



Commissariat  
aux langues  
officielles

Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

# VÉRIFICATION

de la prestation des soins de santé  
directs par quatre institutions fédérales :

Santé Canada, Anciens Combattants Canada,  
la Gendarmerie royale du Canada et  
Service correctionnel Canada

SUMI  
Décembre 2012



[www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca)

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles  
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,  
composez sans frais le 1-877-996-6368.  
[www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012  
No de cat. : SF31-91/2012  
ISBN : 978-1-100-54433-5

En juillet 2007, le Commissariat aux langues officielles publiait un rapport de vérification concernant la prestation de soins de santé directs par quatre institutions fédérales : Santé Canada, Anciens Combattants Canada, la Gendarmerie royale du Canada et Service correctionnel Canada. Ce rapport contenait 30 recommandations (voir les annexes A à D) afin d'aider ces institutions à améliorer la prestation de soins de santé directs bilingues à certains clients de langue officielle en situation minoritaire et à respecter leurs obligations aux termes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communications avec le public et prestation des services).

La clientèle cible est composée des personnes suivantes : membres des Premières Nations et des collectivités inuites (Santé Canada), anciens combattants (Anciens Combattants Canada), recrues et cadets (Gendarmerie royale du Canada) et détenus (Service correctionnel Canada).

Les 30 recommandations étaient axées sur les éléments suivants :

- s'assurer que ces institutions se conforment pleinement à l'exigence en matière d'offre active en personne, au téléphone et sur les répondeurs;
- rehausser les profils linguistiques de certains postes bilingues du secteur de la santé;
- vérifier si les titulaires des postes dont les exigences linguistiques ont été rehaussées satisfont à ces nouvelles exigences;
- mettre en place un mécanisme de surveillance permettant d'assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation de soins de santé;
- s'assurer que les professionnels de la santé contractuels ont les compétences linguistiques requises;
- mettre en place un mécanisme de surveillance permettant de s'assurer de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels;
- inclure une clause linguistique dans les accords d'exploitation avec des services de santé et des établissements de santé provinciaux ainsi que dans les marchés de services ou les ententes contractuelles avec les professionnels de la santé.

En juin 2012, le Commissariat aux langues officielles a réalisé un suivi afin d'évaluer la mise en œuvre des recommandations formulées à la suite de la vérification de juillet 2007 et de mesurer les progrès réalisés par les quatre institutions en ce qui a trait à la prestation de soins de santé directs bilingues à leur clientèle.

Notre analyse des rapports d'étape, des documents à l'appui et des renseignements supplémentaires fournis par les quatre institutions se trouvent dans les pages suivantes.

## SANTÉ CANADA

- Le Ministère a envoyé périodiquement des courriels à son personnel au sujet de la nécessité d'adresser aux clients des messages bilingues appropriés pour leur signaler une absence. Des rappels et des exemples ont été proposés au personnel plusieurs fois par année. Le Ministère a fait remarquer que les services de santé non assurés sont maintenant munis d'un système téléphonique permettant aux clients de choisir leur langue officielle préférée. De plus, en 2011, Santé Canada a réalisé une vérification interne des services fournis au public par téléphone dans ses bureaux de Montréal et de Longueuil. La vérification interne a révélé qu'un service de grande qualité était fourni dans la langue minoritaire, l'anglais.

Nous croyons que, en plus d'envoyer des rappels à intervalles réguliers à son personnel, Santé Canada aurait avantage à officialiser le déroulement des vérifications internes périodiques des services offerts au public. Les constatations issues de ces vérifications pourraient être périodiquement communiquées sous forme narrative au personnel des bureaux désignés bilingues.

- En août 2007, les exigences linguistiques de trois postes de soins infirmiers sur cinq – un à Lac-Rapide et les deux autres à Winneway – ont été rehaussées au niveau BBC. Le Ministère a fait savoir que deux titulaires de postes de soins infirmiers à Lac-Rapide qui n'ont pas encore le niveau C à l'interaction orale suivent actuellement une formation linguistique. Le rapport d'étape n'indiquait pas si les exigences des deux autres postes de soins infirmiers à Lac-Rapide avaient été rehaussées au niveau C à l'interaction orale. De plus, le Ministère a rehaussé à BBB les profils linguistiques auparavant asymétriques (c'est-à-dire que le profil diffère d'une langue à l'autre) de deux postes d'agent d'admissibilité sur dix, et un poste d'agent d'admissibilité est maintenant désigné français essentiel.

Nous encourageons Santé Canada à poursuivre jusqu'au bout son plan pour rehausser au niveau C le profil linguistique à l'interaction orale des deux autres postes de soins infirmiers à Lac-Rapide.

Nous aimerions également rappeler à Santé Canada que l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* souligne la nécessité de faire preuve d'objectivité dans la détermination des exigences linguistiques des postes désignés bilingues.

- Au moment du suivi de la vérification, Santé Canada n'avait pas mis en place un mécanisme de surveillance officiel en vue de garantir le respect de ses obligations linguistiques en matière de prestation des soins de santé. Toutefois, le Ministère a fait savoir qu'il effectue des vérifications internes et des suivis avec les gestionnaires responsables et qu'il envoie des rappels aux services de soins infirmiers au sujet de leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous sommes convaincus que la mise en place d'un mécanisme de surveillance officiel renforcera les mesures prises par Santé Canada en vue de respecter ses obligations linguistiques au Québec.

- Santé Canada a communiqué avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin d'inclure à son offre permanente une clause précisant la nécessité de soumettre les candidats à un test avant de les engager. Le Ministère a signalé que cette clause figure maintenant dans son offre permanente.
- À la fin de 2007, le Ministère a préparé un questionnaire qui est maintenant accessible aux clients des foyers de soins, afin de déterminer leur satisfaction à l'égard de la qualité des services fournis dans les deux langues officielles. Cependant, Santé Canada a fait savoir qu'il n'a reçu aucun formulaire ni aucune plainte. De plus, le Ministère a signalé que les rapports d'étape sur les activités et les initiatives en matière de langues officielles ont été transmis au directeur régional, et que des suivis périodiques étaient réalisés avec les Ressources humaines du Ministère et le coordonnateur des langues officielles à la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits.
- À l'heure actuelle, il n'existe toujours pas de moyens de vérifier la qualité des services fournis par les professionnels contractuels au Québec. Nous encourageons Santé Canada à établir et à mettre en place un mécanisme officiel afin de garantir que le Ministère respecte pleinement ses obligations linguistiques.

## ANCIENS COMBATTANTS CANADA

- Anciens Combattants Canada a fait savoir qu'il avait diffusé et affiché des pictogrammes dans les zones requises en juin 2007, et de nouveaux pictogrammes ont été commandés et installés en mars 2010. Les documents à l'appui ont aussi révélé qu'en mars 2009 et en août 2010, une vérification interne de la conformité aux exigences en matière d'offre active visuelle (signalisation) a été réalisée. De plus, en juin 2010, Anciens Combattants Canada a conçu une politique sur l'offre active visuelle à l'Hôpital Sainte-Anne et l'a transmise au Commissariat.
- En ce qui a trait au profil linguistique à l'interaction orale des postes bilingues de préposé aux bénéficiaires à l'Hôpital Sainte-Anne, Anciens Combattants Canada a fait savoir que l'examen des exigences linguistiques s'est terminé en janvier 2008, et que des lettres ont été envoyées en mars 2008 afin d'informer les préposés aux bénéficiaires occupant ces postes bilingues que les exigences linguistiques étaient rehaussées au niveau B.

Selon le Ministère, son processus d'embauche de 2006 pour les postes de préposé aux bénéficiaires a démontré que seulement 60 p. 100 des candidats avaient le niveau B. En s'appuyant sur ses constatations, le Ministère a décidé de publier les processus subséquents avec divers profils linguistiques (A et B). Le Ministère a fait savoir qu'à cause de la pénurie de candidats, il lui a fallu pourvoir les postes avec des candidats qui ne satisfaisaient pas aux exigences de niveau B.

- En ce qui concerne le rehaussement du profil linguistique à l'interaction orale de divers postes bilingues de soins infirmiers à l'Hôpital Sainte-Anne, le Ministère a signalé que l'examen des exigences linguistiques s'est également terminé en janvier 2008, et que des lettres ont été envoyées en mars 2008 afin d'informer les titulaires de ces postes bilingues en soins infirmiers que les exigences linguistiques avaient été rehaussées au niveau C.

Le Ministère a fait remarquer que les processus de recrutement en personnel de soins infirmiers sont publiés avec divers profils linguistiques (C et B) depuis 2007, mais qu'en raison de la pénurie de candidats ayant le niveau C à l'interaction orale, il a dû pourvoir ses postes vacants avec des candidats qui ne satisfaisaient pas aux exigences du niveau C.

Les démarches entreprises par le Ministère pour rehausser les profils linguistiques de certains postes bilingues constituent un pas dans la bonne direction. Toutefois, comme le mentionnait le rapport de vérification de juillet 2007, l'existence de divers niveaux linguistiques pour un même poste bilingue (A et B pour les préposés aux bénéficiaires, et B et C pour les infirmiers) va à l'encontre de l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles*, qui souligne le besoin de faire preuve d'objectivité dans la détermination des exigences linguistiques des postes désignés bilingues.

Le Ministère a fait savoir que les titulaires des postes bilingues de préposé aux bénéficiaires et de divers postes bilingues de soins infirmiers à l'Hôpital Sainte-Anne, dont les exigences linguistiques ont été rehaussées, possèdent le profil linguistique exigé. Anciens Combattants Canada ne s'est pas étendu sur la manière dont il avait vérifié ce fait.

- Le Ministère a surveillé le respect de ses obligations linguistiques au moyen d'une question dans son sondage sur les soins en fin de vie de 2006 à aujourd'hui, ainsi que par une question dans son sondage sur la satisfaction des pensionnaires de 2011-2012.
- Nous encourageons le Ministère à officialiser son mécanisme de surveillance afin de renforcer sa conformité aux obligations linguistiques en matière de prestation des soins de santé.
- Le Ministère a affirmé que ses préavis d'adjudication de contrats, publiés sur MERX par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, précisent que les sous-traitants sélectionnés doivent signer une déclaration figurant dans la demande de propositions, selon laquelle ils satisfont aux exigences linguistiques énoncées et qu'ils doivent fournir les services dans les deux langues officielles. Cependant, Anciens Combattants Canada n'a pas mis en place une méthode d'évaluation des compétences en langue seconde des professionnels de la santé qu'il embauche en vertu d'un contrat.
- En ce qui concerne l'application d'un mécanisme de surveillance permettant de garantir que les services fournis dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels à l'Hôpital Sainte-Anne sont de qualité égale, Anciens Combattants Canada n'a pas indiqué les mesures qu'il a prises depuis la vérification de juillet 2007.

En plus de l'exigence en matière de prestation des services dans les deux langues officielles figurant dans les préavis d'adjudication de contrats, nous encourageons fortement Anciens Combattants Canada à établir un mécanisme de surveillance afin de garantir que les services fournis dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels à l'Hôpital Sainte-Anne sont de qualité égale.

## GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

- La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a fait savoir que son unité des langues officielles de la région du Nord-Ouest fait périodiquement parvenir des trousseaux d'information au Centre de traitements médicaux à Regina afin d'expliquer à ses employés leurs obligations en matière de langues officielles pour ce qui est du service au public (recrues et cadets). La GRC a également signalé que le gestionnaire de l'unité des langues officielles de la région du Nord-Ouest rencontre personnellement les employés du Centre pour leur rappeler leurs obligations, répondre aux questions et offrir des éclaircissements, au besoin.

Cependant, la GRC devrait mettre à jour certaines de ses anciennes publications qu'elle remet à son personnel au sujet du programme des langues officielles. Les nouveaux documents devraient tenir compte de l'évolution de la jurisprudence, ainsi que des rôles changeants des institutions et organismes gouvernementaux dans le domaine des langues officielles.

Nous reconnaissons que les mesures que la GRC a prises pour donner suite à la recommandation concernant l'offre active l'aideront à se conformer aux exigences qui lui sont imposées par l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*.

En particulier, la GRC nous a soumis les outils qu'elle utilise pour aider ses employés à communiquer dans les deux langues officielles, tels que des modèles de messages bilingues pour les répondants et des fiches de phrases-clés en anglais et en français à utiliser avec les clients.

La GRC a déclaré que l'offre active aux cadets est une pratique courante pour les professionnels de la santé du Centre de traitements médicaux.

Elle a également affirmé que, pendant les séances d'orientation des troupes à la Division Dépôt, on informe les cadets que les services de santé sont offerts dans la langue officielle de leur choix. De plus, on présente les cadets aux professionnels de la santé qui leur prodigueront les soins. La correspondance de la GRC confirme que le premier point de contact des cadets qui se présentent au Centre de traitements médicaux est assuré par des postes bilingues.

- La GRC a fait remarquer qu'un membre du personnel du Centre de traitements médicaux rencontre chaque cadet de la troupe lors de la première séance de vaccination, qui a lieu dans les deux jours qui suivent l'arrivée des cadets. À ce moment, le français est la seule langue de préférence consignée dans les dossiers médicaux des cadets.

Pour assurer un traitement égal de tous les cadets, nous encourageons la GRC à également consigner la langue de préférence des cadets qui choisissent l'anglais.

- Depuis la vérification de juillet 2007, le Centre de traitements médicaux propose une version anglaise et une version française des tests psychologiques qu'il fait passer aux cadets.
- Le rapport d'une vérification sur place réalisée par la GRC révélait que l'unité des langues officielles de la région du Nord-Ouest effectue des vérifications sur place imprévues au Centre de traitements médicaux afin d'évaluer la conformité de l'unité à ses obligations en matière de langues officielles. Selon l'institution, une liste de vérification des éléments des services au public examinés est remplie pendant la vérification sur place, et de la rétroaction est fournie en personne.

Nous encourageons la GRC à réaliser périodiquement des vérifications sur place au Centre de traitements médicaux afin d'évaluer le respect de ses obligations linguistiques. L'application périodique de cette mesure aidera la GRC à offrir aux cadets des soins de santé efficaces dans les deux langues officielles.

## SERVICE CORRECTIONNEL CANADA

- Service correctionnel Canada a modifié son formulaire d'évaluation de l'état de santé à l'admission pour y inclure un champ relatif à la langue de préférence.

En 2013-2014, l'institution mettra également en œuvre le Système d'information sur la santé des délinquants (SISD), un nouveau système électronique de gestion des dossiers médicaux qui comportera un champ relatif à la langue de préférence. Ce système facilitera probablement la prestation des soins de santé dans la langue de choix des délinquants.

- Service correctionnel Canada a indiqué qu'il fait tout son possible pour s'assurer qu'au moins un membre du personnel bilingue est présent à chacun des quarts de travail afin d'offrir de meilleurs services de santé dans la langue de préférence des détenus et de veiller à ce que ceux-ci soient accompagnés par un agent du service correctionnel capable de fournir les services dans la langue de préférence du détenu.

Des améliorations sont encore possibles en ce qui a trait à l'accompagnement des détenus par un agent du service correctionnel capable de fournir les services dans la langue de préférence du détenu.

- Service correctionnel Canada a démontré qu'il avait fait des efforts pour se conformer à l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*. Pour rappeler aux employés leurs obligations en matière d'offre active relativement à l'accueil du public et aux messages vocaux, le commissaire du Service correctionnel Canada a publié une note de service sur la page intranet de l'institution en juin 2009.

Pour faciliter l'offre active, le Secteur des communications et de l'engagement du Service correctionnel du Canada a préparé pour ses employés des fiches d'énoncés contenant des mots et des phrases-clés en anglais et en français.

Le plan d'action pour l'amélioration des langues officielles de l'institution pour 2009-2010 comportait un engagement à promouvoir davantage les outils d'offre active.

En outre, Service correctionnel Canada remet un rapport trimestriel sur l'offre active à son comité de direction.

L'institution a affirmé que, dans les régions où le personnel ne parle pas la langue de préférence d'un détenu, des services d'interprétation sont fournis. Toutefois, nous continuons de recevoir et de traiter des plaintes concernant les services d'interprétation en général. Nous maintenons que les services d'interprétation ne devraient être qu'une mesure temporaire.

- L'institution a fait savoir que ses régions du Québec et du Nouveau-Brunswick recrutent activement des professionnels de la santé dans de nombreux établissements d'enseignement anglais et français. De plus, Service correctionnel Canada tâche constamment de recruter des professionnels de la santé bilingues et fait son possible pour les maintenir en poste.

Nous reconnaissons que Service correctionnel Canada a élaboré une stratégie nationale de recrutement et de conservation du personnel. Cependant, l'institution n'a pas axé cette initiative spécialement sur l'embauche de professionnels de la santé bilingues.

- En ce qui a trait au rehaussement de la désignation des postes bilingues à l'interaction orale dans les établissements des régions de l'Atlantique et du Québec, Service correctionnel Canada a rehaussé certains profils linguistiques de postes de soins infirmiers. Dans la région de l'Atlantique, il a changé les profils BBB et anglais essentiel pour BBC. Cependant, certains postes de soins infirmiers dans la région de l'Atlantique qui étaient désignés CCC en 2007 ont été abaissés à BBC. Aucun des profils linguistiques des travailleurs de la santé bilingues dans la région du Québec n'ont été rehaussés : les postes bilingues sont tous désignés BBB.

Le rapport d'étape de Service correctionnel Canada indiquait que les employés qui ne répondaient pas au nouveau profil linguistique de leur poste étaient encouragés à suivre une formation linguistique.



- En ce qui concerne la recommandation voulant que Service correctionnel Canada vérifie si les titulaires de postes bilingues de professionnel de la santé, dont les exigences linguistiques ont été rehaussées, satisfont à ces nouvelles exigences, l'institution nous a informés que les profils linguistiques n'ont été modifiés qu'après que les employés touchés ont réussi leur formation linguistique et que l'institution a reçu les résultats de l'évaluation en langue seconde de ces employés. Cette affirmation semble incompatible avec le rapport d'étape, qui indiquait que les employés ne respectant pas le nouveau profil linguistique de leur poste étaient encouragés à suivre une formation linguistique.

Nous aimerions rappeler à Service correctionnel Canada qu'il est tenu de se conformer à l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles*, qui souligne le besoin de faire preuve d'objectivité dans la détermination des exigences linguistiques des postes désignés bilingues.

- Service correctionnel Canada a modifié la directive du commissaire concernant les plaintes et les griefs des délinquants comme suit : « Lors de la formulation des réponses aux plaintes et aux griefs, les décideurs de tous les paliers s'assureront que les plaignants reçoivent les services auxquels ils ont droit en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. »

L'institution a également ajouté la note suivante dans la rubrique « Question » de ses *Lignes directrices sur le processus de règlement des plaintes et griefs des délinquants* : « Plaintes ayant trait à la *Loi sur les langues officielles* (On peut les traiter en suivant le processus de règlement des plaintes et griefs des délinquants ou encore les soumettre au commissaire aux langues officielles.) »

- Service correctionnel Canada procède maintenant tous les mois à un exercice de surveillance de l'offre active dans les deux langues officielles pour s'assurer de sa conformité à ses obligations linguistiques. Un rapport trimestriel sur l'exercice, qui propose des mesures pour améliorer l'offre active, est présenté aux réunions du comité de direction de l'institution.
- Service correctionnel Canada a également mis sur pied et diffusé son cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, qui définit les fonctions respectives du commissaire et des membres du personnel.
- De plus, l'institution a mis en œuvre l'Outil de surveillance de la gestion, un processus de surveillance exécuté chaque année en vue de vérifier le respect des diverses politiques de l'organisme. Une annexe à cet outil définit les obligations générales et les services fournis aux délinquants, et comporte un énoncé sur l'obligation des établissements correctionnels de fournir des services de santé dans la langue de préférence du délinquant. Grâce à cet outil, l'institution peut évaluer si les services sont offerts aux délinquants dans la langue officielle de leur choix, qu'ils soient fournis par des agents correctionnels ou des professionnels contractuels.

Nous sommes encouragés par la mise en œuvre du Service correctionnel Canada d'un mécanisme de surveillance qui fait des langues officielles une priorité. Cependant, l'institution doit prendre des mesures supplémentaires pour évaluer la qualité des services fournis par les professionnels de la santé contractuels dans les deux langues officielles. L'institution devrait réaliser des vérifications internes officielles sur place afin de déterminer si les détenus reçoivent des services de soins de santé de qualité égale dans les deux langues officielles, en particulier lorsqu'ils sont fournis par des professionnels de la santé contractuels.

- Depuis 2008-2009, toutes les nouvelles demandes de propositions pour des professionnels de la santé dans les établissements bilingues de Service correctionnel Canada ont le bilinguisme comme qualification essentielle. Les demandes de propositions précisent également que les sous-traitants doivent fournir des services dans la langue officielle de préférence des clients.
- Au moment du suivi de la vérification, en 2012, Service correctionnel Canada n'avait pas pris de mesures pour s'assurer que les professionnels de la santé engagés en vertu d'un contrat dans ses établissements bilingues possédaient les compétences linguistiques exigées. L'institution devrait mettre en place des mesures pour évaluer les compétences linguistiques des professionnels de la santé contractuels dans ses établissements bilingues.



## CONCLUSION

Le commissaire aux langues officielles est satisfait des efforts déployés par les quatre institutions pour donner suite à 12 des 30 recommandations qu'il a formulées. Cependant, il n'est que partiellement satisfait quant à 12 autres de ces recommandations. De plus, pour se conformer entièrement à la *Loi sur les langues officielles*, les institutions visées doivent mettre en œuvre les recommandations 6, 12, 25 et 29 (voir les annexes A, B, C et D concernant l'état de la mise en œuvre de chaque recommandation).

Par ailleurs, deux recommandations n'étaient plus applicables au moment du suivi de la vérification. La recommandation 13 à l'intention d'Anciens Combattants Canada avait déjà été mise en œuvre avant la publication du rapport de vérification de juillet 2007. La recommandation 19 à l'intention de la GRC ne s'applique plus, étant donné que l'organisation n'a plus besoin de conclure de marchés de services avec des professionnels de la santé pour le Centre de traitements médicaux à Regina en raison d'une réduction des effectifs à desservir. Si la GRC devait toutefois recommencer à conclure des marchés de services, elle devrait y inclure une clause linguistique.

Santé Canada, la GRC et Service correctionnel Canada ont tous réalisé des progrès pour vérifier la mise en œuvre des mesures concernant l'offre active par les institutions ou bureaux examinés lors de la vérification de juillet 2007. Anciens Combattants Canada a pris des mesures afin de donner suite à la recommandation du Commissariat concernant la signalisation de l'offre active dans toutes les salles de réception de l'Hôpital Sainte-Anne.

Santé Canada et Anciens Combattants Canada doivent mettre en place des mécanismes de surveillance pour garantir la qualité égale des services fournis dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels, au Québec pour Santé Canada et à l'Hôpital Sainte-Anne pour Anciens Combattants Canada.

Dans le même ordre d'idées, bien que Service correctionnel Canada ait mis en œuvre un mécanisme de surveillance du respect de ses obligations linguistiques, il devrait prendre des mesures supplémentaires pour s'assurer que les services de santé fournis dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels sont de qualité égale.

En ce qui a trait à Anciens Combattants Canada, nous savons qu'une entente de principe a été conclue entre le gouvernement du Canada et celui du Québec en vue du transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au printemps 2013. Dans ce contexte, les points soulevés lors de la vérification de juillet 2007 et dans le présent rapport de suivi demeureront valables après le transfert. Par conséquent, nous encourageons les administrateurs de l'Hôpital à mettre en œuvre la totalité de nos recommandations.

Comme le soulignait la vérification de juillet 2007, les exigences linguistiques à l'interaction orale des postes de professionnel de la santé dans les bureaux et institutions de Santé Canada, d'Anciens Combattants Canada et de Service correctionnel Canada qui ont été examinés étaient, de façon générale, insuffisantes pour les tâches complexes réalisées. Nous constatons que ces trois institutions ont fait des efforts depuis afin de rehausser le niveau à l'interaction orale pour les divers postes. De plus, Santé Canada et Anciens Combattants Canada ont signalé que les titulaires des postes dont les profils linguistiques avaient été rehaussés respectaient les nouvelles exigences. La vérification de juillet 2007 a révélé que les exigences linguistiques des postes au Centre de traitements médicaux de la GRC à Regina étaient appropriées et n'ont donc pas été soumises à un nouvel examen dans le cadre de ce suivi.

Santé Canada a évalué les titulaires de postes qui ont reçu une formation linguistique afin de déterminer leurs compétences linguistiques. Cependant, Anciens Combattants Canada ne s'est pas étendu sur sa manière de vérifier si les titulaires de postes bilingues à l'Hôpital Sainte-Anne satisfaisaient aux nouvelles exigences linguistiques.

Nous aimerions souligner le besoin d'objectivité énoncé à l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait à la détermination des exigences linguistiques des postes désignés bilingues. Les profils linguistiques des postes bilingues doivent être établis objectivement en fonction des tâches et des responsabilités associées au poste.

Dans le cas d'Anciens Combattants Canada, les modifications apportées aux profils linguistiques doivent être appliquées invariablement à tous les postes bilingues ayant le même titre et les mêmes fonctions. Par exemple, à l'interaction orale, le niveau de certains postes de soins infirmiers ne doit pas être désigné B alors que d'autres sont désignés C.

Dans le cas de Service correctionnel Canada, ce dernier ne devrait pas modifier le profil linguistique d'un poste seulement après que son titulaire a réussi sa formation linguistique.

En ce qui a trait aux recommandations portant sur le besoin de s'assurer que les professionnels de la santé engagés en vertu d'un contrat possèdent les compétences linguistiques requises, les mesures prises par Santé Canada, Anciens Combattants Canada et Service correctionnel Canada variaient. Par exemple, les offres permanentes de Santé Canada précisent maintenant son obligation de vérifier les compétences linguistiques des candidats avant leur embauche.

Anciens Combattants Canada exige que les sous-traitants sélectionnés à la suite d'un processus d'appel d'offres signent une déclaration selon laquelle ils satisfont aux exigences linguistiques énoncées.

Pour s'assurer que les professionnels de la santé engagés en vertu d'un contrat possèdent les compétences linguistiques requises, Service correctionnel Canada se fie au fait que les demandes de propositions pour des professionnels de la santé comportent une exigence obligatoire en matière de maîtrise des deux langues officielles et une exigence de fournir les services dans la langue de préférence du client.

Quoique Anciens Combattants Canada prenne des mesures supplémentaires par rapport à Service correctionnel Canada, ces deux institutions devraient néanmoins évaluer la maîtrise de la seconde langue officielle des professionnels de la santé engagés de façon contractuelle.

En ce qui a trait au contrôle du respect des obligations linguistiques en matière de prestation de services de santé, les quatre institutions ont pris des mesures qui vont dans la bonne direction.

Santé Canada et Anciens Combattants Canada pourraient aller plus loin en créant un mécanisme officiel qui leur permettra de surveiller périodiquement leurs progrès vers le respect de leurs obligations linguistiques.

Sur une note générale, le commissaire est conscient de la difficulté de recruter des professionnels de la santé et, plus encore, d'engager du personnel bilingue compétent qui soit apte à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Néanmoins, nous sommes encouragés par les mesures que ces quatre institutions ont prises pour offrir de meilleurs services de santé dans les deux langues officielles à leurs clientèles de langue officielle en situation minoritaire.

## **ANNEXE A**

### **RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE SANTÉ CANADA**

#### **RECOMMANDATION 1**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de s'assurer que ses bureaux désignés bilingues se conforment pleinement aux exigences de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles* en matière d'offre active en personne, au téléphone et sur les répondeurs.

#### **RECOMMANDATION 2**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de rehausser le profil linguistique des postes de soins infirmiers à l'interaction orale et des postes d'agent d'admissibilité des services de santé non assurés qui ont un profil asymétrique, et de revoir le nombre de postes bilingues requis dans ces deux catégories d'emplois dans la région du Québec.

#### **RECOMMANDATION 3**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de vérifier si les titulaires de postes de soins infirmiers et d'agents d'admissibilité des services de santé non assurés, dont les exigences linguistiques auront été rehaussées, satisfont à ces nouvelles exigences. Dans les cas où les titulaires ne satisfont pas à ces nouvelles exigences, le Ministère devra prendre des mesures afin d'assurer, en tout temps, des soins de santé égaux dans les deux langues officielles.

#### **RECOMMANDATION 4**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant d'assurer le respect de ses obligations linguistiques en matière de prestation de soins de santé au Québec.

#### **RECOMMANDATION 5**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de s'assurer que les professionnels de la santé contractuels au Québec ont les compétences linguistiques requises.

#### **RECOMMANDATION 6**

(N'A PAS ÉTÉ MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire recommande à Santé Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant de s'assurer de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels au Québec.

## **ANNEXE B**

### **RECOMMANDATIONS À L'INTENTION D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA**

#### **RECOMMANDATION 7**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada d'afficher, dans toutes les aires d'accueil de l'Hôpital Sainte-Anne, des pictogrammes d'offre active signalant aux bénéficiaires la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

#### **RECOMMANDATION 8**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de rehausser le profil linguistique à l'interaction orale des postes bilingues de préposé aux bénéficiaires et de divers postes bilingues de soins infirmiers à l'Hôpital Sainte-Anne.

#### **RECOMMANDATION 9**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de vérifier si les titulaires des postes bilingues de préposé aux bénéficiaires et des divers postes bilingues de soins infirmiers à l'Hôpital Sainte-Anne dont les exigences linguistiques auront été rehaussées, satisfont à ces nouvelles exigences. Dans les cas où les titulaires ne satisfont pas à ces nouvelles exigences, le Ministère devra prendre des mesures afin d'assurer des soins de santé égaux dans les deux langues officielles en tout temps.

#### **RECOMMANDATION 10**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant de s'assurer du respect de ses obligations linguistiques en matière de prestation des soins de santé à l'Hôpital Sainte-Anne.

#### **RECOMMANDATION 11**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de s'assurer que les professionnels de la santé contractuels de l'Hôpital Sainte-Anne ont les compétences linguistiques requises.

#### **RECOMMANDATION 12**

(N'A PAS ÉTÉ MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant de s'assurer de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels de l'Hôpital Sainte-Anne.

#### **RECOMMANDATION 13**

(NE S'APPLIQUE PLUS)

Le commissaire recommande à Anciens Combattants Canada de revoir ses 12 accords d'exploitation avec des services de santé et des établissements de santé provinciaux signés avant 1993 pour déterminer s'il devrait, lors de leur renouvellement, y inclure une clause linguistique dans le but de respecter les obligations que lui imposent l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* et l'alinéa 6(1)a) du *Règlement*.

## **ANNEXE C**

### **RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA**

#### **RECOMMANDATION 14**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada de prendre des mesures pour diffuser, au gestionnaire et aux membres du personnel du Centre de traitements médicaux de la Division Dépôt à Regina, ses politiques et ses directives en matière de service au public dans les deux langues officielles.

#### **RECOMMANDATION 15**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada de s'assurer que les membres du personnel du Centre de traitements médicaux se conforment pleinement aux exigences de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles* en matière d'offre active en personne, au téléphone et sur les répondeurs.

#### **RECOMMANDATION 16**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada de consigner la langue officielle préférée des cadets dans leur dossier médical.

#### **RECOMMANDATION 17**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada de prendre les mesures nécessaires pour que les tests psychologiques que le Centre de traitements médicaux de Regina fait passer aux cadets soient dans la langue officielle de choix de ceux-ci.

#### **RECOMMANDATION 18**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance pour s'assurer que le Centre de traitements médicaux de Regina fait la prestation de soins de santé efficaces dans les deux langues officielles.

#### **RECOMMANDATION 19**

(NE S'APPLIQUE PLUS)

Le commissaire recommande à la Gendarmerie royale du Canada d'inclure une clause linguistique dans tous les marchés de services que le Centre de traitements médicaux de Regina passe avec des professionnels de la santé, et de créer une banque de ressources humaines bilingues dans le domaine de la santé afin de s'assurer que les droits linguistiques des patients du Centre sont respectés en tout temps.

## **ANNEXE D**

### **RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE SERVICE CORRECTIONNEL CANADA**

#### **RECOMMANDATION 20**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de revoir ses procédures d'admission des délinquants et des délinquantes dans les centres de réception régionaux et dans les autres établissements qui exercent cette fonction, afin d'offrir ce service dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* et au *Règlement*.

#### **RECOMMANDATION 21**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de s'assurer que ses établissements bilingues se conforment pleinement aux exigences de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles* en matière d'offre active en personne, au téléphone et sur les répondeurs.

#### **RECOMMANDATION 22**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de consigner dans les dossiers médicaux des délinquants et des délinquantes leur langue officielle préférée afin d'assurer une meilleure prestation des soins de santé dans la langue de leur choix.

#### **RECOMMANDATION 23**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie pour recruter un plus grand nombre de professionnels de la santé bilingues dans les établissements du Québec et du Nouveau-Brunswick.

#### **RECOMMANDATION 24**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de rehausser la désignation linguistique des postes bilingues des professionnels de la santé, surtout à l'interaction orale, dans les établissements du Québec et du Nouveau-Brunswick.

#### **RECOMMANDATION 25**

(N'A PAS ÉTÉ MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de vérifier si les titulaires des postes bilingues de professionnels de la santé dans les établissements du Québec et du Nouveau-Brunswick, dont les exigences linguistiques auront été rehaussées, satisfont aux nouvelles exigences. Dans les cas où les titulaires ne satisfont pas à ces nouvelles exigences, le Ministère devra prendre des mesures afin d'assurer des soins de santé égaux dans les deux langues officielles en tout temps.

**RECOMMANDATION 26**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada d'inclure une référence aux plaintes portant sur les langues officielles dans sa directive sur les plaintes et griefs des délinquants et des délinquantes.

**RECOMMANDATION 27**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant de s'assurer du respect de ses obligations linguistiques en matière de prestation de soins de santé.

**RECOMMANDATION 28**

(MISE EN ŒUVRE COMPLÈTE/SATISFAISANTE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de revoir ses ententes contractuelles avec les professionnels de la santé pour y inclure une clause linguistique appropriée, afin d'assurer les services de santé dans les deux langues officielles aux personnes détenues dans ses établissements bilingues.

**RECOMMANDATION 29**

(N'A PAS ÉTÉ MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de s'assurer que les professionnels de la santé contractuels dans ses établissements bilingues ont les compétences linguistiques requises.

**RECOMMANDATION 30**

(MISE EN ŒUVRE PARTIELLE)

Le commissaire recommande à Service correctionnel Canada de mettre en place un mécanisme de surveillance lui permettant de s'assurer de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les professionnels de la santé contractuels dans ses établissements bilingues.