



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 2019-020

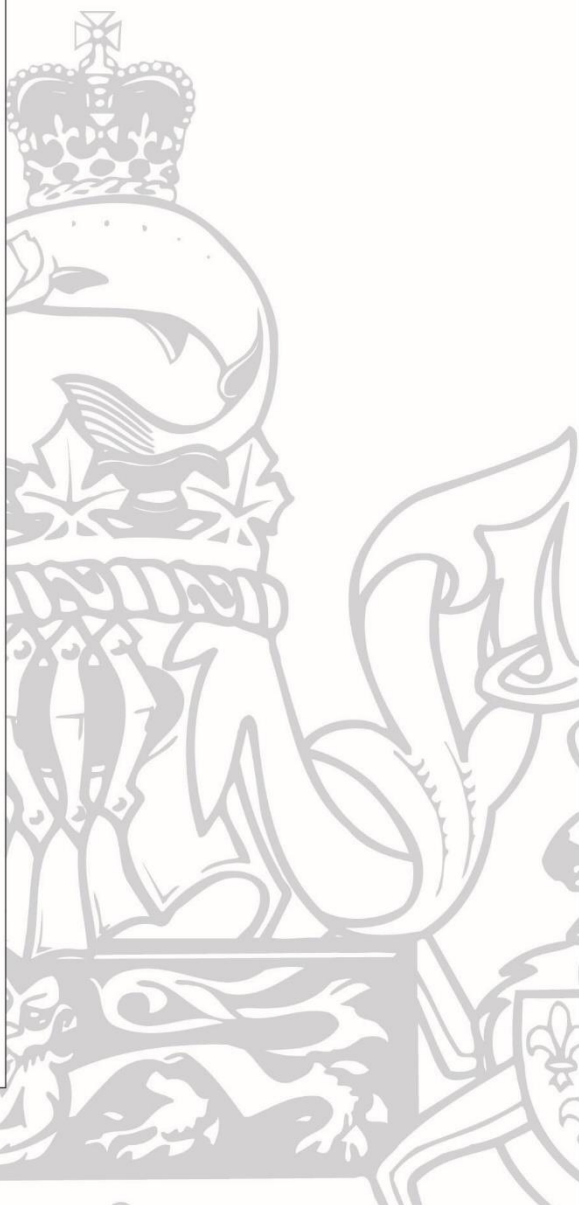
INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 9
Conclusion et
recommandations : 39

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Sous-ministre de la Santé
Présidente-directrice générale du
Réseau de santé Horizon
Greffier du Bureau
du Conseil exécutif
Le plaignant

DATE D'ÉMISSION Décembre 2019



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Réseau de santé Horizon (l'institution). La plainte renferme 13 incidents, survenus principalement à l'Hôpital de Moncton (unité psychiatrique) entre les mois de février et de juin 2019. Les plaintes portent sur l'absence d'offre active de service dans les deux langues et sur des lacunes quant à la prestation de service dans la langue du choix du plaignant, soit le français.

Notre enquête nous a permis de conclure que la plainte est en très grande partie fondée; dans 12 des 13 incidents, l'institution n'a pas respecté les droits linguistiques du plaignant.

Dans cette affaire, le Commissariat constate que certains employés n'ont pas développé le réflexe de faire l'offre active de service et de recourir au plan de contingence s'ils sont incapables de parler la langue officielle du bénéficiaire du service. Plus grave encore, des employés de l'institution ont insisté pour que le plaignant parle anglais. Par ailleurs, et cela est pour le moins troublant, les manquements à la LLO se sont déroulés pendant plus de trois mois. Pourquoi l'institution n'a pas pris de mesures immédiates pour remédier aux manquements après que le plaignant s'est plaint en février 2019 que ses droits n'étaient pas respectés? L'institution semble être en mode réactif plutôt que proactif en matière de respect des langues officielles.

À bien des égards, l'ensemble des mesures, outils et protocoles nécessaires à la prestation de service dans les deux langues officielles par le Réseau Horizon sont en place, mais ils ne sont pas utilisés ou respectés par certains employés. Nous constatons de nouveau que des employés semblent ne pas adhérer à une culture de respect des droits linguistiques.

Dans une affaire précédente, la PDG de l'institution s'est engagée à revoir le plan du Réseau Horizon en matière de langues officielles afin d'assurer une pleine conformité à la LLO. Le 19 mars 2019, elle a présenté au commissaire un plan modifié (2019-2021). Nous saluons cette mesure. Dans le cadre de cette enquête, nous avons examiné ce plan. Il contient des éléments pertinents, notamment en matière de sensibilisation du personnel et de culture organisationnelle. Nous croyons toutefois que le plan devrait préciser les différents acteurs ainsi que leur rôle dans la mise en œuvre du plan et ce, afin d'assurer une plus grande imputabilité. Par ailleurs, un échéancier ainsi que des mesures d'évaluation devraient accompagner le plan.

L'institution est consciente de ses manquements dans cette affaire et affirme prendre des mesures pour corriger la situation. Par exemple, l'infirmière gestionnaire des soins intensifs de l'unité psychiatrique effectue des visites afin de s'assurer que le personnel respecte la LLO. Par ailleurs, l'institution affirme que des mesures correctives seront conçues pour rectifier des problèmes liés au manque d'offre active et à la non-utilisation du plan de contingence.

Nous prenons bonne note de ces mesures. En attendant que le plan et les mesures correctives prises par l'institution produisent les résultats escomptés, l'institution doit veiller à ce que tous les employés fassent l'offre active de service et qu'ils aient recours immédiatement à un collègue bilingue s'ils ne parlent pas la langue officielle du bénéficiaire du service.

Le commissaire recommande au Réseau Horizon :

- QUE** le plan d'action 2019-2021 sur les langues officielles soit modifié afin que les responsables de la mise en œuvre du plan d'action soient identifiés, qu'un échéancier soit établi et que des moyens pour mesurer l'atteinte des objectifs du plan d'action soient définis;
- QUE** la direction des langues officielles du Réseau Horizon effectue mensuellement auprès de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton un contrôle quant à l'offre active de service et l'utilisation du plan de contingence par les employés et que les résultats de ce contrôle mensuel soient acheminés au directeur de cette unité ainsi qu'à la PDG du Réseau Horizon;
- QUE** la PDG du Réseau Horizon achemine les résultats du contrôle mensuel décrit plus haut au commissaire aux langues officielles chaque six mois afin qu'il puisse suivre l'évolution du dossier;
- QUE** le Réseau Horizon revoie le plan de contingence de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton afin de garantir la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles; et
- QUE** des sondages de satisfaction, portant sur les langues officielles, soient mis à la disposition des visiteurs dans des zones bien visibles de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton.

Plainte

Les détails des allégations du plaignant sont les suivants :

1. Le 15 février 2019, Hôpital de Moncton

Le 15 février 2019, vers 16 h 15, le plaignant s'est rendu à l'unité de soins intensifs en psychiatrie de l'Hôpital de Moncton, où une infirmière est venue l'accueillir. Selon le plaignant, cette dernière n'a pas fait l'offre active. De plus, après que le plaignant a demandé un service en français, elle lui a répondu, « I don't understand why you are requesting to be able to speak French because just again this morning I spoke to you in English and you answered me in English and you understand very well all I said to you. »

Le plaignant a demandé à nouveau à l'infirmière un service en français. Elle est donc allée chercher une infirmière bilingue, et cette dernière a servi d'interprète.

2. Le 17 février 2019, Hôpital de Moncton

Le plaignant allègue que le 17 février 2019, vers 14 h 55, il s'est rendu à l'unité de soins intensifs de l'Hôpital de Moncton et il a sonné à l'interphone pour s'identifier. Selon lui, la réponse en anglais était, « How can I help you? ». Le plaignant a ensuite dit, « Je suis ici pour visiter mon frère » et l'employée lui a répondu, « Do you speak English? » Le plaignant a demandé une deuxième fois, toujours en français, de voir son frère. L'employée a terminé leur conversation en disant, « One moment please » et est ensuite allée chercher une personne bilingue.

3. Le 18 février 2019, Hôpital de Moncton

Le plaignant allègue que le 18 février 2019, vers 15 h 45, il a sonné à l'interphone de l'unité de soins intensifs de l'Hôpital de Moncton, et quelqu'un a répondu en disant, « Who is it? » Le plaignant a dit, « Je suis ici pour visiter mon frère », et l'employée lui a répondu, « Who are you here to visit? » Le plaignant allègue avoir dit la même chose, toujours en français, et l'employée lui a répondu, « Come on in ».

4. Le 19 février 2019, Services de traitement des dépendances et de santé mentale

Le 19 février 2019, vers 11 h, le plaignant a composé le 856-2444 afin de joindre les Services de traitement des dépendances et de santé mentale, une division d'une clinique de santé mentale sous l'égide du Réseau de santé Horizon, située sur la rue Albert, à Moncton. Selon le plaignant, l'employée qui a répondu à son appel n'a pas fait l'offre active de service et a parlé en anglais pendant toute la durée de l'appel. Le plaignant a continué à parler en français, et l'employée a déclaré, « I will transfer your call ».

5. Le 20 février 2019, Hôpital de Moncton

Le 20 février 2019, vers 22 h 15, le plaignant a appelé l'unité de psychiatrie de l'Hôpital de Moncton et a parlé en français. L'employée qui a répondu lui a dit qu'elle était la seule infirmière bilingue qui travaillait pendant le quart de travail de nuit à l'unité de psychiatrie.

Comme il y a, selon le plaignant, toujours deux infirmières travaillant en soins concentrés, et comme [REDACTED] n'était pas une de ces deux infirmières, le plaignant a déduit qu'il n'y avait aucune infirmière bilingue pour s'occuper de sa sœur. Cette information est importante parce que le plaignant a une procuration pour sa sœur et a informé cet hôpital qu'il voulait que sa sœur soit servie en français. De plus, le plaignant nous relate que l'employée lui a dit que l'infirmière qui s'occupait de sa sœur ne parlait pas français.

6. Le 23 février 2019, Hôpital de Moncton

Le 23 février 2019, vers 19 h 30, le plaignant a sonné à l'interphone de l'unité de soins intensifs de l'Hôpital de Moncton, et la personne qui a décroché a dit, « How can I help you? » Le plaignant a répondu, « Je suis ici pour visiter mon frère », et la personne avec qui il parlait lui a dit, « Can you speak English? » Le plaignant a de nouveau parlé en français en disant, « Je préfère parler en français », ce à quoi la personne lui a répondu, « One moment please. »

Le plaignant pouvait entendre les propos que les employés se sont échangés en anglais, au sujet de sa demande d'obtenir un service en français. Plus précisément, il indique avoir entendu, « Can you tell this guy he cannot come in now? He is going to have to wait awhile because we are in the process of changing shifts » Ensuite, quelqu'un lui a dit à l'interphone, « Il vous faudra attendre, car nous sommes en train de changer d'infirmières. »

Après avoir attendu environ 30 minutes, une infirmière a ouvert la porte et a dit, « I am your brother's nurse », ce à quoi le plaignant lui a répondu, « I would like to be served in French. » L'infirmière du frère du plaignant a rétorqué en disant, « You speak very good English. Can you speak to me in English? » Comme le plaignant ne voulait pas un service en anglais, il lui a dit, « Again, I would like to speak in French. I am more comfortable speaking in French », et l'infirmière est partie sans rien dire.

Ensuite, une autre employée est venue parler avec le plaignant. Le plaignant a demandé comment allait son frère, et l'employée a répondu qu'elle ne savait pas parce qu'elle n'était pas l'infirmière de son frère. Le plaignant lui a donc demandé d'aller vérifier l'état de santé de son frère auprès de son infirmière, ce à quoi elle a répondu que l'infirmière était occupée et il fallait attendre. De plus, elle n'a pas pu dire au plaignant combien de temps il faudrait attendre, donc le plaignant est parti.

7. Le 1^{er} mars 2019, Hôpital de Moncton

Le 1^{er} mars 2019, vers 16 h 45, le plaignant s'est rendu à l'unité de soins intensifs à l'Hôpital de Moncton et a demandé de parler avec l'infirmière qui prenait soin de son frère. Une infirmière est venue l'accueillir en disant, « How can I help you? » Le plaignant lui a dit, « Je suis ici pour savoir comment va mon frère. » L'infirmière lui a demandé, en anglais, s'il pouvait parler en anglais, et le plaignant a répété sa question, toujours en français. Malgré cela, l'infirmière a continué de parler en anglais, « What is it you want to know? » Le plaignant a donc dû communiquer en anglais.

Peu après, le psychiatre de son frère, qui ne parle pas français, est arrivé. Lorsqu'il a vu le plaignant, il est reparti sans rien dire. Le plaignant croit que le médecin l'a évité car il savait que le plaignant lui demanderait un service en français.

8. Le 1^{er} mars 2019, Hôpital de Moncton

Le 1^{er} mars 2019, vers 17 h 30, le plaignant s'est rendu à la réception de l'hôpital. Il a téléphoné à l'unité de psychiatrie, et quelqu'un a répondu sans faire l'offre active. Le plaignant lui a demandé en français s'il pouvait monter voir sa sœur, et l'employée a répondu, « One moment please ».

Après une attente d'environ cinq minutes, comme personne ne lui venait en aide, le plaignant a raccroché le combiné du téléphone. Il est alors monté à l'unité de psychiatrie. Il a été accueilli par une infirmière qui parlait français et elle lui a expliqué que :

- elle venait juste d'arriver à l'unité de psychiatrie,
- elle était venue parce que le personnel de l'unité de psychiatrie est allé la chercher et lui a demandé d'accueillir quelqu'un qui voulait parler en français,
- elle devait partir tout de suite pour retourner à l'unité des enfants, et
- l'infirmière qui s'occupait de sa sœur ne parlait pas français.

Le plaignant est donc parti en disant, « Il faudra bien que je revienne plus tard. » Le plaignant est revenu à l'unité de psychiatrie vingt minutes plus tard. Il y avait alors deux infirmiers en soins concentrés : [REDACTED].

[REDACTED] a dit au plaignant, en anglais, « I'm trying to learn French. I'm really trying hard. » À son tour, [REDACTED] lui a dit, « Je parle un tout petit peu en français. » Le plaignant a donc décidé de parler de sa sœur avec ce dernier.

Le plaignant lui a demandé, en français, comment allait sa sœur et [REDACTED] lui a répondu, en anglais, « I understand but I can't speak it. » Le plaignant a continué, en français, en demandant si sa sœur a fait du progrès, ce à quoi [REDACTED] lui a répondu « I'm not sure I understand what you're asking. » Il a donc fallu que la conversation avec [REDACTED] se déroule en anglais.

Après sa visite avec sa sœur, [REDACTED] étant parti, le plaignant a dû parler en anglais avec [REDACTED].

9. Le 9 mars 2019, Hôpital de Moncton

Le 9 mars 2019, vers 22 h 50, le plaignant a appelé l'unité 4200, et a parlé avec l'infirmière de son frère. Il s'est identifié en français, et l'infirmière lui a répondu, « Do you speak English at all? » Le plaignant a dit « I prefer to speak French », et c'est une autre personne pouvant respecter son choix de langue qui a pris la relève au téléphone.

10. Le 20 mars 2019, Hôpital de Moncton

Le 20 mars 2019, vers 14 h 5, le plaignant a appelé l'unité de psychiatrie, et quelqu'un a répondu à l'appel en disant, « Hi, how can I help you? » Le plaignant a dit, « J'appelle pour parler à la directrice », ce à quoi la personne lui a répondu, « One moment please. »

L'appel a ensuite été transféré à [REDACTED] qui, sans faire l'offre active, lui a dit, « Hi, j'ai parlé with you l'autre semaine. I don't speak good French. Are you calling to find out the state of your sister? » À ce moment, le plaignant a décidé de mettre fin à l'appel.

11. Le 31 mars 2019, Hôpital de Moncton

Le 31 mars 2019, vers 22 h 15, le plaignant a appelé l'unité de psychiatrie et a parlé avec une certaine [REDACTED]. La conversation s'est déroulée comme suit :

Le plaignant : « Puis-je parler avec l'infirmière qui s'occupe de ma sœur? »

[REDACTED] : « Can you speak English? »

Le plaignant : « Puis-je parler avec l'infirmière qui s'occupe de ma sœur? »

[REDACTED] : « One moment please. »

L'appel du plaignant a ensuite été transféré à une infirmière qui a pu lui parler en français.

12. Le 24 avril 2019, Hôpital de Moncton

Le 24 avril 2019, vers 9 h 35, le plaignant a appelé l'unité de psychiatrie et a parlé avec une certaine [REDACTED], la surveillante de l'unité. La conversation s'est déroulée comme suit :

Le plaignant : « C'est avec qui que je parle? »

[REDACTED] : « One moment please. I will get someone who speaks French. »

[REDACTED] est revenue et lui a dit, « No one is in the unit at this time to speak French to you. I will transfer you to [REDACTED]. »

[REDACTED], la gérante de l'unité de psychiatrie, a ensuite parlé avec le plaignant au téléphone. Selon ce dernier, [REDACTED] n'est pas une infirmière et, à ce moment-là, il n'y avait aucune infirmière qui parlait français dans l'unité.

13. Le 3 juin 2019, Hôpital de Moncton

Le 3 juin 2019 vers 12 h 15, le plaignant a parlé au téléphone avec une certaine Madame [REDACTED], de l'Hôpital de Moncton. La conversation s'est déroulée comme suit :

M^{me} [REDACTED] : Dr [REDACTED] aimerait te parler concernant un nouveau traitement pour ta sœur.

Le plaignant : Est-ce que Dr [REDACTED] parle français?

Madame [REDACTED] : Non.

Le plaignant : Je voudrais parler dans la langue de mon choix, qui est le français.

Madame [REDACTED] : Dr [REDACTED] ne parle pas français et je ne suis pas en mesure de faire la traduction.

Le plaignant : Je voudrais parler dans la langue de mon choix, qui est le français.

À ce point, Madame [REDACTED] a mis l'appel du plaignant en attente. Il a attendu pendant à peu près dix minutes, après quoi, il a raccroché le téléphone.

Le soir du 3 juin 2019, le plaignant s'est rendu à l'hôpital pour visiter sa sœur. Durant la visite, cette dernière lui a dit qu'elle devait recevoir son congé de l'hôpital le lendemain (le 4 juin). Le plaignant s'est alors informé auprès d'une infirmière qui lui a confirmé l'information transmise par sa sœur. Malgré cela, l'infirmière n'a pas pu lui fournir de détails au sujet du nouveau traitement de sa sœur.

Le 4 juin 2019, le plaignant a parlé au téléphone avec le Dr [REDACTED]. Comme ce dernier ne parle pas français, le plaignant a dû lui parler en anglais.

Le plaignant est très déçu, car, en raison de son choix de langue, il a dû attendre une pleine journée pour obtenir l'information très importante que lui a transmis Dr [REDACTED].

Qui plus est, le plaignant nous informe que, au cours de la période où ces 13 incidents se sont produits, il avait quatre frères et sœurs qui étaient hospitalisés ; deux d'entre eux étaient à l'Hôpital de Moncton et les deux autres étaient au Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont. Le plaignant vivait un grand stress puisqu'il devait s'occuper de ses frères et ses sœurs en les visitant presque chaque jour. Le fait qu'il avait souvent de la difficulté à obtenir un service dans sa langue de choix durant ces temps difficiles exacerbait beaucoup son stress.

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 3 juin 2019, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention de la présidente-directrice générale de l'institution, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par le plaignant ainsi qu'à une série de questions.

Réponses de l'institution

Dans sa réponse en date du 15 août 2019, l'institution a répondu aux allégations du plaignant ainsi qu'à nos questions.

Réponses aux allégations

L'institution nous a fourni une réponse à chaque allégation avancée par le plaignant.

1. Le 15 février 2019, Hôpital de Moncton

Selon les employés qui ont traité avec le plaignant, de multiples interactions se sont produites entre lui et le personnel au cours des jours qui ont mené à l'incident. Aux dires du personnel, le plaignant n'a à aucun moment exigé un service en français au cours de ces premières interactions. Le personnel a d'ailleurs été surpris lorsque le plaignant a changé sa langue de choix. Horizon reconnaît que les patients, les membres de leur famille et les visiteurs ont le droit de changer sans préavis la langue dans laquelle ils préfèrent être servis. Dans le cas présent, on peut voir que le personnel en question a effectivement cherché à obtenir une aide bilingue. Le problème ici provient principalement de la rapidité de réaction. Après une discussion avec l'infirmière gestionnaire de l'unité visée, le personnel a compris qu'il se devait d'être prêt à changer de langue sans hésitation. Nous reviendrons sur ce point à la partie 3.

2. Le 17 février 2019, Hôpital de Moncton

Horizon reconnaît que l'incident met en lumière une lacune quant à la prestation de service. Le personnel aurait dû amorcer l'interaction au moyen de l'offre active et recourir au plan de contingence au besoin.

Le personnel infirmier et le personnel administratif se partagent la responsabilité de l'interphone. Les interactions effectuées par ce moyen de communication sont simples et répétitives. Nous discuterons à la partie 3¹ de solutions qui permettront d'assurer que cette situation ne se reproduise pas.

3. Le 18 février 2019, Hôpital de Moncton

Cet incident est semblable à l'incident n° 2, ce qui confirme que le principe de l'offre active et le plan de contingence devront être renforcés à ce point de contact. Veuillez vous reporter à la partie 3 pour avoir de plus amples détails.

4. Le 19 février 2019, Services de traitement des dépendances et de santé mentale

Le bilinguisme est une condition d'emploi à la clinique de la rue Albert. Nous avons discuté avec la directrice des Services de santé mentale et il est clair qu'il s'agissait d'un événement exceptionnel. La réceptionniste habituelle était en congé alors qu'elle venait de perdre deux membres de sa famille. La réceptionniste qui la remplaçait, pour sa part, était absente en raison d'une maladie chronique. La personne qui a répondu au téléphone était donc la remplaçante de la remplaçante. La directrice a clairement indiqué que dans un tel scénario, c'est un clinicien qui devrait répondre au téléphone.

5. Le 20 février 2019, Hôpital de Moncton

Certains faits sont inexacts dans cet énoncé. Tout d'abord, il y a rarement deux infirmières ou infirmiers qui travaillent à l'unité de soins concentrés pendant le quart de nuit, sauf lorsque les soins de courte durée à prodiguer requièrent plus de personnel, ce qui n'était pas le cas au moment de l'incident. Deuxièmement, [REDACTED] est une infirmière bilingue qui avait été affectée à l'unité de soins concentrés, là où la patiente en question recevait un traitement.

Troisièmement, la patiente, qui est toujours réputée apte médicalement à prendre ses propres décisions a mentionné au personnel, à maintes reprises, qu'elle préférait recevoir des services en anglais. La patiente a elle-même fait cette demande expresse directement à notre directrice du Service des langues officielles au cours d'une enquête portant sur une plainte antérieure. En outre, la patiente a exprimé à répétition être satisfaite des soins reçus à l'Hôpital de Moncton.

6. Le 23 février 2019, Hôpital de Moncton

Horizon reconnaît qu'il y a eu des lacunes dans les services offerts pendant cet incident; toutefois, il est aussi essentiel de prendre note de la réalité dans laquelle évolue l'Unité de soins médicaux et chirurgicaux intensifs (USMCI) de l'Hôpital.

¹ Voir la page 27 de ce rapport d'enquête.

Encore une fois, l'interphone représente manifestement un point de contact où une mise à jour des procédures est requise afin d'offrir une meilleure égalité dans les services linguistiques. Vous trouverez la résolution de cette question à la partie 3.

L'USMCI de l'Hôpital évolue en de rotations de 12 heures. Ces dernières ont lieu à 7 h 30 et à 19 h 30. Un certain nombre de procédures cruciales doivent avoir pris place au cours de la trentaine de minutes qui entoure ces heures de transition. Par exemple,

- a) l'infirmière qui quitte son poste informe celle qui arrive de l'état de chaque patient dont elle a la garde; l'infirmière qui arrive mène une évaluation initiale avec chacun des patients dont elle a la garde;
- b) l'infirmière qui arrive maintient ou ajuste les soins au besoin.

Compte tenu de la nature critique et confidentielle de cette procédure, l'USMCI limite les visites tant que le changement de quart de travail n'est pas terminé. De plus, les infirmières sont affectées en fonction de la langue des patients et non de celle des visiteurs. Dans le cas présent, une infirmière anglophone a été affectée à ce patient vu que son choix de langue était l'anglais. Le patient était intubé lors de la majorité de ses soins dans l'USMCI.

Au moment où l'infirmière du patient est venue parler au plaignant, elle effectuait les tâches liées au changement de quarts de travail et n'a pu accaparer une deuxième infirmière à ce moment crucial. Après le départ de l'infirmière du patient, l'infirmière bilingue est arrivée pour discuter avec le plaignant, mais ce dernier a allégué que celle-ci avait été impolie envers lui. Les gestionnaires de l'USMCI suggèrent que l'employée en question n'aurait pu être aussi directe avec le plaignant. Il est vrai, toutefois, que l'infirmière bilingue n'était pas la principale soignante du patient et que ce rôle revenait plutôt à celle qui était d'abord venue discuter avec le plaignant.

7. Le 1^{er} mars 2019, Hôpital de Moncton

Horizon reconnaît que l'offre active et le plan de contingence n'ont pas été utilisés dans ce cas. Une telle situation démontre que les employés doivent mieux comprendre l'importance de ces gestes lors des premiers contacts avec les visiteurs.

Pour ce qui est du départ du D^r [REDACTED], aucune preuve n'indique qu'il est parti en raison du plaignant. Horizon ne poursuivra donc pas d'enquête sur cette allégation.

8. Le 1^{er} mars 2019, l'Hôpital de Moncton

Dans cette situation, la personne qui a répondu au téléphone aurait dû utiliser l'offre active et dire « un moment, s'il vous plaît » plutôt que « one moment please » avant d'avoir recours au plan de contingence. Le personnel a toutefois utilisé le plan de contingence pour faire venir une employée d'une autre unité afin qu'elle discute avec le plaignant.

L'infirmière qui a tenté de parler français avait de bonnes intentions. Toutefois, l'exécution a laissé à désirer. Dans ce cas, on aurait dû faire appel à un autre employé bilingue. Il est à noter que la patiente est très à l'aise tant avec [REDACTED] qu'avec [REDACTED], ceux qui lui prodiguent des soins.

9. Le 9 mars 2019, Hôpital de Moncton

Dans cette situation, la personne qui a répondu au téléphone aurait dû utiliser le plan de contingence et employer la bonne formulation dès que le plaignant a mentionné être francophone.

10. Le 20 mars 2019, Hôpital de Moncton

La personne, bien qu'elle ait été polie, aurait dû mieux utiliser l'offre active et le plan de contingence dans ce cas. Dans l'unité, cinq employés bilingues étaient disponibles au moment de l'incident : deux étaient à l'étage, deux étaient à l'extérieur de l'unité et l'infirmière gestionnaire était également sur place.

11. Le 31 mars 2019, Hôpital de Moncton

Dans cette situation, la personne qui a répondu au téléphone aurait dû utiliser plus rapidement le plan de contingence et dire « un moment, s'il vous plaît ». Elle n'aurait pas dû demander au plaignant de parler anglais.

12. Le 24 avril 2019, Hôpital de Moncton

Le membre de la famille du plaignant a reçu son congé de l'Hôpital le 10 avril 2019. La raison de l'appel du plaignant n'est pas claire. Il est à noter que du 4 au 10 avril, le personnel de l'unité où le patient en question recevait des soins était bilingue 24 heures par jour et qu'il n'était pas nécessaire de recourir au plan de contingence.

Bien que l'employée qui a répondu n'ait pas utilisé l'offre active, elle a bien utilisé le plan de contingence et a trouvé une employée bilingue, l'infirmière gestionnaire.

Il importe ici de corriger un autre fait inexact. [REDACTED], l'infirmière gestionnaire des trois unités psychiatriques de l'hôpital, est infirmière immatriculée depuis 19 ans. Elle est autorisée à exercer au Canada et en Bulgarie, et possède un baccalauréat en sciences infirmières, une maîtrise en administration des services de santé de l'Université de Montréal ainsi qu'une maîtrise en gestion des services infirmiers. Elle est également trilingue : elle parle couramment le français, l'anglais et le roumain

13. Le 3 juin 2019, Hôpital de Moncton

M^{me} [REDACTED] et le D^r [REDACTED] affirment avoir tous les deux appelé le plaignant à de nombreuses occasions les 3 et 4 juin dans le but de lui communiquer des renseignements clairs, précis et à jour. Toutefois, puisque le téléphone portable du plaignant n'est pas muni de boîte vocale, il leur a été impossible de lui laisser un message lui demandant de les rappeler.

Le plaignant avait rencontré le D^r [REDACTED] avant le 3 juin. L'infirmière gestionnaire indique avoir rencontré le plaignant en compagnie du D^r [REDACTED] en avril 2018, puis de nouveau le 12 septembre de cette même année. Le plaignant savait que le D^r [REDACTED] était anglophone. [REDACTED] a joué le rôle d'interprète au cours de rencontres antérieures entre le plaignant et le D^r [REDACTED]. Pendant ces rencontres, lorsque [REDACTED] interprétait les propos du D^r [REDACTED] vers le français, le plaignant tentait de la corriger en anglais et poursuivait la discussion en anglais. De plus, le D^r [REDACTED] affirme que lorsqu'il s'adresse au plaignant un à un, ce dernier ne lui demande pas de services en français.

M^{me} [REDACTED] est infirmière immatriculée (I.I.) et travaille dans l'unité de psychiatrie de l'Hôpital. Elle est entièrement bilingue et le français est sa langue maternelle. Elle a rapporté avoir été intimidée par le plaignant et puisqu'elle n'est pas interprète agréée, elle ne croyait pas avoir les compétences nécessaires pour interpréter.

De l'information additionnelle fournie par l'institution qui n'est pas incluse dans ce rapport d'enquête

Après avoir répondu aux 13 incidents allégués par le plaignant, l'institution a ensuite abordé certaines questions connexes qui n'avaient aucun lien avec cette plainte relative aux langues officielles. Par conséquent, comme nous avons déterminé que ces informations n'étaient pas pertinentes en l'espèce, nous avons décidé, à l'exception d'un point, de ne pas les inclure dans le présent rapport d'enquête.

Le point que nous jugeons nécessaire de répéter, et qui sera traité dans la section « Analyse » de ce rapport, est le suivant.

- *Le personnel indique que le plaignant choisit de parler au personnel en anglais pendant plusieurs interactions et qu'il passe ensuite soudainement au français. Le personnel se sent piégé, surtout lorsque le plaignant se sert de ces incidents pour présenter une plainte.*

Réponses à nos questions

L'institution a fourni les réponses suivantes à nos questions :

- 1) Au cours de la dernière année, nous avons résolu, en collaboration avec votre bureau, plusieurs plaintes du même plaignant (dossiers 2018-3706, 2018-3748 et 2018-3749). Pour chacun des 12 incidents énumérés ci-dessus où vous reconnaissez les allégations du plaignant, le cas échéant, comment expliquez-vous ce non-respect des droits linguistiques du plaignant à la lumière de la résolution des dossiers 2018-3706, 2018-3748 et 2018-3749 et des assurances que nous avons reçues de votre part faisant état que vous preniez des mesures correctives?

Réponse

Les mesures énoncées dans les dossiers 2018-3706, 2018-3748 et 2018-3749 ont été entièrement mises en œuvre. Horizon reconnaît qu'il peut encore y avoir des lacunes dans les services offerts. Nous nous affairons à changer la culture opérationnelle en ce qui a trait aux services bilingues. Sans vouloir créer d'excuses, nous nous devons de souligner le temps qu'un tel changement requiert. Nous reconnaissons qu'à certains moments, le principe de l'offre active ou le plan de contingence n'a pas été mis en œuvre correctement. Notre équipe attitrée aux langues officielles continue de collaborer étroitement avec notre équipe de gestionnaires et avec le personnel pour améliorer nos services de façon continue. En ce qui a trait aux plaintes mentionnées ci-dessus, comme il a été mentionné à la question n° 7, le gestionnaire des unités de psychiatrie s'est engagé à recourir à des mesures disciplinaires au besoin.

- 2) Veuillez décrire toutes les mesures que vous avez prises depuis la clôture des dossiers 2018-3748 et 2018-3749 pour vous assurer que votre établissement, et l'unité de psychiatrie en particulier, respecte la LLO.

Réponse

Les unités de psychiatrie de l'Hôpital ont apporté de nombreuses améliorations à la suite des plaintes 2018-3706, 2018-3748 et 2018-3749. Les mesures suivantes ont notamment été prises :

- l'infirmière gestionnaire a envoyé de nombreuses notes de service au personnel afin d'expliquer en détail l'offre active et le plan de contingence, et de souligner l'importance de ces derniers;
- les plans de contingence de chaque unité de psychiatrie font l'objet d'une mise à jour périodique;
- du matériel écrit utile comprenant des phrases bilingues clés et des rappels au sujet de l'offre active ont été distribués;
- le conseiller régional en matière de langues officielles a visité les unités en compagnie de l'infirmière gestionnaire pour confirmer que des outils sont en place à l'intention du personnel;
- une infirmière immatriculée suit actuellement une formation en français langue seconde.

3) Quelle est la capacité bilingue du personnel de l'unité des soins intensifs et de l'unité de psychiatrie? (Pour répondre, veuillez utiliser le rapport suivant : nombre total d'employés bilingues ÷ nombre total d'employés.)

Réponse

Unité de soins intensifs : 16 des 40 infirmiers immatriculés de l'unité de soins intensifs indiquent pouvoir servir les patients francophones. De ce nombre, 9 parlent français comme langue maternelle. Un des deux employés administratifs est bilingue; il en est de même pour un des deux préposés.

Psychiatrie : 34 des 80 employés au sein des trois unités de psychiatrie sont au moins capables de répondre aux demandes bilingues et un des trois employés administratifs est entièrement bilingue.

4) Quel est le plan de contingence pour l'unité des soins intensifs et de l'unité de psychiatrie afin de vous assurer que vous pouvez vous conformer à la LLO en tout temps?

Réponse

Unité de soins intensifs : l'unité de soins intensifs est une unité isolée. Les patients sont parfois incapables de s'exprimer. Toutefois, les infirmiers sont affectés en fonction des besoins linguistiques. Le cas échéant, l'unité peut demander aux autres unités de soins intensifs de l'Hôpital de l'aide pour offrir des services bilingues. Voir l'annexe 1.

Psychiatrie : les trois unités de psychiatrie sont à proximité les unes des autres et offrent des services connexes. Elles agissent à titre de plan de contingence les unes pour les autres et elles se tournent généralement vers le bureau des infirmières en cas de besoin. Voir l'annexe 2.

- 5) À quand remonte votre dernier examen du plan de contingence avec le personnel de l'unité de soins intensifs et de l'unité de psychiatrie? L'examen a-t-il été mené avec tout le personnel?

Réponse

Unité de soins intensifs : la dernière révision du plan de contingence de l'unité de soins intensifs a été effectuée en octobre 2017. L'unité a toujours eu au moins une infirmière francophone à l'étage. La langue fait partie de la stratégie d'optimisation de la main-d'œuvre de l'unité.

Psychiatrie : la version la plus à jour du plan de contingence des unités de psychiatrie qui précède les présents événements a été achevée et distribuée en décembre 2018. Elle a également été revue et lancée de nouveau depuis ces événements.

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

Réponse

Unité de soins intensifs : l'infirmière gestionnaire de l'unité de soins intensifs doit envoyer le personnel à une séance de dialogue sur l'offre active. Le but consiste à envoyer deux employés à chaque séance offerte. Pour accélérer le processus, le conseiller local en matière de langues officielles doit assister aux réunions d'équipe que l'unité tient chaque semaine pour discuter d'idées concernant les services bilingues.

Psychiatrie : les changements mis en œuvre à la suite des plaintes précédentes s'appuient sur des procédures déjà en place visant à veiller au respect des politiques sur les langues officielles. Il importe de noter qu'aucun employé de l'unité ne refuse de faire l'offre active ou d'utiliser le plan de contingence. L'infirmière gestionnaire a déjà rencontré les employés qui se disaient confus ou réticents à l'égard de ces procédures.

- 7) Quelles sont les conséquences, le cas échéant, pour les employés qui enfreignent à répétition la politique sur les langues officielles?

Réponse

Unité de soins intensifs : au sein de l'unité, aucun membre du personnel ne résiste à l'offre et à la prestation de soins bilingues. Si l'un d'eux devait s'opposer à cette égalité linguistique, l'infirmière gestionnaire de l'unité a accepté d'entreprendre des mesures disciplinaires allant de l'avertissement écrit au congédiement.

Psychiatrie : l'infirmière gestionnaire de cette unité a clairement exprimé que tout employé qui refuserait de suivre les procédures en matière de langues officielles se verrait imposer des mesures disciplinaires allant de l'avertissement écrit au congédiement.

- 8) Au cours des 12 derniers mois, combien de plaintes autres que celles énumérées ci-haut concernant les langues officielles avez-vous reçues :
- a. visant l'unité des soins intensifs

Réponse

Unité de soins intensifs : aucune autre plainte concernant les langues officielles et visant l'unité n'a été reçue au cours des 12 derniers mois.

- b. visant l'unité de psychiatrie

Réponse

Psychiatrie : aucune autre plainte concernant les langues officielles et visant cette unité, autre que celles énumérées ci-dessus, n'a été reçue. Toutes les plaintes ont été déposées par le même plaignant.

- 9) En ce qui concerne ces plaintes additionnelles contre l'unité des soins intensifs et l'unité de psychiatrie, comment ces plaintes ont-elles été résolues? Veuillez nous fournir des précisions.

Réponse

Cette question ne s'applique à aucun de ces services puisqu'aucune autre plainte concernant les langues officielles, autres que celles énumérées ci-dessus, n'a été reçue à leur égard.

10) Le plan d'action traite d'un sondage sur l'expérience des patients d'Horizon. Votre plan stipule que, pour qu'Horizon respecte la législation en matière de respect des droits des individus, vous allez « mesurer la performance de l'organisation par rapport à la langue de service à l'aide du sondage ». [Notre traduction.] Mesurer les résultats de ce sondage est-il la seule action stratégique que vous entreprenez pour vous assurer qu'Horizon respecte la LLO?

Réponse

Tous les trois ans, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) réalise à l'échelle de la province des sondages au sujet des soins de courte durée auprès des malades hospitalisés ayant reçu leur congé d'établissements offrant des soins de courte durée dans la province. Ces résultats sont rendus publics. De plus, le Réseau de santé Horizon mène son propre sondage interne au cours de cette période de trois ans, lequel comprend une sélection des questions posées par le CSNB, afin d'effectuer un suivi des améliorations. Les mêmes questions sont utilisées dans le sondage du CSNB et celui d'Horizon pour établir la langue de choix des répondants et recueillir leur expérience lorsqu'ils reçoivent des services dans la langue de leur choix.

Le CSNB distribue des sondages à tous les patients ayant reçu leur congé d'établissements offrant des soins de courte durée au Nouveau-Brunswick au cours d'une période donnée, par la poste à leur domicile, et la participation des patients est volontaire. Le taux de réponse oscille autour des 45 %. Seuls les patients qui ont reçu des soins médicaux, chirurgicaux ou obstétricaux sont sondés.

Pour ce qui est d'Horizon, tous les patients ayant reçu leur congé au cours d'une période donnée ont la possibilité de participer au sondage au moment de leur départ; s'ils n'ont pas les capacités cognitives nécessaires, nous proposons le sondage à leur famille. La participation est volontaire et nos taux de distribution avoisinent les 70 à 79 % des patients. L'étape suivante consiste à attendre leur participation : de ceux qui ont reçu le sondage, environ 35 à 40 % des gens nous le retournent.

Données visées :

Pourcentage (%) des patients qui indiquent choisir le français.

Pourcentage (%) des patients qui indiquent « toujours » recevoir des services dans la langue officielle de leur choix

Sondage	Année	Nombre de répondants	Pourcentage (%) de répondants qui ont indiqué le français comme langue de leur choix	Du pourcentage (%) des répondants qui ont indiqué le français comme langue de leur choix, quel est le pourcentage des répondants qui indiquent « toujours » recevoir des services dans la langue officielle de leur choix
CSNB**	2013	3233	6 %	28 %
Horizon	14 mai	966	6 %	41,10 %
Horizon	14 nov.	871	5,60 %	46,80 %
Horizon	15 mai	873	4,50 %	52,60 %
CSNB**	2016	4 542	5,10 %	42 %
Horizon	Jan.-fév. 2018	1 157	6,70 %	47,20 %
CSNB	2019	En attente de résultats		

Les sondages sur les soins de courte durée constituent actuellement le principal outil dont se sert Horizon pour mesurer la satisfaction des patients sur les questions linguistiques.

11) Veuillez décrire les autres moyens par lesquels vous garantissez la conformité à la LLO.

Réponse

Horizon s'affaire à mettre en œuvre une stratégie visant à mieux faire comprendre l'importance des services bilingues, à expliquer la nature de l'offre active et à clarifier la responsabilité des unités quant à la création de leurs propres systèmes menant à l'égalité des services. Pour y arriver, nous faisons en sorte que les employés aient toujours à l'esprit le sujet des services bilingues et des langues officielles. Les méthodes suivantes sont notamment utilisées :

- Séances de dialogue sur l'offre active. Puisque ces séances ont fait l'objet d'explications dans le cadre de plaintes antérieures, nous ne répéterons pas cette méthodologie.
- Formations en ligne au moment de l'embauche. Le nouveau personnel doit terminer un module détaillé d'apprentissage en ligne portant sur l'offre active et les services bilingues au cours de la première semaine de leur contrat avec Horizon.
- Répétition de la formation en ligne. Tous les membres du personnel doivent refaire annuellement le module mentionné au point précédent.
- Distribution d'outils et de rappels au personnel et aux gestionnaires. Les outils mentionnés dans les lettres de résolution précédentes sont distribués au personnel :
 - dans le cadre des séances de dialogue sur l'offre active;
 - à la demande des gestionnaires ou du personnel;
 - périodiquement — le personnel du Service des langues officielles discute régulièrement avec les gestionnaires d'unités pour s'assurer qu'ils ont les outils nécessaires.
- Outil de suivi des progrès au sein des unités. Le Service des langues officielles d'Horizon demande aux gestionnaires des unités d'utiliser un outil permettant de suivre les progrès réalisés dans le cadre de chaque plan individualisé afin d'améliorer la qualité des services bilingues. Ces rapports mensuels sur les progrès permettent aux unités d'adapter leurs solutions à leurs besoins individuels tout en maintenant la reddition de compte.
- Initiative de relance de l'offre active. À l'automne 2019, le Service des langues officielles d'Horizon lancera l'initiative de relance de l'offre active. Les membres de cette équipe feront la tournée des principaux établissements et installeront des kiosques bien en vue. L'objectif sera d'interagir avec les patients, les visiteurs et le personnel et de discuter des services bilingues. Nous estimons que cette initiative nous permettra d'aider le public à mieux comprendre ses droits et ce à quoi il peut s'attendre de la part d'Horizon et nous permettra également de continuer à communiquer au personnel notre engagement quant à l'égalité des services.

12) Quel pourcentage des patients de l'Hôpital de Moncton :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Sondage Horizon 2018 — L'Hôpital de Moncton

Au total, 1 182 patients ont reçu leur congé de L'Hôpital de Moncton en 2018. Parmi eux, 72 % se sont vu offrir le sondage. Nous n'avons pas offert le sondage aux personnes, notamment, qui n'avaient pas les aptitudes cognitives nécessaires et dont aucun membre de la famille n'était présent. Soixante-six pour cent (66 %) de ceux à qui le sondage a été offert l'ont accepté et 40 % l'ont retourné.

b. pour Horizon

Réponse

Au total, 4 802 patients ont reçu leur congé d'un organisme œuvrant sous l'égide d'Horizon en 2018. Parmi eux, 75 % se sont vu offrir le sondage. Nous n'avons pas offert le sondage aux personnes, notamment, qui n'avaient pas les aptitudes cognitives nécessaires et dont aucun membre de la famille n'était présent. Soixante-dix pour cent (70 %) de ceux à qui le sondage a été offert l'ont accepté et 38 % l'ont retourné.

13) Le sondage est-il fourni à des membres du public qui ne sont pas des patients de l'Hôpital de Moncton (par exemple, les visiteurs à l'hôpital, les membres de la famille des patients et les amis des patients)?

Réponse

Non. Le sondage provincial sur les soins de courte durée et le sondage intérimaire d'Horizon ne sont offerts qu'aux malades hospitalisés.

14) Si la réponse à la question 13 est « oui », quel pourcentage des membres du public qui ne sont pas des patients :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Sans objet

b. vous retourne le sondage?

Réponse

Sans objet

15) Si la réponse à la question 13 est « non », comment votre institution s'assure-t-elle que l'Hôpital de Moncton respecte la LLO en ce qui concerne les membres du public qui ne sont pas des patients, et comment mesurez-vous la performance de l'institution?

Réponse

Veillez vous reporter à la réponse fournie à la question 11. Pour l'instant, nous ne mesurons pas le respect de l'offre active et du plan de contingence auprès des visiteurs.

16) Quel pourcentage des patients de l'unité de psychiatrie :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Dans le cas du sondage Horizon de 2018 : 75 % des patients hospitalisés pour des soins de santé mentale ayant reçu leur congé se sont vu offrir un sondage — 55 % d'entre eux ont accepté le sondage et 32 % l'ont retourné.

b. vous retourne le sondage?

Réponse

Au total, 32 % des patients hospitalisés pour des soins de santé mentale ayant reçu leur congé auxquels nous avons fourni la documentation ont choisi de retourner le sondage.

17) Le sondage est-il fourni à des membres du public qui ne sont pas des patients de l'unité de psychiatrie (par exemple, les visiteurs à l'hôpital, les membres de la famille des patients et les amis des patients)?

Réponse

Le sondage provincial sur les soins de courte durée et le sondage intérimaire d'Horizon ne sont offerts qu'aux malades hospitalisés.

18) Si la réponse à la question 17 est « oui », quel pourcentage des membres du public qui ne sont pas des patients de l'unité de psychiatrie :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Sans objet

b. vous retourne le sondage?

Réponse

Sans objet

19) Si la réponse à la question 17 est « non », comment votre institution s'assure-t-elle que l'unité de psychiatrie respecte la LLO en ce qui concerne les membres du public qui ne sont pas des patients, et comment mesurez-vous la performance de l'unité de psychiatrie?

Réponse

Pour l'instant, nous ne mesurons pas le respect de l'offre active et du plan de contingence auprès des visiteurs.

20) Quel pourcentage des patients de l'unité de soins intensifs :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Pour l'instant, nous ne sondons pas les patients de l'unité de soins intensifs ni leurs familles.

b. vous retourne le sondage?

Réponse

Pour l'instant, nous ne sondons pas les patients de l'unité de soins intensifs ni leurs familles.

21) Le sondage est-il fourni à des membres du public qui ne sont pas des patients de l'unité de soins intensifs (par exemple, les visiteurs à l'hôpital, les membres de la famille des patients et les amis des patients)?

Réponse

Non

22) Si la réponse à la question 21 est « oui », quel pourcentage des membres du public qui ne sont pas des patients de l'unité de soins intensifs :

a. reçoit le sondage?

Réponse

Sans objet

b. vous retourne le sondage?

Réponse

Sans objet

23) Si la réponse à la question 17 est « non », comment votre institution s'assure-t-elle que l'unité de soins intensifs respecte la LLO en ce qui concerne les membres du public qui ne sont pas des patients, et comment mesurez-vous la performance de l'unité de soins intensifs?

Réponse

Veillez vous reporter à la réponse fournie à la question 11. Depuis juin 2019, l'infirmière gestionnaire de l'unité de soins intensifs fait des tournées quotidiennes pour rencontrer les familles et les visiteurs et parler avec eux. Elle leur demande si on répond à leurs besoins. Elle effectue des visites plus fréquentes à l'étage pour voir si on respecte la Loi sur les langues officielles. Au besoin, des mesures correctives sont prises et elle souligne les bons comportements.

24) Est-ce que le plaignant, [REDACTED], a reçu le sondage? Sinon, pourquoi pas? Si oui, est-ce qu'il vous l'a retourné?

Réponse

M. [REDACTED] n'a pas reçu le sondage puisque les sondages sur les soins de courte durée sont à l'intention des patients qui reçoivent des soins médicaux, chirurgicaux ou obstétriques qui sont sur le point d'obtenir leur congé.

24) Votre plan d'action traite de la « responsabilité des gestionnaires ». Que veut-on dire par cela? Quelles mesures spécifiques sont / seront mises en place pour responsabiliser les gestionnaires ou pour les rendre imputables lorsqu'il y a un manquement en matière de service égal dans les deux langues officielles?

Réponse

La responsabilité de gestion fait partie de la culture qu'Horizon fait la promotion de l'égalité des services linguistiques au sein de ses gestionnaires. Ces derniers gèrent des situations complexes à variables multiples, la langue étant l'une des variables importantes. L'équipe des langues officielles d'Horizon collabore étroitement avec l'équipe de gestion pour aider à élaborer des solutions personnalisées aux questions de recrutement, de soutien linguistique et de reddition de compte. Vous trouverez ci-dessous certains des objectifs mesurables que le Service des langues officielles exige de la part des gestionnaires en matière de reddition de compte :

- Outil de suivi des progrès au sein des unités. Le Service des langues officielles d'Horizon demande aux gestionnaires des unités d'utiliser un outil permettant de suivre les progrès réalisés dans le cadre de chaque plan individualisé afin d'améliorer la qualité des services bilingues. Ces rapports mensuels sur les progrès permettent aux unités d'adapter leurs solutions à leurs besoins individuels tout en maintenant la reddition de compte. Qui plus est, les conseillers régionaux en langues officielles sont en mesure de suivre les progrès au sein de chaque unité et d'intervenir au besoin.
- Participation aux séances de dialogues sur l'offre active. Ces séances sont au cœur de l'élaboration d'une culture de responsabilisation et d'empathie. Au cours de chaque séance, on encourage les membres du personnel à discuter librement des difficultés qu'ils ont dû relever dans l'offre de soins bilingues et à trouver des solutions. La plupart des difficultés sont liées au manque de personnel. Le Service des langues officielles consigne le nombre de participants de chaque unité. Nous communiquons avec les gestionnaires lorsqu'un faible taux de participation est enregistré. Le conseiller régional en langues officielles trouvera une solution pour accommoder ces unités. Dans la plupart des cas, les gestionnaires souhaitent envoyer des employés aux séances de dialogue sur l'offre active, mais leurs effectifs sont trop faibles pour leur permettre de réduire le nombre de soignants. Dans de tels cas, le conseiller en langues officielles créera souvent une séance distincte pendant les heures de formation de l'unité. Jusqu'à maintenant, plus de 3 600 employés d'Horizon ont participé à ces séances.

25) Sous le thème stratégique Apprendre et appliquer, le plan d'action traite des besoins du personnel. Quels besoins du personnel avez-vous identifiés pour aider Horizon à se conformer à la LLO?

Réponse

Le personnel a décelé de nombreuses difficultés dans la fourniture de services linguistiques égaux. La présente section fait état de certaines des questions les plus importantes soulevées par le personnel au cours des séances de dialogue sur l'offre active.

- Le manque de personnel est le plus grave problème. La plupart des unités éprouve des difficultés à recruter du personnel possédant des compétences médicales, peu importe la langue de communication. Cette réalité rend difficile la réalisation de procédures critiques normalisées comme les soins primaires directs. Le personnel d'Horizon est fier de son travail et s'efforce d'offrir les meilleurs soins possibles, malgré les moments difficiles. Cette fierté s'applique également aux services offerts aux patients, aux membres de leur famille et aux visiteurs, dans la langue de leur choix. Toutefois, il survient des cas où le personnel doit faire preuve d'ingéniosité pour trouver une personne bilingue en raison du manque d'employés. De telles situations peuvent entraîner un ralentissement dans la prestation de services bilingues.
- Pendant les séances de dialogue sur l'offre active, les employés mentionnent souvent qu'ils aimeraient avoir un meilleur accès à une formation payée en français langue seconde. Ils ont généralement l'impression que plus d'employés seraient enclins à suivre une telle formation si elle était payée comme des heures de travail normales et offerte après les heures de travail habituelles.

26) Lorsque vous avez rencontré le personnel de notre bureau en mars dernier, vous avez parlé d'un nouveau processus de test de compétence linguistique. Veuillez fournir une mise à jour de ce processus.

Réponse

Horizon réalise actuellement la deuxième phase du projet. Celle-ci consiste à veiller à la validité et à la fidélité du processus d'évaluation. Nous souhaitons terminer cette phase et mettre en œuvre le processus en mars 2020.

27) Reconnaissant que votre plan d'action date de quelques mois seulement, avez-vous remarqué des changements (par exemple, un changement de culture organisationnelle en ce qui a trait aux langues officielles)? Si oui, lesquels? Sinon, comment prévoyez-vous ajuster votre plan?

Réponse

Il est difficile de mesurer les changements dans la culture organisationnelle. Néanmoins, des preuves tangibles suggèrent un certain progrès. Comme nous l'avons expliqué dans notre réponse à la question 27, le Service des langues officielles collabore avec le Service des ressources humaines pour réorganiser les pratiques normalisées en matière de tests en langue seconde. Nous remarquons une meilleure collaboration entre le Service des langues officielles et d'autres unités clés. Le processus de résolution des plaintes en est un autre exemple. Les plaintes sur les langues officielles qui ont trait à des questions soit de procédure, soit de comportement sont actuellement traitées au moyen de la même méthodologie. Lorsqu'une plainte est fondée sur le résultat d'un procédé fautif, il est important de modifier le procédé en question pour en prévenir la répétition. Le Service de la qualité a commencé à travailler avec le Service des langues officielles pour créer une méthodologie pouvant servir non seulement à résoudre les plaintes liées à la procédure, mais aussi à accroître la responsabilisation. Nous voyons davantage d'exemples de collaboration avec le Service des langues officielles et nous sommes persuadés que cette situation aura des répercussions positives ailleurs au sein d'Horizon.

Comme mentionné auparavant, le plan d'action n'est en place que depuis quelques mois. Horizon croit que ce plan est le fruit d'une recherche fiable et qu'il est réaliste. Nous croyons qu'il serait sage de terminer les étapes du plan d'action avant d'entreprendre des modifications importantes.

Partie 3 : Mesures prises

Dans sa réponse du 15 août 2019, l'institution nous a aussi fourni l'information suivante, dans la section intitulée *Partie 3 : Mesures prises*. Cette section est reproduite dans son intégralité ci-dessous.

Horizon s'engage à respecter la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick et à offrir des services égaux dans les deux langues officielles. À cette fin, nous reconnaissons que certaines mesures correctives doivent être prises. Vous trouverez ci-dessous certaines des mesures qui ont été prises au sein des unités et des services visés afin de limiter la possibilité que des lacunes en matière linguistique se reproduisent.

Unité de soins intensifs : la majorité des incidents s'étant déroulés au sein de l'unité de soins intensifs étaient liés à l'offre active et à la mise en œuvre tardive ou incorrecte du plan de contingence. Des mesures correctives seront conçues pour veiller à rectifier ces problèmes récurrents.

- 1) Il a été établi que l'interphone à l'entrée de l'unité est un endroit problématique. Pour résoudre ce problème, l'unité s'est engagée à prendre les mesures suivantes :
 - a. fixer au récepteur des rappels sur l'offre active;*
 - b. placer des ressources (cartes de phrases courantes, stylos, porte-clés, etc.) près du poste de travail;*
 - c. pratiquer l'offre active et le plan de contingence avec le personnel qui utilise régulièrement le poste de travail;*
 - d. informer le reste du personnel sur le fonctionnement du poste de travail et les implications possibles sur leur travail.**
- 2) La rapidité avec laquelle le personnel s'adapte à la demande du plaignant est également une source de problème. Les points 3, 5 et 6 ont pour but de rectifier cette lacune potentielle dans les services offerts.*
- 3) Les réunions d'équipe sont des moments clés pour parler au personnel. Elles ont lieu une fois par semaine au moment de la transition de l'équipe de jour à l'équipe de nuit et une autre fois pendant la transition inverse. L'infirmière gestionnaire s'est engagée à renforcer les bons comportements en matière de services bilingues au cours de ces réunions clés. Le conseiller en langues officielles doit également assister à ces réunions pour discuter d'idées et de solutions.*
- 4) Les séances de dialogue sur l'offre active ont encore lieu au sein d'Horizon. L'infirmière gestionnaire s'est engagée à y envoyer des employés, dans la mesure où le manque de personnel le lui permet. Deux séances auront lieu à l'Hôpital de Moncton en juillet et en août. Le conseiller local en langues officielles a été invité à s'adresser au personnel au cours des réunions informelles de l'équipe de l'unité de soins intensifs qui auront lieu à l'automne et qui porteront sur l'amélioration du travail.*
- 5) L'infirmière gestionnaire doit discuter de l'utilisation exacte de l'offre active et du plan de contingence et faire en sorte que le personnel pratique ces mesures. Comme mentionné au point 2, ces discussions et ces formations auront dorénavant lieu chaque semaine.*

- 6) *L'infirmière gestionnaire s'est engagée à observer davantage les interactions du personnel avec les patients, les membres de leur famille et les visiteurs. Au besoin, elle renforcera les bons comportements au moyen du système interne d'Horizon nommé « Bravo » et corrigera les comportements fautifs. Elle a clairement indiqué qu'elle entreprendra des mesures disciplinaires contre tout employé qui refuserait de répondre à ses obligations.*

Psychiatrie : comme pour l'unité de soins intensifs, la majorité des incidents dans l'unité de psychiatrie découlent d'un recours trop lent ou inapproprié à l'offre active et au plan de contingence. Vous trouverez ci-dessous certaines des mesures qui ont été mises en œuvre, et qui continuent de l'être, à la lumière de cette plainte.

- 1) *La directrice des Services de santé mentale pour la région de Moncton a bien indiqué qu'elle souhaitait que le plaignant communique avec elle directement si un autre incident devait se produire. Le plaignant possède les coordonnées de la directrice et s'en est déjà servi. Elle souhaite fournir au plaignant un lien direct à la haute gestion au sein de l'unité en question. Horizon croit que cette communication directe entraînera le plus grand changement et permettra à toutes les parties prenantes d'atteindre le meilleur résultat. Nous souhaitons offrir un service de la meilleure qualité et croyons que ce privilège est une façon idéale de réaliser nos valeurs.*
- 2) *L'infirmière gestionnaire a commencé à vérifier si les employés ont recours à l'offre active au moyen d'appels téléphoniques à intervalles irréguliers. Ces vérifications sont consignées et un rapport mensuel est remis au conseiller régional en langues officielles.*
- 3) *L'infirmière gestionnaire s'est engagée à renforcer les comportements en discutant de l'utilisation de l'offre active et du plan de contingence au cours des réunions mensuelles du personnel. Cette occasion servira non seulement à rappeler au personnel ses obligations, mais aussi à exprimer les difficultés et à trouver des solutions pouvant être utilisées au sein de l'unité.*
- 4) *Le plan de contingence a été mis à jour et le sera deux fois par année.*
- 5) *Une infirmière nouvellement embauchée suit des cours de français.*
- 6) *Le conseiller local en langues officielles a fait la tournée des unités avec l'infirmière gestionnaire afin de veiller à ce que le personnel dispose des outils nécessaires.*

Le personnel du Service des langues officielles d'Horizon s'engage à collaborer avec ses collègues d'autres unités et continuera à le faire pour offrir des soins de la plus haute qualité. Dans le cas présent, nous travaillons avec le Service des ressources physiques pour actualiser notre affichage dans les meilleurs délais.

La rétroaction du plaignant à la réponse de l'institution

Nous avons été très surpris de lire, dans la réponse de l'institution aux incidents du 15 février 2019 (n° 1) et du 3 juin 2019 (n° 13), que le plaignant avait à un moment donné opté pour l'anglais comme langue officielle de son choix. Par conséquent, le 28 août 2019, nous faisons parvenir à ce dernier la réponse de l'institution.

Le 16 septembre, un membre de notre personnel a rencontré le plaignant afin de recevoir sa rétroaction. Entre autres, il nous a informé de ce qui suit :

En contradiction avec ce qui est écrit par l'institution dans son appréciation des faits des incidents du 15 février 2019 (n° 1) et du 3 juin 2019 (n° 13), le plaignant dit n'avoir jamais choisi de recevoir des services de l'institution ni d'avoir communiqué avec elle en anglais. Au contraire, il a toujours choisi de s'exprimer en français. Chaque fois qu'il a accepté l'utilisation de la langue anglaise auprès du personnel de l'institution, c'est parce qu'il estimait que l'institution n'était pas en mesure de lui fournir des services en français. Le plaignant donc a choisi de protéger les intérêts des membres de sa famille au détriment de ses propres droits linguistiques.

Notre bureau a ensuite transmis à l'institution les commentaires du plaignant. Le 4 novembre 2019, l'institution a informé notre bureau que son intention était de nous informer que, dans un premier temps, le plaignant ne s'était pas opposé à être servi en anglais, et que, lorsqu'il opte pour un service en français, il faudrait qu'il attende que le personnel fasse venir un employé bilingue.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la LLO dans cette affaire sont les suivantes :

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	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. 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. 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. Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.	28.1. An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

Les 13 incidents décrits dans la plainte

Nous allons d'abord considérer les 13 incidents décrits par le plaignant, qui se sont produits entre le 15 février 2019 et le 3 juin 2019.

15 février 2019 (n° 1)

Il convient de noter que nous sommes extrêmement déçus de la réponse de l'institution à l'incident n° 1. Cela est principalement dû à l'institution déclarant que, « aux dires du personnel, le plaignant n'a à aucun moment exigé un service en français au cours de ces premières interactions. Le personnel a d'ailleurs été surpris lorsque le plaignant a changé sa langue de choix. »

Tout d'abord, l'institution sait très bien que, en vertu de l'article 28.1 de la LLO, un visiteur à l'hôpital n'est pas tenu d'exiger un service dans l'une ou l'autre langue. Au contraire, il incombe à l'institution de l'informer que ses services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Ensuite, comme le personnel a informé l'institution que le plaignant n'a jamais « exigé un service en français au cours de ces premières interactions », nous nous demandons à quel point ces membres du personnel comprennent les droits linguistiques, et en particulier la notion de l'offre active de service. Aucun personnel ayant une formation adéquate en langues officielles ne devrait être d'avis que le fardeau repose sur un membre du public de demander un service dans l'une ou l'autre langue officielle. La responsabilité d'informer le public de ses droits linguistiques repose entièrement sur l'institution.

De plus, dans sa réponse à l'incident n° 1, l'institution a écrit que « le personnel a d'ailleurs été surpris lorsque le plaignant a changé sa langue de choix ». Surpris par cette déclaration, nous avons communiqué avec le plaignant pour sa rétroaction, et il nous a avisé qu'il n'a jamais changé son choix de langue. Il a dit qu'il a acquiescé quelques fois à un service en anglais car les conversations concernaient la santé des membres de sa famille et, par conséquent, elles étaient de la plus haute importance pour lui. Son choix de langue a toujours été le français.

Après cette rétroaction du plaignant, l'institution nous a expliqué que, dans sa réponse, « choix » signifiait que le plaignant ne s'est pas opposé à recevoir le service en anglais plutôt que d'attendre un employé bilingue. Pourtant, à cela, nous nous demandons si un service en français était même disponible aux moments où le plaignant a accepté de se faire servir en anglais, et combien de temps aurait été le délai si le plaignant avait choisi d'attendre de recevoir un service en français.

Finalement, bien que l'institution ait précisé ce qu'elle voulait dire en utilisant le mot « choix » dans sa réponse, le fait que ce mot a été utilisé nous préoccupe. Choisir sa langue de service, dans le monde de droits linguistiques, signifie sélectionner une des deux langues officielles, sans sacrifier la qualité du service, après qu'une offre active a été faite. Mais dans ces cas-ci, le plaignant n'a pas reçu l'offre active de service. On ne lui a pas donné le choix. Au contraire, c'est le personnel qui a choisi la langue de service. Selon nous, le fait que l'institution et son personnel ont utilisé le verbe « choisir » pour signifier que le plaignant a consenti à un service en anglais démontre un manque de compréhension de l'esprit de la LLO.

Le 17 février 2019 (n° 2), le 18 février 2019 (n° 3), le 19 février 2019 (n° 4), le 23 février 2019 (n° 6), le 1^{er} mars 2019 (n° 8), le 9 mars 2019 (n° 9), le 20 mars 2019 (n° 10), le 31 mars 2019 (n° 11) et le 24 avril 2019 (n° 12)

Concernant les incidents 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11 et 12, l'institution a reconnu, ou au moins n'a pas nié, les allégations du plaignant. Ainsi, nous acceptons la version des faits présentée par le plaignant et constatons que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés dans chacun de ces incidents. Cependant, avant de poursuivre, nous souhaitons faire quelques commentaires.

Concernant l'incident n° 4, l'institution nous a informé que « la personne qui a répondu au téléphone était donc la remplaçante de la remplaçante ». Dans des dossiers précédents visant cette institution, nous avons conseillé à quel point il est essentiel d'avoir un plan de contingence solide. Nous saisissons donc cette occasion pour rappeler à l'institution qu'elle doit mettre en œuvre un plan de contingence pour pallier les situations suivantes :

- Quand les employés sont en pause,
- Quand les employés sont malades,
- Quand les employés sont avec un autre client / patient,
- Quand les employés sont en vacances, et
- Le roulement de personnel.

Quant à l'incident n° 6, il est important de noter que, si le plaignant avait choisi d'être servi en anglais, il aurait pu recevoir un service (c'est l'infirmière de sa sœur qui l'a accueilli). Cependant, quand il a finalement reçu le service en français, l'infirmière de sa sœur n'était plus disponible. Par conséquent, en raison de son choix de langue, le plaignant n'a pas été en mesure d'être servi par l'institution.

De plus, concernant la plainte n° 6, l'institution a dit dans sa réponse que le choix de langue du patient était l'anglais. Pourtant, après que le plaignant a révisé la réponse de l'institution, il nous a informé que son frère est francophone et qu'il n'aura jamais choisi un service en anglais. Mais, comme cette enquête concerne le plaignant et non son frère, nous ne nous pencherons pas sur cette question.

En ce qui concerne l'incident n° 8, il est à noter la dernière phrase de la réponse de l'institution : « la patiente est très à l'aise tant avec [REDACTED] qu'avec [REDACTED], ceux qui lui prodiguent des soins ».

Premièrement, nous n'avons aucune raison de croire que la sœur du plaignant n'a pas reçu un excellent service de soins. En fait, après avoir examiné la réponse de l'institution, le plaignant a reconnu que sa sœur est très satisfaite de ces deux infirmiers. Cependant, cette plainte n'a pas été déposée par la patiente. Et nous rappelons à l'institution que, outre les patients, tout membre du public a le droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. Le fait que la sœur du plaignant soit servie dans la langue de son choix ne diminue en rien le droit du plaignant d'être servi dans la sienne.

En ce qui a trait à l'incident n° 12, l'institution a écrit, « bien que l'employée qui a répondu n'ait pas utilisé l'offre active, elle a bien utilisé le plan de contingence et a trouvé une employée bilingue, l'infirmière gestionnaire. » En fait, bien qu'elle estime que le plan de contingence ait été utilisé correctement, l'institution n'a pas contesté l'affirmation du plaignant que l'employée lui avait dite, « one moment please. I will get someone who speaks French » et « no one is in the unit at this time to speak French to you. I will transfer you. »

Nous rappelons à l'institution qu'un plan de contingence implique plus que simplement trouver un employé en mesure de servir le membre du public dans sa langue de choix. Cela signifie aussi informer la personne, dans sa langue de choix, de ce qui se passe. Quant à l'incident n° 12, le plaignant a choisi le français. C'était donc inacceptable d'avoir dit, « I will get someone who speaks French » et « I will transfer you. » Pour démontrer un plan de contingence adéquat, l'employée aurait pu dire, « Un moment s'il vous plaît » avant de transférer son appel. C'est une façon de dire clairement, dans la langue de son choix, que l'employée va aller chercher une personne ayant les compétences linguistiques requises pour l'aider. Nous nous demandons pourquoi un plan de contingence comportant un message si simple n'est pas déjà mis en oeuvre.

Concernant l'incident n° 5, l'institution nous a informé que la sœur du plaignant a choisi d'être servie en anglais. Bien que le plaignant ait une procuration pour sa sœur, nous n'avons aucune raison de croire que cette dernière est incapable de prendre ses propres décisions. Et nous acceptons la déclaration de l'institution qu'elle a choisi un service en anglais.

En ce qui concerne l'incident n° 7, nous concluons que, à son arrivée à l'hôpital, le plaignant n'a pas reçu une offre active de service. En ce qui concerne le psychiatre qui est parti sans rien dire, rien ne semble indiquer qu'il ait agi de cette façon en raison d'une question de langue; nous n'approfondirons donc pas cette question.

Nous allons maintenant discuter de l'incident n° 13. Si le plaignant, au cours de l'appel en date du 3 juin, a choisi d'être servi en anglais, il aurait immédiatement reçu les informations qui concernaient sa sœur. Pourtant, comme il a choisi le français, il a été mis en attente. Et il a dû attendre si longtemps, qu'il a finalement raccroché. De plus, ce n'est que le lendemain que le plaignant a été informé de la situation médicale de sa sœur. Cette situation est complètement inacceptable et aurait pu être évitée s'il y avait eu un plan de contingence solide.

En outre, comme nous l'avons dit précédemment, nous estimons qu'il est important de discuter du commentaire suivant de l'institution :

Le personnel indique que le plaignant choisit de parler au personnel en anglais pendant plusieurs interactions et qu'il passe ensuite soudainement au français. Le personnel se sent piégé, surtout lorsque le plaignant se sert de ces incidents pour présenter une plainte.

Comme indiqué dans la présente analyse, nous croyons le plaignant lorsqu'il dit n'avoir jamais choisi d'être servi en anglais par l'institution, qu'il acquiesce aux services en anglais seulement parce que c'est dans l'intérêt des autres. L'institution doit bien comprendre que l'acceptation du service dans une langue alors que l'autre, la langue préférée, n'est pas disponible, n'équivaut pas à un service dans la langue de son choix. Si un membre du public accepte un service dans une langue parce que le service dans la langue de son choix n'est pas disponible, cela ne signifie pas que l'institution peut à l'avenir ignorer ses droits linguistiques.

Les questions posées par le Commissariat

L'offre active et le plan de contingence

L'institution a répondu à la série de questions posées par notre bureau. Dans ses réponses, elle a détaillé les démarches entreprises à la suite de dossiers précédents avec le même plaignant. Par exemple, entre autres, l'institution a déclaré que des notes de service sur l'offre active et le plan de contingence ont été envoyés au personnel et que les plans de contingence font l'objet d'une mise à jour périodique. Bien que nous reconnaissons qu'il s'agissait de véritables efforts de la part de l'institution, nous notons que le plaignant a déposé une plainte comprenant 13 incidents, dont 12 sont fondés, sur une courte période d'environ trois mois et demi. Il aurait dû être évident pour l'institution dès février, étant donné qu'elle n'a pas respecté les droits linguistiques du plaignant à quatre reprises en février, que ses efforts ne fonctionnaient pas et que d'autres mesures devaient être prises. Il est inacceptable que le personnel ait dit, par exemple, « come on in » au lieu de « veuillez entrer » et « one moment please » au lieu de « un moment s'il vous plaît ».

Dans sa réponse, l'institution a également évoqué les plans de contingence mis en place. Cependant, afin de démontrer que de tels plans ne sont clairement pas en mesure de garantir le respect de la LLO, il suffit de revenir à l'incident n° 8. Lors de cet incident, une employée d'une autre unité est venue s'entretenir avec le plaignant. Toutefois, selon le récit du plaignant, qui n'a pas été contesté par l'institution, l'employée a expliqué qu'elle devait partir immédiatement et ne pouvait donc pas lui fournir les informations qu'il cherchait. Par conséquent, en raison de la langue de son choix, il n'a pu recevoir son service de la part de l'établissement. Qui plus est, l'institution, dans sa réponse, a déclaré que, « le personnel a toutefois utilisé le plan de contingence pour faire venir une employée d'une autre unité afin qu'elle discute avec le plaignant ». Nous sommes très préoccupés par le fait que même si le plaignant n'a pas été en mesure de recevoir un service en français, l'institution a déterminé que le plan de contingence avait été correctement suivi. Si le plan de contingence avait réellement fonctionné, le service reçu en français par le plaignant aurait été de qualité égale à celui qu'il aurait reçu s'il avait choisi l'anglais. Par conséquent, l'institution doit modifier ses plans de contingence afin de garantir qu'à l'avenir, le service sera de qualité égale quelle que soit la langue choisie par le public.

Nous avons également posé des questions concernant les conséquences potentielles si son personnel ne respecte pas la LLO. Dans sa réponse, l'institution nous a informé que, concernant l'unité de soins intensifs, « aucun membre du personnel ne résiste à l'offre et à la prestation de soins bilingue ». Pourtant, concernant l'incident n° 1, nous acceptons les allégations du plaignant que l'employée a dit :

I don't understand why you are requesting to be able to speak French because just again this morning I spoke to you in English and you answered me in English and you understand very well all I said to you.

Concernant l'incident n° 2, l'employée a dit au plaignant, « Do you speak English? ». Et, quant à l'incident n° 6, l'employée a dit, « You speak very good English. Can you speak to me in English? » Ce ne sont là que quelques exemples démontrant que le personnel non seulement n'a pas réussi à suivre le plan de contingence, mais qu'il a également tenté de forcer une personne qui souhaitait obtenir un service en français à communiquer en anglais. Nous nous demandons donc comment l'institution est passée si rapidement d'une culture de manque de respect à une autre où « aucun membre du personnel ne résiste à l'offre et à la prestation de soins bilingue ». Nous nous demandons si l'institution a fait cette déclaration de façon prématurée.

L'institution a cependant indiqué dans sa réponse que des mesures disciplinaires seraient mises en œuvre pour le non-respect de la LLO par les employés qui n'ont pas fait l'offre active et qui n'ont pas suivi correctement le plan de contingence. Nous croyons que cette mesure démontre le sérieux avec lequel l'institution a l'intention de traiter les droits linguistiques à l'avenir.

Aucune autre plainte

L'institution a ensuite répondu à des questions concernant des plaintes adressées directement à l'unité des soins intensifs et l'unité psychiatrique. Elle a indiqué qu'il n'y avait eu aucune autre plainte au cours des 12 derniers mois. Cependant, l'absence de plaintes ne signifie pas le respect de la loi. Surtout que le plaignant a eu du mal à obtenir l'offre active quand il est venu en personne ou qu'il a appelé l'unité par téléphone. Nous nous demandons donc combien d'autres membres du public ne reçoivent pas l'offre active de la part des employés à l'unité des soins intensifs ou à l'unité psychiatrique. Ainsi, nous estimons que l'institution doit prendre des mesures pour informer les membres du public qu'ils ont des droits linguistiques et la façon dont ils peuvent déposer une plainte lorsqu'ils estiment que leurs droits n'ont pas été respectés.

Le sondage

Dans notre préavis d'enquête, nous avons posé à l'institution plusieurs questions sur le sondage sur l'expérience des patients par l'Hôpital de Moncton. Dans sa réponse à la question 15, nous trouvons la déclaration suivante très inquiétante : « pour l'instant, nous ne mesurons pas le respect de l'offre active et du plan de contingence auprès des visiteurs ». En plus de l'affaire en question, notre bureau a traité, en 2018, des dossiers où les allégations d'un visiteur de l'hôpital portaient sur l'offre active et le plan de contingence. Par conséquent, dorénavant, nous nous attendons à ce que l'institution évalue la satisfaction concernant les droits linguistiques des visiteurs ainsi que celles des patients.

Bien qu'elle n'ait pas proposé le sondage aux visiteurs, l'institution indique dans sa réponse à la question 23 :

Depuis juin 2019, l'infirmière gestionnaire de l'unité de soins intensifs fait des tournées quotidiennes pour rencontrer les familles et les visiteurs et parler avec eux. Elle leur demande si on répond à leurs besoins. Elle effectue des visites plus fréquentes à l'étage pour voir si on respecte la Loi sur les langues officielles. Au besoin, des mesures correctives sont prises et elle souligne les bons comportements.

Il est à noter que notre préavis d'enquête date du 3 juin 2019, le même mois que l'infirmière gestionnaire a commencé à faire ses tournées. Cela semble être une réponse immédiate de bonne foi de la part de l'institution visant à tenter de mieux se conformer à la LLO. Nous reconnaissons cet effort et espérons que cela, ainsi que d'autres méthodes novatrices, se poursuivra.

Le plan d'action de l'institution

En mars dernier, notre bureau a eu une rencontre avec la présidente-directrice générale de l'institution, moment auquel elle nous a fourni le plan d'action d'Horizon 2019-2021, intitulé « A patient and family centered approach to services in your official language of choice » (Une approche aux services dans la langue officielle de votre choix axée sur le patient et la famille).

Dans sa réponse, l'institution nous a informé de ce qui suit :

Comme mentionné auparavant, le plan d'action n'est en place que depuis quelques mois. Horizon croit que ce plan est le fruit d'une recherche fiable et qu'il est réaliste. Nous croyons qu'il serait sage de terminer les étapes du plan d'action avant d'entreprendre des modifications importantes.

Nous reconnaissons qu'il s'agit d'un nouveau plan d'action et que beaucoup de recherches et d'efforts ont été consacrés à sa création. Par conséquent, nous donnerons à l'institution le temps de l'utiliser. Cela dit, nous sommes d'avis qu'il manque certains éléments qui conduiraient à une meilleure mise en œuvre.

Premièrement, l'institution doit identifier et désigner les responsables de l'implémentation du plan d'action. Deuxièmement, un échéancier doit être établi. Nous pensons qu'en identifiant les responsables et en établissant un calendrier viable, cela permettra d'assurer une véritable progression vers ses cibles.

De plus, une grande partie de la terminologie du plan d'action est trop générale. Bien que l'institution ait défini « responsabilité des gestionnaires » dans sa réponse du 15 août 2019, ces termes ne sont pas définis dans le plan d'action. En tant que tel, nous suggérons un document d'accompagnement qui non seulement définira les responsabilités et les délais, mais qui expliquerait également les objectifs et les actions stratégiques, ainsi que les méthodes spécifiques permettant de mesurer ces actions et objectifs. Le plan contient d'excellentes idées, mais un document complémentaire est nécessaire pour le mettre en pratique.

Nous notons également que, avant l'entrée en vigueur du plan d'action 2019-2021, il y avait un plan d'action 2016-2020. Cependant, après trois années sous ce plan, les employés de l'institution ne sont toujours pas capables, en date du 24 avril 2019, de fournir au public une offre active de service et d'utiliser de manière efficace le plan de contingence. Par conséquent, afin d'être en conformité avec la LLO, ce nouveau plan d'action 2019-2021 doit être mis en œuvre et administré de manière très différente du plan précédent. Afin qu'il soit clair et opérationnel, nous pensons qu'un document d'accompagnement est nécessaire.

Finalement, nous tenons à parler de la question de la collaboration, qui a été soulevée dans la réponse à la question 25. Selon l'institution :

Le Service de la qualité a commencé à travailler avec le Service des langues officielles pour créer une méthodologie pouvant servir non seulement à résoudre les plaintes liées à la procédure, mais aussi à accroître la responsabilisation. Nous voyons davantage d'exemples de collaboration avec le Service des langues officielles et nous sommes persuadés que cette situation aura des répercussions positives ailleurs au sein d'Horizon.

Nous applaudissons cette mesure et encourageons autant que possible la collaboration entre les services et les départements d'Horizon afin de trouver de nouveaux moyens pour mieux se conformer à la LLO.

Partie 3 : Mesures prises

De manière proactive, l'institution a inclus dans sa réponse du 15 août 2019 une section intitulée *Partie 3 : Mesures prises*. Nous reconnaissons les mesures que l'institution a prises pour mieux se conformer à la LLO. Nous apprécions le fait que l'institution ait pris l'initiative de fournir une liste de mesures correctives dans sa réponse plutôt que d'attendre que nous formulions des recommandations. De plus, nous remercions l'institution d'avoir reconnu ses lacunes en déclarant que « certaines mesures correctives doivent être prises ».

Après avoir pris connaissance des mesures que l'institution a mises en place ainsi que les mesures qu'elle s'est engagée à mettre en œuvre, il est clair que, depuis notre préavis d'enquête, l'institution fait de véritables efforts pour se conformer à la LLO. Nous osons croire que l'institution évaluera régulièrement l'efficacité de ces mesures et qu'elle les modifiera ou améliorera au besoin.

Conclusion

Notre enquête nous a permis de conclure que la plainte est en très grande partie fondée; dans 12 des 13 incidents, l'institution n'a pas respecté les droits linguistiques du plaignant.

Notre enquête sur cette affaire nous a permis de déterminer que, dans les unités psychiatriques de l'Hôpital de Moncton, il y avait un très faible taux de conformité concernant la prestation de l'offre active de service. Nous rappelons à l'institution qu'une telle offre est un des principes fondamentaux de droits linguistiques, à travers lequel le public est informé que le service est disponible en français et en anglais. Cela démontre aussi que l'usage des deux langues officielles est supporté au sein de l'institution, incitant ainsi les membres du public à utiliser la langue de leur choix. Il est donc d'une importance vitale que le public reçoit, en tout temps un accueil bilingue lorsqu'il contacte l'institution.

Notre enquête a aussi démontré un usage faible et / ou erroné par le personnel de l'institution de leur plan de contingence en langues officielles. Une fois qu'un membre du public informe l'institution de la langue de son choix, il a droit à un service dans cette langue qui doit être de la même qualité à celui qu'il aurait obtenu s'il avait choisi l'autre langue officielle. Il reste encore beaucoup à faire par l'institution afin d'assurer qu'un plan de contingence fiable est en vigueur et que le personnel le comprend bien et l'applique correctement.

De plus, au cours de l'enquête, nous avons eu l'occasion de réviser plan d'action 2019-2021 sur les langues officielles de l'institution. Bien que ce plan repose sur des principes rationnels et qu'il tient compte de la culture organisationnelle, nous avons déterminé qu'il manque d'éléments importants, dont l'absence compromet la capacité de l'institution d'exécuter pleinement son plan et de mesurer si ses objectifs sont atteints.

Nous reconnaissons également que la réalisation d'un changement positif de culture organisationnelle n'est pas un travail facile. Cela nécessite du temps, des efforts et de la créativité. Cela dit, jusqu'au moment où le personnel de l'institution prend à cœur les droits linguistiques, ils doivent respecter la LLO en tout temps et fournir un service dans la langue officielle de choix des membres du public. Nous formulons donc les recommandations suivantes :

- QUE** le plan d'action 2019-2021 sur les langues officielles soit modifié afin que les responsables de la mise en œuvre du plan d'action soient identifiés, un échéancier soit établi et des moyens pour mesurer l'atteinte des objectifs du plan d'action soient définis;

- QUE** la direction des langues officielles du Réseau Horizon effectue mensuellement auprès de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton un contrôle quant à l'offre active de service et l'utilisation du plan de contingence par les employés et que les résultats de ce contrôle mensuel soient acheminés au directeur de cette unité ainsi qu'à la PDG du Réseau Horizon;
- QUE** la PDG du Réseau Horizon achemine les résultats du contrôle mensuel décrit plus haut au commissaire aux langues officielles chaque six mois afin qu'il puisse suivre l'évolution du dossier;
- QUE** le Réseau Horizon revoie le plan de contingence de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton afin de garantir la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles; et
- QUE** des sondages de satisfaction, portant sur les langues officielles, soient mis à la disposition des visiteurs dans des zones bien visibles de l'unité de psychiatrie de l'Hôpital de Moncton.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Santé, à la présidente-directrice générale du Réseau de santé Horizon, au greffier du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'au plaignant.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme de la présente enquête, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c. r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 12^e jour de décembre 2019