



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 22-23-265

INSTITUTION VISÉE Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 5
Analyse : 7
Conclusion et recommandations : 15

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX PERSONNES SUIVANTES Présidente-directrice générale par intérim du Réseau de santé Horizon
Partie plaignante
Premier ministre
Greffière du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Mars 2024



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Réseau de santé Horizon. Plus précisément, la partie plaignante allègue que son père n'a reçu aucune offre active de services dans les deux langues officielles ni de services en français lors de son séjour à l'Hôpital Régional de Miramichi.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. QUE **l'institution :**
fasse régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et
élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services;
2. QUE l'institution passe en revue et remanie le profil linguistique de l'Unité 3 Est de l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer qu'il est suffisant pour garantir que le public et les patients aient accès en tout temps à des services de qualité égale dans les deux langues officielles;
3. QUE l'institution poursuive ses efforts de recrutement de travailleurs de la santé bilingues et « élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé », pour corriger immédiatement son incapacité à offrir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital Régional de Miramichi;
4. QUE l'institution revoie et modifie tous les plans de contingence de chaque service et département de tous les établissements de soins de santé sous son égide, afin de supprimer toute référence à l'utilisation d'une « ligne linguistique » ou d'un logiciel d'interprétation pour fournir des services aux patients ou au public dans la langue officielle de choix;

5. QUE seulement les employés avec les compétences linguistiques adéquates agissent en tant qu'interprètes et ainsi offrent aux personnes francophones des services en français de qualité égale aux services qui sont offerts en anglais aux personnes anglophones, afin de respecter le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick;
6. QUE l'institution développe une politique sur la prestation de services par l'entremise de l'interprétation, soit intégrée dans sa politique sur les langues officielles qui existe déjà ou soit dans un document distinct, pour mieux guider ses paliers décisionnels et ses employés qui offrent les services au public; et ainsi assurer l'égalité de services dans les deux langues officielles et la sécurité des deux communautés linguistiques officielles.

Plainte

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

Le 18 mars 2023, le père de la partie plaignante a été transféré de l'Hôpital régional de Campbellton à l'Hôpital régional de Miramichi. Selon la partie plaignante, on avait dit à son père à Campbellton qu'il y avait une chambre pour lui à Miramichi, qui est plus proche de sa résidence.

Le transfert de Campbellton à Miramichi s'est fait par ambulance. Les deux ambulanciers étaient bilingues et il n'y a eu aucun problème de ce côté. Il n'y a eu aucun problème aussi à la station où on demande les questions relatives à la COVID-19. Les employés à cet endroit étaient bilingues.

Arrivé au Service d'urgence de l'hôpital de Miramichi, le père n'a pas reçu d'offre active de services, et la partie plaignante a dû faire la traduction des propos de l'infirmière pour son père et vice-versa.

La partie plaignante affirme que son père ne comprend pas l'anglais et que, quand on lui parle en anglais, il répond toujours « oui, oui, oui » même s'il ne comprend pas. Selon la partie plaignante, son père dit « oui, oui, oui » parce qu'il ne veut pas déplaire aux autres personnes. La partie plaignante dit que cela peut être dangereux pour son père s'il ne comprend pas quand les gens lui parlent en anglais, surtout dans un milieu hospitalier.

Le père est resté une journée sur un lit dans le corridor du Service d'urgence et, le deuxième jour, a été placé dans une chambre à l'urgence. Selon la partie plaignante, son père n'a pas reçu de service en français à ce moment-là. Le troisième jour, le père a été placé dans une chambre au troisième étage et était toujours à l'hôpital au moment du dépôt de la plainte.

Durant les traitements de physiothérapie du père, les physiothérapeutes ont fait des efforts pour essayer de lui parler en français. Toutefois, les physiothérapeutes ne travaillent pas les fins de semaine.

La partie plaignante affirme que ce n'est pas la faute des employés, mais de la direction de l'hôpital. Selon la partie plaignante, la direction ne fait pas d'efforts pour assurer que les quarts de travail comprennent des employés bilingues. La partie plaignante ajoute :

Nous habitons dans une province bilingue. Nous avons un nom francophone et nous ne devrions plus avoir à demander notre service en français. Ça devrait être aux employés de l'hôpital d'offrir le service en français.

La partie plaignante dit qu'elle comprend que les spécialistes ne parlent pas toujours le français, mais que les infirmières devraient pouvoir parler en français. Elle ajoute que, quand ça vient aux personnes âgées à l'Hôpital régional de Miramichi, il devrait toujours y avoir l'offre active, car ces personnes ne comprennent pas toujours l'anglais.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'hôpital	L'Hôpital Régional de Miramichi
L'institution	Le Réseau de santé Horizon
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
Le patient	Le père de la partie plaignante
Le Service d'urgence	Le Service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi
L'Unité 3 Est	L'Unité du 3 ^e étage Est de l'Hôpital régional de Miramichi

Enquête

À la suite du dépôt de la plainte le 24 mars 2023, le CLO a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO.

Un préavis d'enquête daté du 25 avril 2023 fut envoyé à l'institution. Dans ce préavis à l'intention de la présidente-directrice générale par intérim de l'institution, on retrouve une demande que l'institution fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

En raison d'un congé imprévu d'un employé de l'institution, la date de réponse a dû être repoussée plusieurs fois. Au préalable, le CLO avait demandé une réponse au plus tard le 25 mai 2023, mais le 6 juin 2023, l'institution a demandé de repousser la date de réponse jusqu'au 23 juin 2023. Ensuite, le 28 juillet 2023, le CLO a demandé une mise à jour de l'institution. Le 16 août 2023, l'institution a demandé une autre prolongation jusqu'au 31 août 2023. Le CLO a reçu la réponse de l'institution le 8 septembre 2023.

Réponse de l'institution

Le 8 septembre 2023, l'institution a envoyé au CLO son appréciation des faits en réponse à la plainte, ainsi que les réponses aux questions posées par le CLO, lesquelles ont été rédigées après que l'institution aurait eu l'occasion d'en discuter avec les gestionnaires des services en question de l'hôpital.

Annexés à la lettre de réponse, l'institution a fourni également les documents suivants, qui sont en anglais seulement :

- a) le plan de contingence du Service d'urgence de l'hôpital (le Service d'urgence);
- b) le plan de contingence de l'Unité du 3^e étage Est de l'hôpital (l'Unité 3 Est).

Les questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites dans leur intégralité à **l'annexe 1**.

Selon une de ses réponses, l'institution avait l'intention d'envoyer un troisième document. Le 7 novembre 2023, le CLO a signalé cet oubli à l'institution et a reçu, le même jour, ce document en français et en anglais :

- c) la politique sur les langues officielles de l'institution.

Il est de mise de constater que les résultats d'une enquête sont transmis à plusieurs personnes. De ce fait, le CLO juge bon de ne pas reproduire les documents internes de l'institution dans le présent rapport d'enquête.

Réponse de l'institution

En ce qui concerne son appréciation des faits, l'institution a fourni au CLO, le 8 septembre 2023, la réponse suivante :

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

La conseillère aux langues officielles de la région de Miramichi a fait un suivi auprès des gestionnaires respectifs du Service d'urgence et de l'Unité 3 Est. Selon les gestionnaires, du personnel bilingue était présent dans ces unités en tout temps, à l'exception de la soirée du 21 mars. Le personnel travaillant cette nuit-là aurait dû utiliser le plan de contingence.

Toujours selon les gestionnaires, les membres du personnel ne devraient jamais compter sur les membres de la famille du patient pour les services d'interprétation en anglais ou en français. Cependant, certains membres des familles décident de leur propre chef d'agir comme interprètes en dépit du fait qu'un membre du personnel bilingue soit à leur disposition à cette fin.

Dans cette même réponse, l'institution a également ajouté ce qui suit :

Nous espérons que l'information que nous vous avons fournie est satisfaisante. Horizon accueille favorablement toute recommandation que vous pourriez avoir en ce qui concerne l'offre active et la langue officielle de service. Nous restons déterminés à fournir des soins axés sur les patients, tout en respectant leurs droits linguistiques.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Communication avec le gouvernement et ses institutions

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

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

Communications with government and its institutions

27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.

Obligations of institutions

28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

L'analyse des réponses fournies par l'institution aux questions contenues dans le préavis d'enquête du CLO ont permis de conclure que la plainte est **fondée**.

La partie plaignante allègue l'absence de l'offre active de services et de la prestation de services en français au Service d'urgence et à l'Unité 3 Est de l'hôpital. Selon les gestionnaires de ces unités, du personnel bilingue y était présent en tout temps, à l'exception de la soirée du 21 mars » (emphase du CLO).

Absence d'offre active de services

La seule version des faits dont le CLO dispose est celle de la partie plaignante, l'institution n'ayant fourni aucune autre version. En l'absence d'une indication contraire, le CLO accepte que le patient et la partie plaignante n'aient reçu aucune offre active de services dans les deux langues officielles de la part des employés, malgré l'obligation de l'institution d'informer le public au premier contact que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles.

Manque de services en français

Compte tenu de l'admission de l'institution de ne pas être en mesure d'offrir ses services dans les deux langues officielles en tout temps, les allégations de lacunes en matière de prestation de services en français sont **fondées puisque** le patient et la partie plaignante n'ont pas toujours reçu leur service dans la langue officielle de leur choix, le français. De plus, la partie plaignante a dû agir à titre d'interprète pour le patient et les infirmières.

Langue de travail et langue de service

Il existe deux réseaux de santé au Nouveau-Brunswick : le réseau Horizon et le réseau Vitalité. Chaque réseau a une langue interne d'opération (l'anglais pour Horizon et le français pour Vitalité). C'est ce qu'on appelle « langue de travail ».

Bien que les établissements, installations et programmes de santé relevant des régies régionales de la santé établies en vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* puissent déterminer une langue officielle pour leur fonctionnement habituel comme le prévoient les articles 33 et 34 de la LLO, ils sont tout de même tenus de se conformer aux articles 27 à 28.1 de la LLO. En vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé*, et de la LLO, chaque réseau doit assurer la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix en tout temps.

La LLO n'exige pas que tous les employés soient bilingues, *à condition que* les employés unilingues puissent toujours faire appel à un collègue bilingue pour fournir le service dans l'autre langue officielle sans délai indu. Une approche d'équipe est une façon acceptable pour une institution d'offrir ses services dans les deux langues officielles en conformité avec la LLO.

Offre active de services

Une offre active de services dans les deux langues officielles est au cœur d'un service de qualité. L'offre active signifie que, dès le premier contact, l'employé informe le membre du public que les services sont offerts en français et en anglais. Ainsi, ce n'est pas aux citoyens de demander à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix; ce sont les employés qui doivent l'offrir. Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car si l'offre est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite le membre du public à utiliser une de nos deux langues officielles lorsqu'il communique avec une institution gouvernementale ou en reçoit un service.

Le terme « offre active » est défini comme suit LLO :

28.1 *Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.*

Le CLO est en accord avec la partie plaignante lorsqu'elle dit :

nous ne devrions plus avoir à demander notre service en français. Ça devrait être aux employés de l'hôpital d'offrir le service en français.

L'objectif de cette offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. Dans un milieu de soins de santé, où plusieurs interventions différentes sont pratiquées par plusieurs fournisseurs et dans divers services, pour que l'on considère que le service a été offert dans la langue de choix de la personne, il faut que son choix de langue ait été respecté tout au long du continuum de soins.

Dans les cas en l'espèce, non seulement l'institution n'a pas respecté ses obligations linguistiques, mais cela révèle un manque de compréhension quant à l'objectif de l'offre active de services et à la façon d'en assurer la prestation. On ne peut jamais présumer de la langue officielle que le membre du public ou le patient va choisir. De plus, l'obligation d'assurer le service dans la langue officielle de choix d'une personne ne se limite pas aux patients de l'hôpital. Cette obligation s'étend à l'ensemble des membres du public, qu'ils soient des membres de la famille du patient ou non. Il convient donc de déterminer le choix de la langue officielle de tous les membres du public, et ce, sans établir d'hypothèses en raison des liens familiaux ou d'autres facteurs comme le nom de famille de la personne.

Le CLO a examiné les réponses de l'institution et constate des rappels fréquents et réguliers de l'obligation de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles, ainsi que plusieurs systèmes en place permettant à l'institution de s'assurer que cette obligation n'est pas oubliée par son personnel. Cependant, tant et aussi longtemps que le CLO continue de recevoir des plaintes de ce genre, il lui semble que des mesures additionnelles s'avèrent nécessaires.

Le CLO a déjà émis plusieurs recommandations au sujet de l'importance des contrôles aléatoires et autres vérifications, qui sont l'occasion pour l'institution de mieux constater et comprendre ce qui se passe dans ses hôpitaux, alors qu'elle cherche à intensifier ses efforts pour se conformer à toutes ses obligations en vertu de la LLO, ainsi que ceux de son personnel qui sert le public en son nom. Or, la réponse de l'institution, pour ce qui est du Service d'urgence, stipule que :

les vérifications concernant l'offre active ne sont pas systématiquement effectuées pour le moment.

Le CLO recommande encore une fois que l'institution fasse des vérifications de façon périodique non seulement pour évaluer régulièrement la manière dont les équipes de soins de santé réussissent à se conformer aux obligations de l'institution en matière de langues officielles, mais aussi pour profiter de ces occasions pour motiver certains employés et les sensibiliser à une culture de service intégrant les langues officielles :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution :

fasse régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et

élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services.

Continuité de services

Lorsqu'un membre du public exprime son choix de langue officielle en réponse à l'offre active de services qu'il reçoit, ce choix de langue doit être respecté tout au long du continuum de soins, et ce, sans délai indu. Puisqu'une institution peut utiliser une approche d'équipe pour offrir ses services dans les deux langues officielles, un aspect important pour ce faire est le plan de contingence, une procédure alternative par laquelle les employés unilingues peuvent assurer le service dans l'autre langue officielle en demandant l'aide d'un collègue possédant les compétences linguistiques requises afin de fournir le service.

La réponse du patient « oui, oui, oui » exprimée en français lorsqu'on lui parlait en anglais, une langue qu'il ne comprend pas selon la partie plaignante, aurait dû signaler aux professionnels de la santé que leurs services respectifs devaient être fournis en français. C'était l'occasion pour ces derniers de réagir soit en fournissant le service personnellement ou de demander l'assistance d'un collègue en conformité avec le plan de contingence.

Dans les situations où les employés unilingues doivent recourir au plan de contingence, il est essentiel que le plan sur lequel ils doivent s'appuyer soit adéquat et précis :

- Qu'il reflète fidèlement la situation réelle en ce qui a trait au personnel bilingue, car il va de soi qu'un patient ou un autre membre du public ne pourra pas obtenir un service dans sa langue de choix s'il n'y a aucun employé sur place capable de s'exprimer dans cette langue.
- Que les instructions qu'il contient sont correctes et en conformité avec la LLO.

Pénurie de personnel

L'institution a la responsabilité de s'assurer qu'elle dispose de l'effectif bilingue nécessaire et de veiller à ce que :

- son personnel soit bien guidé et dirigé en matière des langues officielles;
- les capacités linguistiques de ses employés considérés bilingues soient adéquates pour être en mesure d'offrir au public une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu et en conformité avec la LLO.

Comme dans d'autres dossiers de plaintes examinées par le CLO, la réponse de l'institution dans le cas en l'espèce réfère à une « forte pénurie » de personnel. À la date de sa lettre de réponse, l'institution explique que son objectif au Service d'urgence est « de veiller à ce qu'un membre du personnel entièrement bilingue soit présent à chaque quart de travail » mais qu'il y avait « actuellement 20 postes vacants » au Service d'urgence. À l'Unité 3 Est, bien qu'elle ait comme objectif « de compter au moins un membre du personnel bilingue par équipe », l'institution a quand même admis que tel n'était pas le cas à l'Unité 3 Est dans au moins un cas. Puisque la réponse de l'institution explique que « L'infirmière immatriculée en service de nuit était en congé », le CLO craint que ce service ne compte pas non plus le personnel bilingue nécessaire.

La LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières. Les obligations linguistiques de l'institution demeurent, même en cas de circonstances imprévues, comme le manque de personnel qui peut être accentué par des absences ou des congés d'employés.

Il est inacceptable que le public ne puisse pas recevoir les services d'un hôpital dans la langue officielle de son choix en particulier lorsqu'il s'agit d'un patient incapable de communiquer ou n'est pas en mesure de faire valoir ses droits linguistiques, ou qui n'ose pas par souci de politesse.

L'institution indique dans sa réponse que :

Les profils linguistiques des services sont tenus à jour et les plans d'urgence des services seront également revus et tenus à jour.

Et que :

Pour éviter que la situation dont la plainte fait l'objet ne se reproduise, les affectations du personnel seront modifiées quotidiennement en fonction des besoins linguistiques des patients.

Bien que l'institution se soit engagée ainsi, le CLO formule la recommandation suivante au sujet des profils linguistiques :

Recommandation n° 2 :

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

Il convient également de réitérer la recommandation suivante émise en janvier 2024 (voir dossier 21-22-252¹) :

¹ Rapport 21-22-252 (<https://bit.ly/49YgOzp>).

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de travailleurs de la santé bilingues et « élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé », pour corriger immédiatement son incapacité à offrir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital Régional de Miramichi.

Plans de contingence

En ce qui concerne les plans de contingences adhérents à la plainte en l'espèce, le CLO prend note de l'étape finale énumérée dans chacun d'eux :

Service d'urgence

Les instructions stipulent qu'un avis précisant qu'il n'y a aucun personnel bilingue disponible sur les lieux est requis et que c'est seulement à ce moment qu'on utilise la « language line » [TRADUCTION DU CLO : ligne d'interprétation] et que, en dernier ressort, un dispositif de traduction agréé est disponible.

Unité 3 Est

La dernière consigne offerte à l'étape 3 est simplement d'appeler la ligne d'interprétation, suivie des directives nécessaires pour ce faire.

Selon le CLO, cela révèle qu'il existe encore un manque flagrant de compréhension quant à l'objectif des plans de contingence.

En effet, ces instructions vont à l'encontre des obligations imposées par la LLO. Pour être jugée conforme à la LLO, une institution doit offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, en tout temps et sans délai indu. Le CLO a déjà statué qu'un tel service d'interprétation téléphonique est inférieur au même service qu'un patient ou autre membre du public anglophone obtient en personne et sur place.

Recommandation n° 4 :

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

Or, en août 2018, le CLO avait produit un rapport d'enquête (voir dossiers 2016-3214 et 2016-3219²) dans lequel il est indiqué ce qui suit, qui a également été reproduit dans le rapport mentionné ci-dessus visant le même hôpital (voir rapport 21-22-064) :

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.

[...]

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 [...]. 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.

Le CLO réitère la recommandation précédente émise en octobre 2022 (voir rapport 21-22-064) :

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que seulement les employés avec les compétences linguistiques adéquates agissent en tant qu'interprètes et ainsi offrent aux personnes francophones des services en français de qualité égale aux services qui sont offerts en anglais aux personnes anglophones, afin de respecter le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick.

Politique sur les langues officielles de l'institution

Le CLO a examiné la politique sur les langues officielles de l'institution, dans laquelle elle définit et résume ses obligations linguistiques en vertu de la LLO pendant toutes ses heures d'opération, qui sont 24 heures par jour / 7 jours par semaine à l'hôpital visé par la plainte.

Malgré le fait que l'institution doit parfois recourir à l'interprétation afin d'offrir ses services dans les deux langues officielles, la politique ne contient aucune précision à cet égard pour guider ses employés lorsque ses services doivent être dispensés par un professionnel de la santé unilingue avec l'aide d'un collègue bilingue assurant l'interprétation, par exemple par un médecin unilingue avec l'aide d'une infirmière bilingue. On peut lire clairement dans la section *Les services de traduction* que les services d'interprétation sont exclus.

En outre, les services de l'institution devraient toujours être dispensés par un professionnel de la santé pouvant parler la langue officielle de choix du patient, afin que les soins soient prodigués dans cette langue. Cependant, l'interprétation correctement offerte dans la langue officielle de

² Le rapport d'enquête des dossiers 2016-3214 et 2016-3219 émis en août 2018 est publié sur notre site Web : <https://bit.ly/2016-3214FR>

choix du public est une mesure appropriée de fournir les services de l'institution en français, puisqu'il s'agit de professionnels de santé ayant une connaissance ou une formation approfondie qui travaillent dans un établissement dont la langue d'opération est l'anglais.

Le CLO recommande ce qui suit afin de corriger cette omission :

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution développe une politique sur la prestation de services par l'entremise de l'interprétation, soit intégrée dans sa politique sur les langues officielles qui existe déjà ou soit dans un document distinct, pour mieux guider ses paliers décisionnels et ses employés qui offrent les services au public; et ainsi assurer l'égalité de services dans les deux langues officielles et la sécurité des deux communautés linguistiques officielles.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que le Réseau de santé Horizon (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

- 7. QUE l'institution :**

fasse régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et

élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services;
- 8. QUE** l'institution passe en revue et remanie le profil linguistique de l'Unité 3 Est de l'Hôpital régional de Miramichi afin de s'assurer qu'il est suffisant pour garantir que le public et les patients aient accès en tout temps à des services de qualité égale dans les deux langues officielles;
- 9. QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement de travailleurs de la santé bilingues et « élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé », pour corriger immédiatement son incapacité à offrir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital Régional de Miramichi;
- 10. QUE** l'institution revoie et modifie tous les plans de contingence de chaque service et département de tous les établissements de soins de santé sous son égide, afin de supprimer toute référence à l'utilisation d'une « ligne linguistique » ou d'un logiciel d'interprétation pour fournir des services aux patients ou au public dans la langue officielle de choix;
- 11. QUE** seulement les employés avec les compétences linguistiques adéquates agissent en tant qu'interprètes et ainsi offrent aux personnes francophones des services en français de qualité égale aux services qui sont offerts en anglais aux personnes

anglophones, afin de respecter le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick;

- 12. QUE** l'institution développe une politique sur la prestation de services par l'entremise de l'interprétation, soit intégrée dans sa politique sur les langues officielles qui existe déjà ou soit dans un document distinct, pour mieux guider ses paliers décisionnels et ses employés qui offrent les services au public; et ainsi assurer l'égalité de services dans les deux langues officielles et la sécurité des deux communautés linguistiques officielles.

Le Commissariat note que l'institution a exprimé sa volonté de recevoir nos recommandations. Nous tenons à la remercier d'avoir traité la plainte et d'avoir collaboré avec le Commissariat en lui permettant d'examiner ses documents internes afin de mener à terme la présente enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente-directrice générale par intérim du Réseau de santé Horizon, à la partie plaignante et au premier ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et au Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c.r.
Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 25^e jour de mars 2024

ANNEXE 1

Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

Les questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité.

Question 1 : Des rappels et des formations à tous les employés (incluant des outils et des plans nécessaires) pour respecter les langues officielles ainsi que des vérifications aléatoires sont-ils faits de façon régulière à l'Hôpital régional de Miramichi afin que tous les employés unilingues ou bilingues respectent l'obligation de faire l'offre active et la continuité de services dans la langue de choix du patient?

Question 1a : Sinon, pourquoi pas?

Question 1b : Si oui, à quelle fréquence?

RÉPONSE :

Service d'urgence

Tous les employés ont suivi le module d'apprentissage en ligne obligatoire sur l'offre active. Cela dit, les vérifications concernant l'offre active ne sont pas systématiquement effectuées pour le moment. Chaque patient qui entre dans le Service d'urgence fait l'objet d'un triage. En haut du formulaire de triage, une section permet au personnel infirmier de confirmer si l'offre active a été faite. L'employé est obligé de cocher la case « Oui » ou la case « Non ».

Au cours des mini-réunions matinales, les efforts se poursuivent pour éviter de nouveaux manquements : on rappelle au personnel l'importance de faire l'offre active et de vérifier le dossier du patient pour confirmer la langue officielle choisie par le patient.

Unité 3 Est

Comme il est indiqué plus haut, les nouveaux membres du personnel doivent suivre un module de formation en ligne obligatoire sur l'offre active dès leur embauche. À ce jour, tous les membres du personnel du Service d'urgence et de l'Unité 3 Est ont suivi cette formation. Durant chaque quart de travail, le personnel bilingue en poste est identifié sur le tableau d'affectations.

Un plan d'urgence est en vigueur; il est affiché à plusieurs endroits dans le service, y compris à côté de chaque téléphone. L'une des premières questions qui figurent sur le formulaire d'admission de l'Hôpital régional de Miramichi porte sur la langue officielle préférée du patient. Pour chaque patient admis, la réponse à cette question est absolument nécessaire. La question est également posée par le commis à l'inscription au moment où le patient se présente au Service d'urgence, et par le commis à l'admission une fois que le patient est admis.

Pour éviter que la situation dont la plainte fait l'objet ne se reproduise, les affectations du personnel seront modifiées quotidiennement en fonction des besoins linguistiques des patients. On rappellera au personnel les possibilités d'apprentissage du français offertes par Horizon et on l'encouragera à en profiter.

Les profils linguistiques des services sont tenus à jour et les plans d'urgence des services seront également revus et tenus à jour.

Lors des mini-réunions quotidiennes, on rappelle au personnel de toujours faire l'offre active et de veiller à ce que la langue officielle choisie par le patient soit respectée lors de l'affectation du personnel aux soins des patients.

Question 2a : Veuillez nous fournir une copie des procédures à suivre afin d'assurer la continuité de service dans la langue de choix au service d'urgence et au troisième étage.

RÉPONSE : Veuillez consulter les plans d'urgence ci-joints du Service d'urgence et de l'Unité 3 Est³.

Question 2b : Est-ce que ces procédures sont facilement retrouvées par les employés lorsqu'ils en ont besoin?

RÉPONSE : Oui, tous les membres du personnel peuvent consulter ces procédures facilement.

Question 3 : Quel est le profil linguistique cible de l'entièreté du personnel au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi?

RÉPONSE : L'objectif est de veiller à ce qu'un membre du personnel entièrement bilingue soit présent à chaque quart de travail. Le jour où la plainte a été déposée, 40 % du personnel du Service d'urgence était bilingue.

Question 4 : Quel était le profil linguistique actuel du personnel au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi lors du séjour du patient à partir du 18 mars 2023?

RÉPONSE :

- Actuellement, 17 des 32 membres du personnel du Service d'urgence sont bilingues (infirmières et commis de l'unité des soins infirmiers).
- Il y a actuellement 20 postes vacants; nous espérons que des candidats bilingues viendront pourvoir certains de ces postes.

Pourcentage du personnel bilingue travaillant au Service d'urgence le 18 mars 2023 :

- Trois employés bilingues sur dix employés pour le quart de jour (7 h-19 h) = 30 %
- Trois employés bilingues sur dix employés pour le quart de nuit (19 h-7 h) = 30 %

³ Les plans de contingence, des documents internes de l'institution, ne sont pas inclus dans ce rapport.

Pourcentage du personnel bilingue travaillant au Service d'urgence le 19 mars 2023 :

- *Quatre employés bilingues sur 12 employés pour le quart de jour = 33 %*
- *Quatre employés bilingues sur 11 employés pour le quart de nuit = 36 %*

Pourcentage du personnel bilingue travaillant au Service d'urgence le 20 mars 2023 :

- *Six employés bilingues sur 12 employés pour le quart de jour = 50 %*
- *Quatre employés bilingues sur 13 employés pour le quart de nuit = 31 %*

Question 5 : Quel est le profil linguistique cible du personnel au troisième étage de l'Hôpital régional de Miramichi?

RÉPONSE : *Notre objectif est de compter au moins un membre du personnel bilingue par équipe. Nous avons actuellement 11 employés bilingues sur 41.*

Question 6 : Quel était le profil linguistique actuel du personnel au troisième étage de l'Hôpital régional de Miramichi lors du séjour du patient à partir du 18 mars 2023?

RÉPONSE : *Comme nous ignorons l'identité de ce patient, nous ne sommes pas en mesure de déterminer la durée de son séjour à l'Unité 3 Est. Toutefois, voici quelques données relatives aux dates citées ci-dessus :*

Pourcentage du personnel francophone travaillant à l'Unité 3 Est le 18 mars 2023 :

- *Un employé francophone sur huit employés pour le quart de jour (7 h-19 h) = 13 %*
- *Deux employés francophones sur cinq employés pour le quart de nuit (19 h-7 h) = 40 %*

Pourcentage du personnel francophone travaillant à l'Unité 3 Est le 19 mars 2023 :

- *Un employé francophone sur huit employés pour le quart de jour = 13 %*
- *Un employé francophone sur quatre employés pour le quart de nuit = 25 %*

Pourcentage du personnel francophone travaillant à l'Unité 3 Est le 20 mars 2023 :

- *Un employé francophone sur dix employés pour le quart de jour = 10 %*
- *Un employé francophone sur cinq employés pour le quart de nuit = 20 %*

Pourcentage du personnel francophone travaillant à l'Unité 3 Est le 21 mars 2023 :

- *Trois employés francophones sur 11 employés pour le quart de jour = 27 %*
- *Sur cinq employés travaillant le quart de nuit, aucun n'est francophone. (L'infirmière immatriculée en service de nuit était en congé.)*

Question 7 : Lors des campagnes d'embauche de nouveau personnel, quelles sont les politiques du Réseau de santé Horizon pour combler les besoins en personnel bilingue à l'Hôpital régional de Miramichi ainsi qu'aux autres institutions du réseau de santé?

RÉPONSE : *Voir la politique ci-jointe sur les langues officielles, notamment la section sur le recrutement⁴.*

⁴ Document interne de l'institution qui n'est pas inclus dans ce rapport.

Question 8 : Quel niveau de français parlé est exigé des employés considérés bilingues dans le milieu des services d'urgence du réseau Horizon?

RÉPONSE : À l'exception des commis à l'inscription, dont les compétences en français doivent être de niveau intermédiaire (B1.1), Horizon exige que le personnel de ses services d'urgence ait au minimum des compétences linguistiques de niveau intermédiaire plus (B1.2).

Question 9 : Dans un rapport d'enquête antérieur (voir dossier 21-22-064)⁵, le Commissariat aux langues officielles avait formulé la recommandation suivante :

Le Commissariat recommande que seulement les employés avec les compétences linguistiques adéquates agissent en tant qu'interprètes et ainsi offrent aux personnes francophones des services en français de qualité égale aux services qui sont offerts en anglais aux personnes anglophones, afin de respecter le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick.

Selon vos procédures à suivre, dans quelles circonstances est-il acceptable de demander ou de se fier aux personnes accompagnant les patients pour faire l'interprétation quand les employés bilingues ne sont pas disponibles?

RÉPONSE : Si aucun membre du personnel maîtrisant le français n'est disponible dans l'unité à ce moment-là, nous recourons à notre plan d'urgence. En aucune circonstance il n'y a lieu de compter sur les membres de la famille. Cependant, il arrive souvent que des membres de la famille participant aux soins directs du patient choisissent d'agir comme interprètes malgré la présence d'un membre du personnel bilingue.

Question 10 : La partie plaignante nous avise qu'elle s'inquiète d'un possible risque d'incompréhension ainsi que d'un potentiel danger à la santé de son père en raison de son unilinguisme en français lors de son séjour à l'Hôpital régional de Miramichi. Quelles mesures sont en place pour minimiser le plus que possible de tels risques pour les patients francophones qui se présentent au service d'urgence de l'Hôpital régional de Miramichi?

RÉPONSE :

- Les lignes directrices et les normes du Service d'urgence en matière de triage exigent que chaque personne qui passe l'étape du triage reçoive l'offre active.
- Chaque employé doit suivre le module d'apprentissage en ligne sur l'offre active. En date du 18 mars 2023, et à l'heure actuelle, tous les membres du personnel, sans exception, ont suivi la formation sur l'offre active.
- L'infirmière gestionnaire du Service d'urgence et la chef d'équipe ont participé au programme de formation Accent for Horizon destiné aux gestionnaires du personnel de l'organisation.

⁵ Rapport d'enquête non publié.

- *Malgré la forte pénurie d'infirmières au Service d'urgence (43 % des postes étant vacants), 53 % du personnel actuel (infirmières et commis d'unité de soins infirmiers) parlent les deux langues officielles.*
- *Étant donné qu'Horizon a désormais recours aux services d'infirmières et infirmiers itinérants et d'infirmières et infirmiers formés à l'étranger, ces fournisseurs sont également tenus de suivre la formation obligatoire sur l'offre active.*
- *Un plan d'urgence est en vigueur et fera l'objet de révisions et de mises à jour régulières.*
- *Le Service d'urgence continuera sa pratique d'affectation du personnel en fonction des besoins linguistiques des patients et veillera à ce que le personnel soit informé des possibilités d'apprentissage du français offertes par Horizon et à l'encourager à en profiter.*
- *La capacité du Service d'urgence à fournir des services dans les deux langues officielles sera réévaluée de façon continue.*