qu'il est parfois même ardu de communiquer avec les employés qui sont identifiés comme étant bilingues. En effet, la partie plaignante indique que plusieurs problèmes de communication et de compréhension surviennent et qu'il est nécessaire de répéter, d'expliquer et de traduire certaines informations afin d'assurer que le membre du personnel traitant a bien saisi la situation.

Contexte

Recommandations antérieures

En février 2018, le Commissariat a produit un rapport d'enquête (Dossier 2016-3190) à la suite d'une plainte à l'endroit du Réseau de santé Horizon. Dans ce rapport, le Commissariat a réitéré deux recommandations provenant d'un autre rapport d'enquête précédent (Dossier 2016-3135), soit :

QUE d'ici le 28 février 2018, le Réseau de santé Horizon adopte et mette en œuvre un processus de vérification périodique de la prestation de services dans les deux langues officielles pour l'ensemble de ses services dans tous ses établissements. La vérification périodique devra comprendre :

- l'examen des profils,
- la révision de la pertinence des niveaux requis de compétence en langue seconde pour chaque poste exigeant le bilinguisme,
- des vérifications internes de l'offre active, de la prestation de services bilingues et de l'efficacité du plan de contingence, et
- l'élaboration d'un plan d'intervention pour tout service qui manifeste des déficiences en matière de services bilingues.

QUE d'ici le 31 mars 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de la première recommandation et lui fournisse un exemplaire du processus de vérification périodique.

Dans le rapport 2016-3190, le Commissariat a également formulé deux nouvelles recommandations liées à la culture organisationnelle au sein du Réseau de santé Horizon :

QUE d'ici le 31 mai 2018, l'institution élabore et mette en œuvre une stratégie pour que :

- le respect des droits linguistiques des patients et du public soit au cœur de la culture organisationnelle de l'institution;
- les employés du Réseau de santé Horizon comprennent l'absolue nécessité de respecter les droits linguistiques en tout temps.

QUE d'ici le 31 mai 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de cette recommandation et lui fournisse une description de la stratégie.

L'institution, dans sa lettre en réponse au rapport d'enquête 2016-3190, datée du 29 mai 2018, a indiqué avoir choisi de mettre fin à ses vérifications de l'offre active et de remplacer cette initiative par le Sondage sur les soins aigus que mène le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) tous les trois ans et par ses propres sondages annuels sur l'expérience du patient, afin d'obtenir un aperçu de ses progrès dans chaque région.

Dans cette lettre, l'institution a également indiqué que son plan d'intervention pour tout service qui manifeste des déficiences en matière de services bilingues se résume à inviter ses employés à

participer à des séances de dialogue, ce qui, selon l'institution, permet de créer un espace de rapprochement pour les deux communautés linguistiques au sein d'Horizon ainsi que de générer des données importantes. Les thèmes récurrents, notamment un meilleur accès à la formation linguistique et le manque de personnel bilingue, sont partagés avec la haute direction.

Enquête

À la suite du dépôt des deux plaintes, le 2 décembre 2016, le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du Réseau de santé Horizon (l'institution), et ce, en vertu de l'article 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Dans cette lettre, le Commissariat a demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par les parties plaignantes ainsi qu'à une série de questions.

Réponses de l'institution

Dans une lettre reçue le 11 décembre 2017, l'institution a répondu aux allégations des parties plaignantes ainsi qu'aux questions du Commissariat.

1. Veuillez acheminer le profil linguistique du personnel infirmier et des médecins travaillant au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton en date du vendredi 2 décembre 2016.

Malheureusement, il est impossible pour nous de fournir une liste exhaustive de tous les employés présents dans le service d'urgence pendant les 24 heures du vendredi 2 décembre 2016. Cependant, le profil linguistique de l'équipe est fourni en pièce jointe.¹

2. Veuillez acheminer le profil linguistique du personnel infirmier et celui des médecins travaillant au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton pour l'ensemble du mois de décembre 2016.

Veillez préciser, si tel est le cas, les différents moments au cours du mois de décembre 2016, où le personnel infirmier et les médecins en poste au service d'urgence n'étaient pas en mesure d'offrir un service de qualité en français sans avoir recourt aux employés d'un autre département.

Comme il est indiqué à la question précédente, il nous est impossible de ressortir les moments où il aurait pu y avoir des manquements potentiels. C'est pourquoi il est essentiel que le service ait un plan de contingence bien établi et bien connu par l'équipe. Le plan de contingence² est présenté en annexe pour votre information.

3. Quel est le niveau de bilinguisme évalué par l'institution comme étant nécessaire afin que les membres du personnel infirmier puissent être en mesure d'accomplir les tâches se rapportant à leur emploi de façon sécuritaire?

Au Réseau de Santé Horizon, nous exigeons que les employés qui entament une carrière dans un poste bilingue soient évalués par le ministère d'Éducation postsecondaire, Formation et Travail du Nouveau-Brunswick. Le niveau Intermédiaire Plus (2+), Avancé (3) ou Avancé Plus (3+) est exigé à l'oral selon le poste en question. Le niveau de bilinguisme exigé est établi pour minimiser le risque aux patients.

¹ **ANNEXE A** - Tableau du profil linguistique requis de l'équipe au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton, tel que nous l'a fourni l'institution.

² **ANNEXE B** – Plan de contingence tel que nous l'a fourni l'institution.

4. À quand remonte la dernière formation en matière de langues officielles, octroyée aux membres du personnel infirmier travaillant au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton ?

La dernière formation globale du personnel de l'urgence de L'Hôpital de Moncton relève de juillet 2016. Cette formation ressemble de très près la formation offerte aux nouveaux employés. Elle aborde les sujets suivants :

- 1- Ce qu'est l'offre active*
- 2- Comment effectivement utiliser l'offre active*
- 3- Ce qu'est le plan de contingence*
- 4- Comment effectivement utiliser le plan de contingence*
- 5- Les mythes qui entourent l'offre active et le plan de contingence*
- 6- L'importance du service bilingue pour les gens qui en ont réellement besoin*

Comme mentionné à la question 1, le Réseau de santé Horizon a adopté une nouvelle approche pour améliorer son rendement et la culture organisationnelle autour de l'offre active. Une firme externe a été embauchée afin d'aider Horizon à changer les perceptions et les attitudes parfois négatives des employés d'Horizon envers l'offre active. La stratégie employée comprend deux volets. Le premier volet est de faire ressortir les tensions en lien avec l'offre active et de les remplacer avec de l'information juste et positive. Le second volet est de former ces mêmes personnes à offrir des sessions de dialogue à leur tour. Ce projet a été entamé avec quatre groupes pilotes : Urgence, Imagerie diagnostique, Inscription et Phlébotomie. Depuis ses débuts, j'ai demandé que le projet soit étendu dans l'ensemble des services d'Horizon.

5. Eu égard au *Plan stratégique des langues officielles* mis en œuvre par votre institution, et qui détaille des initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services en français et en anglais qui cible, entre autres, le recrutement de personnel bilingue :

- i. En ce qui trait au volet : services de santé de qualité dans les deux langues officielles : quelles sont les initiatives de rattrapage mises en œuvre afin d'assurer que les membres du public sont en mesure de recevoir un service dans la langue de leur choix et ce en tout temps au service d'urgence à l'Hôpital de Moncton?

Les dirigeants du service d'urgence se sont engagés à prendre certaines mesures afin de réduire la probabilité qu'un tel incident se reproduise. Ces mesures sont les suivantes :

- 1- Faire des rappels au personnel de l'urgence de leurs obligations linguistiques par le biais des rencontres de groupe quotidiennes, des réunions d'équipe et des rappels par courrier électronique.*
- 2- Gérer les individus qui refusent de suivre les lois et les politiques écrites en suivant les mesures disciplinaires établies par Horizon tout en appuyant le personnel qui désire offrir un service de qualité.*
- 3- Le poste de chef du triage a récemment été identifié comme un poste devant être bilingue. Ce rôle est une partie intégrale de l'offre du service bilingue.*

- 4- *Maintenir un profil linguistique à jour et afficher des postes bilingues lorsque le profil en démontre le besoin.*
- 5- *Poursuivre les ateliers sur l'offre active et montrer l'exemple aux autres services.*

Comme mentionné auparavant, le Réseau de santé Horizon mène un projet de dialogue ayant pour objectif de modifier la culture organisationnelle envers l'offre active. Les sessions qui ont déjà eu lieu ont toutes été un succès.

Nous avons aussi le Café de Paris qui est opérationnel dans toutes les régions d'Horizon, tout récemment à L'Hôpital de Moncton. Ce service de tutorat est destiné aux employés d'Horizon qui désirent améliorer leurs habiletés en français. Les employés qui désirent participer sont encadrés par un tuteur expérimenté dans un endroit promouvant l'apprentissage. Nous avons de la rétroaction très positive sur ce projet. Les participants affirment que leurs compétences à converser en français s'améliorent avec l'aide fournie par le Café de Paris.

Horizon est également en train de réévaluer le processus d'évaluation linguistique qui est actuellement en place. Le fournisseur actuel des évaluations linguistiques ne répond pas bien aux besoins de l'organisation et il est d'une grande importance pour Horizon d'améliorer ce processus, en améliorant les délais d'attente et aussi en permettant d'évaluer un plus grand nombre de candidats.

- ii. En matière de recrutement, veuillez détailler les mesures effectives entreprises par l'institution au courant de l'année 2016 afin d'être en mesure d'assurer que l'institution compte suffisamment d'employés bilingues à l'Hôpital de Moncton, mais également dans l'ensemble de ses établissements, afin d'être en mesure d'octroyer un service dans la langue officielle de choix des membres du public.

Tel que mentionné auparavant, tout nouvel employé reçoit une formation d'une heure sur l'offre active.

Les profils linguistiques aident le gestionnaire à prendre les décisions appropriées relativement à la langue lorsqu'il doit afficher un poste vacant ou encore, faire évaluer les compétences linguistiques d'un employé.

Afin d'aider à remplir les postes vacants bilingues avec des candidats ayant les compétences linguistiques exigées, Horizon maintient également de bonnes relations avec les institutions de formation postsecondaires. Il arrive parfois d'organiser des événements afin de faciliter le recrutement de candidats potentiels.

6. Dans l'ensemble, est-ce que la formation en matière de langues officielles octroyée aux membres du personnel infirmier et aux médecins travaillant au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton comporte un volet qui détaillerait la situation de détresse et de frustration qui peut survenir lorsqu'un membre du public doit sans cesse réitérer son choix de langue et que celui-ci n'est pas respecté? Veuillez nous acheminer la documentation pertinente à cet effet.

Oui.

La formation explique non seulement les obligations légales d'Horizon, mais elle traite également de l'importance de la langue dans la qualité et la sécurité des soins. Cette partie de la présentation est accompagnée par une vidéo touchante qui en conjonction avec les explications du présentateur est efficace pour aller chercher une réponse émotionnelle chez l'audience.

Dans sa réponse, l'institution ajoute les informations suivantes :

- *Horizon a procédé à deux entretiens afin d'avoir un portrait aussi juste que possible de la situation et de proposer des solutions efficaces et équitables. La première réunion a eu lieu entre le conseiller aux Langues officielles de la région de Moncton et la gérante du service d'urgence de l'Hôpital de Moncton. La seconde a regroupé le conseiller aux Langues officielles, la gérante du service d'urgence, le directeur du service d'urgence, le médecin-chef du service d'urgence et le médecin-directeur du service d'urgence. Ces réunions avaient pour but de discuter des manquements mentionnés dans les plaintes.*
- *Depuis plusieurs mois déjà, le service d'urgence a participé à des séances de formation et de dialogue sur l'offre active et sur l'offre de service dans la langue de choix du patient et du membre du public. Jusqu'à maintenant, nous avons noté une grande amélioration au niveau de l'urgence. C'est pourquoi il nous est important de cibler les employés qui ont manqué à leurs responsabilités, plutôt que de faire des rappels généralisés, chose qui se fait déjà régulièrement.*

Analyse

Selon les allégations des plaignants, il y aurait eu des manquements aux articles 27, 28 et 28.1 de la LLO, qui stipulent ce qui suit :

Communication avec le public

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

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

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.

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 *Charte canadienne des droits et libertés* établit le principe d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles. Les articles 27 à 29 de la LLO reposent sur ce principe constitutionnel d'égalité. Au Nouveau-Brunswick, toute personne a donc le droit de recevoir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Il ressort de l'examen de l'information recueillie dans le cadre de cette enquête que le choix de langue des deux plaignants a été ignoré par le personnel infirmier du service d'urgence et qu'ils n'ont pu obtenir un service en français, service auquel ils avaient droit, tout comme s'ils avaient opté pour un service dans la langue anglaise.

Qui plus est, la personne qui accompagnait le patient a dû agir en tant qu'interprète afin qu'il puisse comprendre l'information que lui transmettait le personnel soignant et que ce dernier, à son tour, comprenne bien l'information communiquée par le patient.

Notre enquête relève de nombreuses déficiences que l'on peut regrouper en deux catégories :

1^{er} type : Déficiences de nature opérationnelle

- Formation et rappels de l'institution qui ne portent pas les fruits escomptés
- Procédure d'embauche et profils linguistiques qui ne sont pas à jour
- Profil linguistique réel qui est nettement insuffisant

- Plan de contingence ignoré par les employés
- Vérifications ponctuelles non mises en place par l'institution.

2^e type : Incompréhension des obligations linguistiques par le personnel qui témoigne d'un problème de culture organisationnelle

- Absence d'offre active
- Non-respect du choix de langue des plaignants

1^{er} type : Déficiences de nature opérationnelle

Formation et rappels

En réponse à la **Question 4**, l'institution a indiqué que la dernière formation, qui datait de juillet 2016, avait abordé les sujets suivants :

- 1- Ce qu'est l'offre active
- 2- Comment effectivement utiliser l'offre active
- 3- Ce qu'est le plan de contingence
- 4- Comment effectivement utiliser le plan de contingence
- 5- Les mythes qui entourent l'offre active et le plan de contingence
- 6- L'importance du service bilingue pour les gens qui en ont réellement besoin

En réponse à la **Question 5**, l'institution dit avoir entrepris les mesures suivantes :

Faire des rappels au personnel de l'urgence de leurs obligations linguistiques par le biais des rencontres de groupe quotidiennes, des réunions d'équipe et des rappels par courrier électronique. Poursuivre les ateliers sur l'offre active et montrer l'exemple aux autres services.

En réponse à la **Question 6**, l'institution indique que la formation octroyée aux membres du personnel infirmier et aux médecins travaillant au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton comporte un volet détaillant la situation de détresse et de frustration qui peut survenir lorsqu'un membre du public doit sans cesse réitérer son choix de langue et que celui-ci n'est pas respecté. La formation explique non seulement les obligations légales d'Horizon, mais elle traite également de l'importance de la langue dans la qualité et la sécurité des soins. Cette partie de la présentation est accompagnée d'une vidéo touchante qui, en conjonction avec les explications du présentateur, est efficace pour aller chercher une réponse émotionnelle chez l'audience.

Par ailleurs, l'institution a ajouté que le service d'urgence participe depuis plusieurs mois déjà à des séances de formation et de dialogue sur l'offre active et sur l'offre de service dans la langue de choix du patient et du membre du public. Depuis, l'institution a noté une grande amélioration au niveau de l'urgence. C'est pourquoi, selon elle, il est important de cibler les employés qui ont manqué à leurs responsabilités, plutôt que de faire des rappels généralisés, chose qui se fait déjà régulièrement.

Malgré le fait que la formation et les rappels semblent être satisfaisants sur papier, les allégations des plaignants démontrent clairement que, le 2 décembre 2017, soit six mois plus tard après ladite formation, l'équipe médicale sur place au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton n'avait toujours pas saisi l'importance ni la raison d'être de l'offre active et la continuité de la prestation de services dans la langue de choix des membres du public.

Procédures d'embauche et profil linguistique des équipes

En réponse à la **Question 2**, l'institution a été dans l'impossibilité de nous fournir une liste exhaustive du profil linguistique réel du personnel infirmier et des médecins travaillant au service d'urgence, mais nous a fourni le profil linguistique requis de l'équipe au service d'urgence en pièce jointe (Annexe A).

Nous constatons dans l'Annexe A que, des 111 employés au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton, 27 sont francophones, mais seulement 6 d'entre eux ont subi une évaluation linguistique. D'autre part, il y a 84 anglophones, dont 22 ont subi une évaluation en langue seconde.

Nous estimons que le problème réside dans le fait que l'institution ne connaît pas le profil linguistique réel de ses employés aux services d'urgence de l'Hôpital de Moncton. Dès lors, comment l'institution peut-elle s'assurer qu'il y a en tout temps à son service d'urgence un nombre d'employés bilingues suffisants pour traiter adéquatement tous les patients, peu importe leur langue officielle de choix? D'ailleurs, l'institution a réitéré qu'il lui était impossible de ressortir les moments où il aurait pu y avoir des manquements potentiels.

À la lumière de cette information, nous sommes d'avis qu'il est essentiel que le service d'urgence ait un plan de contingence bien établi et bien connu par l'équipe sur place.

Capacités linguistiques et évaluation

En réponse à la **Question 3**, l'institution a indiqué que les niveaux exigés à l'oral selon le poste, vont d'Intermédiaire Plus (2+) à Avancé Plus (3+) afin de minimiser le risque aux patients. Dans le tableau que nous a fourni l'institution, on remarque que, des 111 employés, 84 sont anglophones et 27 sont francophones, soit un tiers des employés.

Or, le tableau des profils linguistiques que nous a fait parvenir l'institution indique que, des 84 employés anglophones, seulement 22 ont été testés en langue seconde. Les résultats de ces tests démontrent que seulement 3 des employés anglophones testés ont obtenu le niveau Intermédiaire Plus (2+), ce qui représente le niveau le plus élevé obtenu par les employés anglophones.

Des 27 employés francophones, seuls 4 employés possèdent le niveau Avancé Plus (3+). Il faut cependant noter que 6 employés francophones seulement ont été testés en langue seconde. Les résultats de ces tests démontrent qu'un seul employé a obtenu le niveau Avancé Plus (3+) et que trois employés seulement ont obtenu le niveau Intermédiaire Plus (2+).

Le tableau montre également que des 111 employés, 17 employés auraient un niveau Intermédiaire Plus (2+) et seulement 4 employés auraient un niveau Avancé Plus (3+). Cela dit, l'institution a confirmé que ces employés qu'elle considère bilingues n'ont pas tous été testés.

Au total, on parle donc d'un résultat officiel de six employés ayant le niveau Intermédiaire Plus (2+) et d'un seul employé ayant le niveau Avancé Plus (3+), des 111 employés au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton.

Nous estimons que l'institution doit avoir dans ses services d'urgence une équipe médicale ayant un profil linguistique officiel adéquat afin d'être en mesure d'octroyer un service bilingue de qualité égale aux membres du public en tout temps. Pour ce faire, l'institution doit connaître les capacités linguistiques de chaque employé assigné à ses services d'urgence. Or, l'institution a admis dans sa réponse que les capacités

linguistiques des trois quarts de ses employés au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton restent à être testées.

Dans sa plainte, le patient a également dénoncé qu'il est généralement difficile de recevoir un service en français à l'Hôpital de Moncton et qu'il est parfois même ardu de communiquer avec les employés qui sont identifiés comme étant bilingues. En effet, la partie plaignante indique que plusieurs problèmes de communication et de compréhension surviennent et qu'il est souvent nécessaire de répéter, d'expliquer et de traduire ses propos afin d'assurer qu'un membre du personnel traitant saisisse bien la situation.

Nous considérons que le niveau Intermédiaire Plus (2+) est insuffisant et qu'un niveau de compétences linguistiques plus élevé est nécessaire afin d'être en mesure d'octroyer un service bilingue de qualité égale aux membres du public qui se rendent au service d'urgence d'un hôpital.

Nous estimons également que le nombre d'employés bilingues de niveau 3+ (Avancé Plus) est insuffisant. En effet, il est impossible pour quatre employés considérés parfaitement bilingues mais qui n'ont jamais été testés d'octroyer un service bilingue de qualité 24 heures par jour, sept jours par semaine au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton. Ce nombre insuffisant oblige le patient qui choisit un service en français à répéter, réexpliquer et traduire ses explications sur sa condition de santé afin de s'assurer que l'équipe médicale sur place saisisse bien les symptômes et défis avec lesquels il est aux prises. Ces efforts que doivent déployer les patients francophones pourraient miner leur confiance en l'équipe médicale. Ainsi, en plus d'augmenter le niveau de stress qu'éprouve déjà le patient à son arrivée à l'urgence, ces efforts pourraient générer un sentiment de malaise et augmenter la tension entre l'équipe médicale et le patient qu'elle traite.

Plan de contingence

Le plan de contingence de l'institution revêt une grande importance afin que les droits linguistiques des patients soient respectés en tout temps. L'institution dit s'être dotée d'un plan de contingence bien établi et bien connu de l'équipe médicale aux services d'urgence de l'Hôpital de Moncton.

Pourtant, selon les informations obtenues par les plaignants, il est clair que le 2 décembre 2018, l'équipe médicale au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton a ignoré chaque étape de ce plan, puisqu'aucun membre de cette équipe n'a octroyé l'offre active de service. Malgré le choix de langue des plaignants, le français, aucun membre de l'équipe médicale n'a poursuivi le traitement dans cette langue. Tout au long du service, personne n'est venu prêter main-forte à l'équipe sur place afin que les plaignants puissent obtenir les soins médicaux nécessaires dans la langue de leur choix, comme indiqué dans le plan de contingence mis en place par l'institution. En raison de ces manquements, l'accompagnatrice, afin de venir en aide à son frère, s'est vue dans l'obligation de jouer le rôle d'interprète entre l'équipe médicale et le patient.

Or, l'institution a la responsabilité et l'obligation, en vertu de la LLO, de s'assurer que l'équipe médicale au service d'urgence de l'ensemble de ses établissements de soins de santé offre un service bilingue de qualité égale. Afin d'y parvenir, l'institution doit faire en sorte que le plan de contingence qu'elle met en place soit respecté et appliqué par tout son personnel, ce que l'équipe médicale sur les lieux n'a évidemment pas fait.

Vérifications et rendement des employés

Le Réseau de santé Horizon dit avoir adopté une nouvelle approche pour améliorer son rendement et la culture organisationnelle autour de l'offre active. En effet, l'institution dit avoir embauché une firme externe afin d'aider Horizon à changer les perceptions et les attitudes parfois négatives des employés d'Horizon envers l'offre active.

La stratégie employée comprend deux volets : le premier volet est de faire ressortir les tensions en lien avec l'offre active et de les remplacer avec de l'information juste et positive. Le second volet est de former ces

mêmes personnes à offrir des sessions de dialogue à leur tour. L'institution indique que ce projet a été entamé avec quatre groupes pilotes : Urgence, Imagerie diagnostique, InSCRIPTION et Phlébotomie.

L'institution affirme également avoir mis sur pied le Café de Paris, un service de tutorat destiné aux employés d'Horizon qui désirent améliorer leurs habiletés en français. Les employés qui désirent participer sont encadrés par un tuteur expérimenté dans un endroit promouvant l'apprentissage. Selon l'institution, la rétroaction est très positive sur ce projet. En effet, les participants affirment que leurs compétences à converser en français s'améliorent avec l'aide fournie par le Café de Paris.

À cet égard, nous soulignons l'engagement de l'institution envers un changement de culture organisationnelle et l'encouragement à étendre ce projet dans l'ensemble des services qu'offre le Réseau de santé Horizon. Cela dit, nous réitérons qu'il est clair que ces nouvelles approches adoptées par l'institution ne peuvent remplacer les vérifications inopinées que doit faire cette dernière dans tous ses services. Nous jugeons que les initiatives mises sur pied par l'institution semblent être insuffisantes puisqu'elles ne corrigent pas la situation et ne permettent pas à l'institution de respecter ses obligations en vertu de la LLO. En effet, les problèmes de culture organisationnelle qui en découlent, tels que l'absence de l'offre active et le non-respect de la langue de choix des patients, démontrent bien l'incompréhension des obligations par le personnel du service d'urgence d'Horizon. L'institution dit vouloir gérer les membres du personnel qui refusent de suivre les lois et les politiques écrites en suivant les mesures disciplinaires établies par Horizon tout en appuyant le personnel qui désire offrir un service de qualité. Or, comment l'institution prévoit-elle accomplir ce travail si aucune vérification n'est faite sur le terrain, et ce, de façon périodique?

Le rôle des vérifications est de travailler en amont plutôt qu'en aval, afin d'assurer que les efforts que déploie l'institution, notamment en ce qui concerne les profils linguistiques de ses équipes médicales, la formation de son personnel ainsi que les rappels que fait l'institution, portent les fruits escomptés. Outre les vérifications, le processus d'évaluation du rendement des employés permettrait de maintenir leur sensibilisation à l'égard de leurs responsabilités quant aux langues officielles et de renforcer la responsabilisation des gestionnaires à l'emploi de l'institution. Nous maintenons que des vérifications inopinées et des évaluations de rendement d'employés sont des éléments essentiels au succès de tout plan d'action en matière de langues officielles.

Conclusion

Pour les raisons qui précèdent, nous concluons que les deux plaintes sont **fondées** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Qui plus est, nous estimons que les déficiences en matière de prestation de service en français ont en fait envenimé la situation. En effet, les parties plaignantes devaient déjà composer avec une situation difficile : un problème de santé urgent. Or, l'incapacité de l'institution à assurer la prestation d'un service dans leur langue de choix a créé une situation encore plus difficile pour les deux parties plaignantes.

Lorsqu'un patient arrive à l'urgence, il place toute sa confiance dans l'équipe qui lui prodigue les soins médicaux. Il s'attend à ce que l'équipe médicale sur place saisisse ses explications, émette un diagnostic et lui propose un traitement qui améliorera sa condition. Toutefois, à la lumière des détails des plaintes en l'espèce, nous nous interrogeons sur le fait de savoir si une personne qui choisit d'obtenir un service médical en français au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton ne met pas sa santé en jeu lorsque l'équipe médicale sur place est composée d'un nombre insuffisant d'employés capables d'octroyer aux patients un service de qualité en français.

L'institution ne peut mettre sur les épaules d'un patient ou de son accompagnateur francophone le fardeau et la responsabilité d'interpréter l'information médicale qu'on lui donne au service d'urgence. Il est impensable que l'institution s'attende à ce que les patients francophones saisissent et interprètent adéquatement l'information médicale qu'on leur transmet en anglais seulement.

Nous avons cru bon d'inclure à la page 4 du présent rapport les recommandations que nous avons émises dans un dossier antérieur visant le Réseau de santé Horizon. Nous aurions pu en ajouter plusieurs autres puisque cette institution a fait l'objet de plusieurs enquêtes depuis la création du Commissariat. Nous avons produit plusieurs rapports d'enquêtes qui établissaient clairement les manquements à la LLO au sein de la régie Horizon et avons formulé de nombreuses recommandations sur les mesures à adopter pour corriger la situation. Qui plus est, en raison des défis importants auxquels est confronté le Réseau Horizon, nous avons, au cours des années, rencontré divers représentants de l'institution afin d'échanger sur les questions qui nous préoccupaient et les inciter les dirigeants de l'institution à accomplir le travail nécessaire pour respecter la LLO.

Il y a quelques années, l'institution a adopté son *Plan stratégique en matière de langues officielles*. Ce dernier peut être consulté sur le site Internet de l'institution. Ce plan contient plusieurs volets intéressants. Par exemple, sous les *Grands thèmes stratégiques*, on trouve notamment : *Sensibilité et compréhension interculturelles*; *Services de santé de qualité dans les deux langues officielles*; et *Amélioration continue et responsabilisation*. On trouve aussi sous la rubrique *Initiatives stratégiques*, des projets pour l'établissement de profils linguistiques, pour la création de plans de contingence, et pour définir les initiatives de rattrapage. Le plan prévoit aussi la création d'un programme de vérification afin d'évaluer la conformité à la LLO et à la politique des langues officielles d'Horizon.

À notre avis, ce plan, en vigueur depuis environ cinq ans, comprend plusieurs éléments qui auraient dû permettre à l'institution de mieux s'acquitter de ses obligations en vertu de la LLO. Pourquoi en 2018 en sommes-nous toujours à traiter de lacunes semblables à celles signalées il y a plusieurs années?

Rencontre avec la présidente-directrice générale

Dans les circonstances, nous avons jugé nécessaire, avant d'achever ce rapport, d'aller au-delà de la réponse que nous a fait parvenir l'institution dans le présent dossier. En effet, nous avons invité la présidente-directrice générale (PDG) de l'institution à nous rencontrer afin de tenter de faire la lumière sur la situation qui, nous devons l'admettre, nous inquiète profondément.

Lors de cette rencontre, nous avons pu constater que la PDG partage la frustration que nous ressentons face aux fréquents manquements en matière de services dans les deux langues officielles au sein des établissements de la régie. Selon la PDG, l'institution continue d'être confrontée à plusieurs défis. À cet égard, elle nous a indiqué que son Plan d'action sur les langues officielles n'a peut-être pas reçu l'attention requise pour qu'il atteigne ses objectifs. Par ailleurs, elle croit que l'institution se doit d'être plus stratégique. Au cours de la rencontre, la PDG s'est engagée, à titre gestionnaire en chef de l'institution, à ce que la livraison de services égaux dans les deux langues officielles soit une priorité du Réseau Horizon. Pour ce faire, elle nous a informés qu'elle entreprendra les démarches pour que le Plan stratégique en matière de langues officielles soit « enlevé de la tablette », et qu'il soit évalué et révisé à la lumière des défis toujours à relever.

Ces engagements fermes de la PDG nous portent à croire que l'institution est résolument engagée à adopter les mesures pour améliorer ses services dans les deux langues officielles et respecter ainsi ses obligations en matière de langues officielles, et ce, dans les plus brefs délais.

Nous allons nous fier aux engagements de la PDG. Par conséquent, nous n'émettrons pas de nouvelles recommandations dans ce dossier. Nous suggérons toutefois que l'évaluation et la révision du plan sur les langues officielles se fassent à la lumière de nos recommandations précédentes. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le plan, une fois révisé et adopté par le conseil d'administration, devrait faire l'objet d'une campagne d'information afin que tous les employés comprennent que le plan fait partie des priorités de la régie, qu'il établit une ligne de conduite à laquelle tous doivent se conformer et que la régie a l'intention d'utiliser les mesures à sa disposition pour que les employés se conforment au plan dans leurs interactions avec le public.

Les plaignants et le public en général doivent être assurés que l'institution va mettre ce projet en branle avec la plus grande rigueur. À cet égard, nous demandons à l'institution de nous soumettre un rapport d'étape avant la fin de l'an 2018 qui décrira les démarches entreprises à ce jour et les étapes prévues pour les prochains mois.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, ce rapport est remis au premier ministre, à la présidente-directrice générale de l'institution, au ministre de la Santé, au sous-ministre de la Santé, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'aux parties plaignantes.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si les plaignants se voient insatisfaits des conclusions émises au terme de la présente enquête, ils peuvent former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire par intérim aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A Carrier, c.r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 15^e jour du mois d'août 2018

ANNEXE A


Tableau du profil linguistique requis de l'équipe au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton, tel que nous l'a fourni l'institution

Position filled according to linguistic need (DO NOT FILL)	Position Number (PCN)	Type of position (Classification)	Schedule for this position	Position interacts with the public?	Type of interaction with the public	Linguistic Profile Template			Name of the Employee	Primary Language	Employee Number	Employee tested for linguistic proficiency in second language?			Employee Linguistic proficiency			Linguistic test expiration date
						Required Minimum Linguistic Proficiency (MLP)						Oral	Reading	Writing	Oral	Reading	Writing	
						Oral	Reading	Writing										
	1000248	3014 LPN	Part time	Yes	In person	0	0	0	person not tested for privacy	English		No	0	0	0			
	1000289	3014 LPN	Full time - 8h shift	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1000332	3014 LPN	Full time - 12h shift	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002198	3014 LPN	Part time	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002218	3014 LPN	Part time	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	8000046	3014 LPN	Casual	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	8000110	3014 LPN	Casual	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	8000129	3014 LPN	Casual	Yes	In person	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1002187	3014 LPN	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0				
	1000911	3035 Ortho Tech	Full time - 8h shift	Yes	In person	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1000559	1023 Staffing Support	Full time - 8h shift	No	N/A	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002437	2033 Nursing Unit Aid	Part time	No	N/A	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002466	2033 Nursing Unit Aid	Part time	No	N/A	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1000780	2033 Nursing Unit Aid	Full time - 8h shift	No	N/A	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1000900	2033 Nursing Unit Aid	Full time - 8h shift	No	N/A	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001048	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001123	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001123	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		Yes	0	0	0			
	1001176	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001222	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		French		No	3.5	0	0			
	1001264	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		English		No	0	0	0			
	1001302	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		French		Yes	3.5	0	0		Oral: 28/08/2020, Writing: 28/08/2022	
	1001339	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1001372	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		English		No	0	0	0			
	1001401	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001427	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		Yes	2.5	0	0		Oral: 05/01/2020, Writing: 08/01/2020	
	1001478	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001487	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001518	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001540	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001569	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001593	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	3.5	3	3		Oral: 29/11/2019, Reading: 08/12/2021, Writing: 1	
	1001608	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		English		No	0	0	0			
	1001637	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001643	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1001881	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	3.5	0	2			
	1001888	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		English		No	0	0	0			
	1001871	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001973	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001988	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1001998	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001701	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001703	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001716	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		English		No	2.5	0	0		08/03/2016	
	1001717	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		Yes	1.5	0	0		07/12/2016	
	1001722	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001723	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001724	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001726	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1001728	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001727	RNCD Nurse Practitioner	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001728	RNCD Nurse Practitioner	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0		French		No	0	0	0			
	1001729	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1001731	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001732	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3		French		Yes	0	0	0			
	1001733	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001735	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001738	RN Class A	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1001751	RNCDM Nurse Manager	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002844	RN Class A	Part time	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1002871	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002896	RN Class A	Part time	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1002720	RN Class A	Part time	Yes	All	2.5	3	3		French		No	0	0	0			
	1002787	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002772	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002786	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002789	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002805	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002818	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002832	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		No	0	0	0			
	1002834	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0		English		Yes	0	0	0			

1002858	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	0	0	0	
1003078	RN Class A	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
9001181	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	2.5	3	3	3	English	Yes	2.5	0	0	18/07/2018
1000868	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	2.5	3	3	3	French	No	0	0	0	
1000868	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1000882	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3	3	French	No	0	0	0	
1000895	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	0.5	0	0	28/11/2017
900704	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
900710	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1000717	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0	0	French	No	0	0	0	
1000723	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 8h shift	Yes	All	2.5	3	3	3	English	Yes	0	0	0	
1000729	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 8h shift	Yes	All	2.5	3	3	3	French	Yes	2.5	0	0	01/02/2019, 23/04/2018
1002335	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002374	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002380	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	0	0	0	
1002402	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002460	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	2	0	0	
1000901	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	2.5	3	3	3	French	Yes	0	0	0	
1000643	1027 Nursing Unit Clerk	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	2	0	0	28/03/2019
1002408	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002410	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002432	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002413	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002414	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	2	0	0	01/10/2018
1002416	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
9000318	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	2	0	0	16/08/2017
9000338	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
9000346	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	2.5	3	3	3	French	No	0	0	0	
9000349	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
9000358	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
9000358	1027 Nursing Unit Clerk	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002411	1027 Nursing Unit Clerk	Part time	Yes	In person	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1000734	Admin Assistant	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1001691	RN Class A	Full time - 8h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1001078	RN Class A	Full time - 8h shift	Yes	In person	0	0	0	0	English	No	0	0	0	
1002838	RNCA	Temporary	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	0.5	0	0	21/02/2020
1001338	RNCA	Full time - 12h shift	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	2	0	0	07/06/2020
1002410	1027RN	Part time	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	1	0	0	07/12/2017
1002788	RNCA	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	1.5	0	0	25/04/2020
9000866	1023M	Casual	Yes	All	0	0	0	0	English	Yes	2	0	0	14/11/2018
1002866	RNCA	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	2	0	0	24/03/2020
1002418	1027RN	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	2.5	0	0	27/07/2018
1002872	RNCA	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	French	Yes	2.5	0	1	01/02/2020, Written: 21/02/2022
1002837	RNCA	Part time	Yes	All	2.5	0	0	0	English	Yes	2	0	0	20/04/2018

ANNEXE B

Plan de contingence tel que nous l'a fourni l'institution

Location: The Moncton Hospital Department: Emergency
Area/Team: Zone 1 Moncton Manager: 
Horizon Health

Official Languages Contingency Plan

The contingency plan is to be used by staff in two situations, either when there aren't any employees available to serve either in French or English as per the patient's choice, or when there are simply not enough staff available on the floor. In either of these cases, please contact the names and number below:

CONTACT 1:

Name/Department: Nursing Supervisor Telephone number: 857 5740
Availability: 24/7

CONTACT 2:

Name/Department: Switchboard Telephone number: 857 5111
Availability: 24/7

CONTACT 3:

Name/Department: OR - Front desk Telephone number: 857 5258
Availability: 24/7

CONTACT 4:

Name/Department: Clinic C Telephone number: 857 5570
Availability: Mon - Fri days (7³⁰ - 3³⁰ pm)
Sat 7³⁰ - 1130

*** PLEASE NOTE: For patients who communicate with ANY OTHER LANGUAGE than French or English, the prescribed medium is the use of the Interpretation line that can be reached at the number:

1-800-367-9559

Client ID: 258002 - Department code: 111