

**COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK**



**OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK**

## **RAPPORT D'ENQUÊTE**

**DOSSIER 2015-2561**

**MARS 2016**

### **RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON**

**Objet : Allégations de lacunes dans la communication en français**

**TRANSMIS :** Premier ministre  
Sous-ministre de la Santé  
Président-directeur général du Réseau de Santé Horizon  
Greffière du conseil exécutif  
Partie plaignante

## TABLE DES MATIÈRES

---

Mise en situation .....	3
Enquête .....	3
Analyse .....	4
• Plainte initiale et actions entamées par l'institution .....	4
• Octobre 2015 : l'incident se reproduit .....	5
• Prestation de services dans les deux langues officielles : la nécessité d'adopter une approche proactive .....	6
Recommandation .....	6
Conclusion .....	7

---

## Mise en situation

---

Le dossier à l'étude répond à une plainte formulée à l'endroit du Réseau de Santé Horizon (ci-après "l'institution") et plus précisément, à l'égard de l'Hôpital de Moncton alléguant un manquement dans la prestation de services en français par la réception du service d'urgence et de la part d'une infirmière du triage. Après avoir consulté les partis afin d'obtenir leur version des faits, le commissariat résume l'incident comme suit :

La partie plaignante s'est présentée au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton, le 18 octobre 2015. La partie plaignante allègue, ce qui fut confirmé par la suite par l'institution, qu'elle n'a pas reçu d'offre active à la réception du service d'urgence. Il fut également confirmé que l'infirmière au triage n'avait pas reçu l'information selon laquelle le patient désirait obtenir un service en français et donc, que le patient n'a pas reçu le service dans la langue de son choix.

L'institution indique qu'un élément qui a contribué à cette situation est le fait que l'une des deux employées concernées était depuis peu de retour d'un congé et qu'elle ne performait pas ses tâches habituelles et n'était pas au courant des exigences quant à la prestation de services en vertu de la *LLO*.

Il importe de préciser que cette affaire fait suite à une autre plainte ciblant la même institution et émise par la même partie plaignante et sera également discuté au chapitre Analyse du présent rapport.

## Enquête

---

Suivant le dépôt de la plainte, le commissariat a fait parvenir le préavis d'enquête auprès de l'institution concernée en prenant soin d'y inclure deux questions afin de saisir le contexte dans lequel l'incident s'est produit. Les questions qui ont été soumises auprès de l'institution sont les suivantes :

1. Est-ce que les rappels aux employés et les rencontres avec les différents intervenants ont effectivement eu lieu tel que vous en avez avisé le commissariat par le biais de votre correspondance datée du 8 juillet 2015?
2. Est-ce que les visites informelles ont bel et bien été effectuées et quel était le résultat de celles-ci à l'égard de l'offre de services dans les deux langues officielles?

Comme indiqué, l'institution, par le biais d'une correspondance reçue quelques semaines plus tard, a confirmé les faits tels que rapportés par la partie plaignante et a énoncé les mesures qu'elle compte mettre en œuvre afin de remédier

La partie plaignante n'a pas reçu d'offre de service ni de service dans la langue officielle de son choix.

concrètement à la situation; mesures qui seront étudiées au prochain chapitre du présent rapport.

## **Analyse**

---

Après avoir considéré l'ensemble des faits, et en raison de l'admission de ceux-ci par l'institution, le commissariat est en mesure d'affirmer que la plainte est **fondée** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles* ("LLO"). En vertu de l'article 34 de la LLO, tous les établissements définis par la *Loi sur les régies régionales de la santé* ont l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix.

- 34.** Sous réserve de l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix, l'article 33 n'a pas pour effet de limiter l'usage d'une seule langue officielle par un hôpital ou par un autre établissement tel que défini dans la *Loi sur les régies régionales de la santé* lorsque la langue utilisée est celle dans lequel hôpital ou l'établissement fonctionne habituellement.

En outre, les articles suivants doivent être respectés et stipulent que :

- 27.** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28.** Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28.1** Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

- **Plainte initiale et actions entamées par l'institution**

Une plainte fut déposée au commissariat en juin 2014<sup>1</sup>. La partie plaignante, après avoir été admise d'urgence à l'Hôpital de Moncton, n'a pas reçu d'offre active de service ni de service dans la langue officielle de son choix par l'infirmière unilingue responsable d'administrer les soins à la partie plaignante. Lorsqu'elle a dû recevoir des soins spécialisés, la partie plaignante a dû communiquer strictement en anglais. Finalement, les cours auxquels la partie plaignante a dû assister dans le cadre de son traitement de rémission à l'Hôpital de Moncton étaient offerts en anglais seulement. Le 30 juillet 2015, le commissariat a présenté un rapport dans cette affaire. Après avoir étudié la réponse de l'institution, le commissariat n'a pas jugé nécessaire de formuler des recommandations formelles, mais a tout de même discuté de certains points importants.

---

<sup>1</sup> Dossier 2014-2138: Rapport daté du 30 juillet 2015.

Ainsi, l'institution a avisé dans cette affaire qu'un système fut développé afin d'identifier la langue de choix du patient en indiquant celle-ci dans un formulaire intitulé "Transfert de soins" lorsque le patient doit se rendre à un autre établissement. Puisqu'initialement, l'offre de service n'a pas été effectuée, la langue de choix du patient n'a pas été convenablement notée. Comme mentionné, le commissariat ainsi que l'institution est parvenue à la conclusion que cette situation aurait pu être évitée, n'eut été qu'en amont, l'offre de service aurait été effectuée.

Dans cette affaire, l'institution a informé le commissariat qu'une Politique sur les langues officielles ("la Politique") fut élaborée et officiellement approuvée le 25 juin 2015 par le conseil d'administration du Réseau de Santé Horizon. Cette Politique exige dorénavant que tous les gestionnaires fournissent un profil linguistique et un plan de contingence à jour aux langues officielles une fois par année.

Suivant la mise en œuvre de la Politique, de la formation fut offerte au personnel du Service d'urgence. Cependant, l'institution nous avise par le biais de sa réponse au préavis d'enquête que depuis janvier 2015, seulement 20 employés sur un total de 120 ont assisté à l'une des quatre sessions de formation. Selon l'institution, plusieurs motifs expliquent ce faible taux de participation, entre autres, qu'il fut difficile pour les employés de se libérer afin d'assister à celles-ci sans perturber la prestation de service. Finalement, certains membres du personnel du service d'urgence ont démontré une certaine réticence en ce qui concerne l'offre de service puisque dans les cas où un patient est admis d'urgence, la situation ne se prête pas toujours à l'offre de service, car tous délais occasionnés risquent d'aggraver l'état du patient en question.

- **Octobre 2015 : l'incident se reproduit**

Comme illustré au chapitre : mise en situation, au mois d'octobre 2015 la partie plaignante fut admise d'urgence à l'Hôpital de Moncton et ne fut pas en mesure d'obtenir un service dans la langue officielle de son choix. En réponse aux motifs soulevés par le préavis d'enquête, l'institution indique à la **question 1** que bien que des formations furent offertes aux employés, seulement 15 % du personnel concerné ont assisté à celles-ci.

Afin de remédier à la situation, l'institution indique qu'une formation obligatoire sera octroyée aux employés du Service d'urgence de l'Hôpital de Moncton. Cette formation détaillera les principes de l'offre active et comprendra également le programme H.E.L.P : Hello/Bonjour, Explain, Listen, Professionalism, programme qui met l'accent sur le service à la clientèle, l'empathie et la bonne communication. Selon l'institution, ces formations devraient s'avérer suffisantes afin de permettre aux employés de bien saisir les obligations de l'institution en vertu de la LLO; le commissariat appuie cette affirmation.

L'institution, toujours par le biais de sa correspondance répondant au préavis d'enquête, indique à la **question 2** qu'elle a procédé à des vérifications de l'offre active de service au Service d'urgence. L'institution indique que lorsque l'ensemble des employés concernés auront suivi la formation requise, elle procédera au hasard à des

vérifications aux deux points de contact identifiés soit, au triage et à la réception. Si l'offre active fait défaut, le responsable procédera immédiatement à un suivi auprès de l'employé. Si ce manquement persiste, l'institution prévient que des mesures disciplinaires appropriées seront prises selon les conventions collectives en vigueur.

- **Prestation de services dans les deux langues officielles : la nécessité d'adopter une approche proactive**

Parmi les nombreuses enquêtes menées par le commissariat ciblant diverses institutions, un aspect corollaire ressortit : n'eût été que l'institution aurait agi de façon diligente et proactive des situations de non-conformité avec la *LLO* auraient pu être évitées. En identifiant les besoins et en instaurant par la suite des mesures, cela permettra à l'institution d'assurer les conditions nécessaires afin d'être apte à offrir un service de qualité aux deux communautés linguistiques conformément aux obligations prescrites par la *LLO*. Par exemple, en s'assurant de développer des profils linguistiques des employés, l'institution peut mieux identifier quels sont les défis et les manquements au sein des départements et par la suite intervenir dans les secteurs où les efforts doivent être concentrés.

La prévention est la meilleure intervention possible puisqu'elle permet d'éviter d'avoir à réagir à des situations contraignantes. En évaluant les besoins, par exemple, d'avoir un employé bilingue en tout temps affecté aux services de réception ou de développer un système dans le dossier des patients qui permettra d'identifier quelle est sa langue de choix pour toutes les étapes subséquentes du traitement, permettra à l'institution d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles sans devoir sans cesse réinventer ses pratiques.

### **Recommandation**

---

Le commissariat tient à souligner les mesures entreprises par l'institution afin de garantir que les membres du public auront accès à un service de qualité dans les deux langues officielles. Cependant, suivant l'analyse présentée, la Commissaire juge approprié de formuler la recommandation suivante :

**QUE** les employés reçoivent la formation offerte par l'institution à l'égard de l'offre active et H.E.L.P. dès leur entrée en fonction, c'est-à-dire, lors de la journée d'orientation.

Le commissariat estime que la mise en œuvre de cette recommandation par l'institution permettrait d'éviter de perturber l'horaire des membres du personnel afin d'assister à ces formations et permettra d'assurer que les employés soient conscients des obligations du Réseau de Santé Horizon en vertu de la *LLO*, et ce, dès leur entrée en fonction.

## **Conclusion**

---

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Santé, au président-directeur général du Réseau de Santé Horizon, à la greffière du Conseil Exécutif ainsi qu'à la partie plaignante.

Nous avisons également qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions présentées au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
Le 31<sup>e</sup> jour du mois de mars 2016