

# Compte rendu des Langues officielles

Septembre 2013



# Aperçu

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada. Ce statut unique lui est garanti par la Charte canadienne des droits et libertés. La Charte précise que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Elle stipule aussi que les communautés francophone et anglophone de cette province ont un statut ainsi que des droits et privilèges égaux.

En tant que province officiellement bilingue, le Nouveau-Brunswick doit fournir tout service gouvernemental dans les deux langues officielles. La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick décrit les droits des citoyens et les obligations du gouvernement et des organismes en ce domaine. En vertu de la *Loi* :

- Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 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.
- 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.
- Tout affichage public et toute autre publication et communication destinées au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.
- Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

**Le Réseau de santé Horizon s'engage à fournir à ses patients, aux membres de leur famille et à tous les membres de la collectivité, des soins de santé de qualité dans la langue officielle de leur choix. À Horizon, nous comprenons que les bons soins de santé sont fondés sur une bonne communication. À cette fin, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives visant à améliorer les services offerts aux deux communautés linguistiques.**

Le Plan stratégique des langues officielles, mis en œuvre afin d'accroître l'offre de services bilingues dans tous nos établissements, témoigne de cet engagement. Élaboré en collaboration avec le Comité de liaison francophone, ce plan s'aligne sur le Plan de santé provincial. Parmi ses objectifs, notons les suivants :

- promouvoir la sensibilité et la compréhension interculturelles;
- offrir des services de santé de qualité dans les deux langues officielles; et
- assurer l'amélioration continue des services bilingues offerts par le Réseau de santé Horizon.

Le Réseau de santé Horizon privilégie une approche axée sur le travail d'équipe afin d'offrir les meilleurs services de soins de santé possible aux patients des deux communautés linguistiques. Cela signifie que, même si nos employés ne sont pas tous bilingues, les membres du personnel travaillent en équipe afin de servir leurs clients dans la langue officielle de leur choix.

Il y a quelques années, le ministère de la Santé a demandé à chaque régie régionale de la santé de préparer le profil linguistique intégral de son personnel. Le tableau ci-dessous présente le profil de chaque région.

Région	Date du profil linguistique	Pourcentage du personnel bilingue
Fredericton	2008	28,83 %
Miramichi	Août 2008	21,99 %
Moncton	Mai 2007	44 %
Saint John	Mars 2011	13,63 %

Dans le cadre de son initiative de rattrapage, le ministère de la Santé a récemment accordé à Horizon un financement de 750 000 \$ sur cinq ans, soit 150 000 \$ annuellement. Horizon doit utiliser ces fonds pour identifier et mettre en œuvre des initiatives de rattrapage qui amélioreront les services de soins de santé fournis à sa population francophone minoritaire.

À cette fin, Horizon a entamé une évaluation de son Plan stratégique des Langues officielles en collaboration avec son Comité de liaison francophone. Le Plan aidera à réaligner nos priorités, notamment de continuer à fournir aux employés salariés et non-salariés les outils dont ils ont besoin pour se conformer à leurs obligations linguistiques, à sensibiliser davantage le personnel d'Horizon à nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles, et à accroître l'accessibilité des services de santé de qualité dans les deux langues officielles.

# Réalisations

Depuis l'élaboration du Plan stratégie 2010-2014, plusieurs initiatives ont été lancées, dont le développement et la mise en œuvre d'un programme d'apprentissage en ligne sur l'offre active, auquel plus de 4 500 employés salariés et non-salariés ont participé. Ce programme en ligne a été lancé en novembre 2011. Il démontre ce qui constitue une offre active de services appropriée, donne les raisons pour lesquelles les employés doivent faire l'offre active, explique ce que l'employé doit faire lorsqu'il est incapable de parler la langue choisie du patient (plans de contingence) et enseigne aux employés des phrases en français qu'ils peuvent apprendre.

Le programme en ligne Plan de contingence des langues officielles a été lancé en avril 2013. Ce programme aide les gestionnaires à s'assurer que leur unité ou service est capable de servir les patients et les membres du public dans la langue de leur choix, et ce, même si les employés ne parlent pas tous la langue choisie ou qu'aucun employé bilingue n'est disponible. Pour ce faire, les employés bilingues de l'unité et des unités avoisinantes sont identifiés, ce qui permet à un employé unilingue de faire appel à un employé bilingue sans engendrer un retard indu dans la prestation de services.

Horizon a également publié un dépliant informatif qui fait état de son engagement envers la prestation de services dans la langue de leur choix aux patients, aux familles et aux membres du public. Ce dépliant, ainsi que d'autres renseignements utiles, est affiché sur le site web des langues officielles d'Horizon.

**Nous offrons des services de santé de qualité dans les deux langues officielles,**

**NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES LANGUES OFFICIELLES**

**parce que c'est la bonne chose à faire !**

**Le Réseau de santé Horizon s'engage à vous fournir, à vous, aux membres de votre famille et à tous les membres de la collectivité, des soins de santé de qualité dans la langue officielle de votre choix. Le Plan stratégique des langues officielles, mis en œuvre afin d'accroître l'offre de services bilingues dans tous les établissements du réseau, témoigne de cet engagement.**

**Le Réseau de santé Horizon a élaboré le Plan stratégique des langues officielles en tenant compte des objectifs suivants :**

- promouvoir la sensibilité et la compréhension interculturelles;
- offrir des services de santé de qualité dans les deux langues officielles;
- assurer l'amélioration continue des services bilingues offerts par le Réseau de santé Horizon.

**Pour consulter le Plan stratégique des langues officielles, veuillez accéder au site Web [www.HorizonNB.ca](http://www.HorizonNB.ca)**

**Amélioration des services de soins de santé**

Le Réseau de santé Horizon s'engage à offrir la meilleure qualité de soins de santé possible à tous les membres de la collectivité. L'organisation a entrepris de nombreuses initiatives afin d'améliorer l'accès aux services pour les deux communautés linguistiques. Ces initiatives, qui s'inscrivent dans le cadre du Plan stratégique des langues officielles, comprennent la mise en œuvre de diverses politiques et procédures liées aux langues officielles, l'établissement de stratégies et d'initiatives de recrutement de personnel bilingue et la production d'enseignes et de documents bilingues pour les patients de tous les établissements du Réseau de santé Horizon. D'autres initiatives sont également prévues pour les années à venir.

**Le travail d'équipe à votre service**

Le Réseau de santé Horizon privilégie une approche axée sur le travail d'équipe afin d'offrir les meilleurs services de soins de santé possible aux patients des deux communautés linguistiques. Par conséquent, même si la première personne avec qui vous communiquez n'est pas bilingue, les membres du personnel ont été formés pour trouver un collègue bilingue qui peut offrir des services dans la langue officielle de votre choix.

**Vos commentaires sont importants!**

Nous cherchons continuellement à améliorer les services de soins de santé que nous vous offrons. Veuillez nous faire part de vos commentaires en communiquant avec nous :

Tél : 506-648-6997  
Courriel : [LanguesOfficielles@HorizonNB.ca](mailto:LanguesOfficielles@HorizonNB.ca)  
Adresse postale : Réseau de santé Horizon  
155, rue Pleasant, Miramichi (N.-B.)  
E1V 1Y3  
[www.HorizonNB.ca](http://www.HorizonNB.ca)

Le Service des langues officielles d'Horizon a offert plusieurs séances de formation sur les langues officielles au personnel.

Le Service d'apprentissage organisationnel offre des séances d'apprentissage du français, qui sont disponibles aux employés d'Horizon. Le format et la durée des séances varient.

Plus tôt cette année, des sous-comités de liaison francophone ont été créés dans les régions de Saint John, Miramichi et Fredericton afin de mieux déterminer les besoins de soins de santé propres à ces régions et d'y répondre. Les comités locaux ont un rôle actif dans la mise en œuvre des initiatives ciblées par les fonds de rattrapage.

Horizon a aussi collaboré avec le gouvernement dans son évaluation des besoins de la communauté portant sur la population générale et la minorité francophone de la région de Fredericton. L'objectif était d'établir une liste des problèmes de santé prioritaires, qui servirait à orienter la prise de décisions, à établir les priorités en matière de santé, et à réduire les inégalités entre les groupes de population. Horizon a commencé à traiter certains des problèmes identifiés au moyen de ses initiatives de rattrapage.



# Défis

Malgré les progrès que nous avons réalisés dans la provision de soins de santé dans les deux langues officielles, Horizon fait toujours face à quelques défis. Pour que les services offerts soient sécuritaires et de qualité, les membres du personnel et les patients doivent être en mesure de bien se comprendre mutuellement.

Ainsi, nous devons reconnaître que la Loi sur les langues officielles, et le rôle qu'elle joue dans les pratiques des ressources humaines de l'organisation sont très complexes.

- Horizon est issu du regroupement de régions régionales anciennement distinctes l'une de l'autre, où des postes identiques ont pu être désignés sous des appellations différentes.
- Le processus utilisé pour maintenir les profils linguistiques régionaux est un processus manuel qui demande beaucoup de travail.
- Certains membres du personnel sont réticents à faire l'offre active.
- Grâce au réaménagement des effectifs, il a été déterminé qu'Horizon a besoin de politiques et procédures relativement à l'embauche d'employés aux postes désignés « bilingues ».
- Au sein de divers services d'Horizon, il s'agit d'une difficulté continue pour assurer la disponibilité en tout temps d'employés bilingues.

# Processus de plainte concernant les langues officielles

Entre avril 2011 et mars 2012, six plaintes ont été déposées formellement. Chacune des plaintes portait sur le manque d'offre active, lacune observée par le patient dès son premier contact avec l'établissement en question. L'un de ces patients a également noté l'absence d'accès aux services dans la langue de son choix, alors qu'un autre a souligné l'attitude de l'employé envers les services en français.

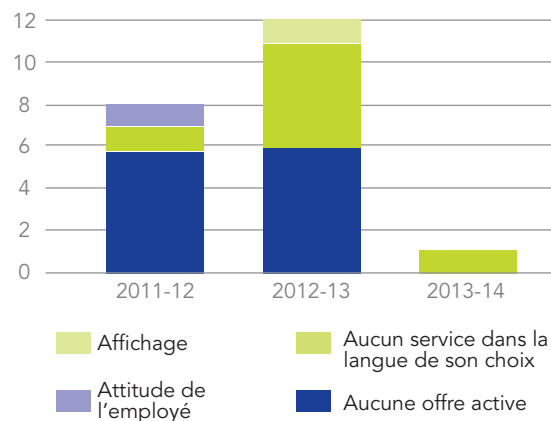
Au cours du dernier exercice, d'avril 2012 à mars 2013, 10 plaintes ont été déposées formellement. Un nombre de facteurs a pu contribuer à cette augmentation, y compris une plus grande sensibilisation à la question linguistique et au processus de plainte. Cependant, il est à noter que, contrairement à l'exercice précédent au cours duquel les plaintes étaient réparties dans les diverses régions, 80 pour cent des plaintes du dernier exercice portent sur la région de Fredericton.

La plupart des plaintes portaient sur le manque d'offre active et l'absence de services dans la langue de choix. Sept des 10 plaintes portaient sur les observations du patient au premier point de contact. Deux des plaintes visaient l'absence de programmes de thérapie de groupe en français au Centre de santé mentale de Fredericton.

Si l'on considère le nombre de visites de patients qui se chiffre à près d'un million par an, le nombre de plaintes concernant les langues officielles est très faible. Toutefois, Horizon prend au sérieux chaque plainte. Le processus de plaintes offre à Horizon, ses gestionnaires et son personnel l'occasion de revoir ses processus et d'améliorer ses services.

Dans la plupart des cas, les gestionnaires ont travaillé pour sensibiliser davantage leurs employés quant à leurs obligations linguistiques et ont modifié les pratiques en place afin de s'assurer que l'offre active est faite de façon constante et que les services sont fournis dans la langue de choix.

Certains services ont demandé à leurs employés de suivre le module en ligne sur l'offre active afin d'accroître leur sensibilité à la question et d'assurer leur conformité en la matière. Il reste toutefois



beaucoup de travail à faire pour promouvoir l'empathie et la sensibilisation aux réalités culturelles. Il y a une différence entre effectuer une tâche et y croire. Pour croire en une chose, il nous faut mieux comprendre la valeur de celle-ci. Le rôle de la langue dans les besoins de sécurité du patient doit être souligné davantage. Pour ce faire, l'appui des gestionnaires est crucial.

La prestation de services dans les deux langues officielles en matière de soins de santé mentale est doublement importante. La thérapie du dialogue constitue une grande partie du traitement en santé mentale. Une bonne communication est cruciale lorsque l'on fournit des soins ou s'adresse aux patients. Pour cette raison, un niveau plus élevé de compétence linguistique est habituellement nécessaire afin de comprendre les nuances culturelles, personnelles et linguistiques. Il en va de même pour la thérapie de groupe. Afin de mieux répondre aux besoins de la population francophone, le matériel des programmes de thérapie de groupe a été traduit pour permettre d'offrir les programmes dans les deux langues officielles. Le nombre de participants minimal requis pour certains de ces programmes de thérapie de groupe a aussi été réduit afin d'accélérer la prestation de ces programmes aux patients francophones qui en ont besoin.

Le processus se complique par le fait que certains patients bilingues qui seraient plus à l'aise avec une thérapie en français, et la préféreraient choisissent d'obtenir des services en anglais étant donné que l'accès à ceux-ci est plus rapide. Cela a pour effet de réduire la liste d'attente pour des services en français et par la même occasion d'allonger la période d'attente pour d'autres francophones. Si le nombre de participants est insuffisant, la thérapie de groupe n'est pas efficace.

À ce jour, seule une plainte a été déposée au cours du présent exercice. Cette plainte, de la région de Fredericton, porte sur l'absence de services dans la langue de choix au Service d'imagerie diagnostique. Dans le cas de cette plainte, il a été déterminé que l'employé en question avait bel et bien fait l'offre active. Le patient, qui a pu croire qu'il devrait attendre, a choisi de continuer dans l'autre langue. Horizon reconnaît l'importance d'appuyer ses employés lorsqu'ils font bien leur travail et selon les attentes. Toutefois, ce cas met en évidence le fait que, comme organisation nous devons gérer les attentes et la perception publique.

## **Renseignements**

Réseau de santé Horizon  
155 rue Pleasant, Miramichi, Nouveau-Brunswick E1V 1Y3  
506-857-5926 ou [LanguesOfficielles@HorizonNB.ca](mailto:LanguesOfficielles@HorizonNB.ca)