

**PRÉSENTATION AU COMITÉ SÉNATORIAL
PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES**
Par l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick
Le 15 mai 2023

Lors d'une table ronde virtuelle le 15 juin 2021, Journée mondiale sur la sensibilisation à la maltraitance envers les aînés, le portrait de la situation des services de soins et de soutien dans les foyers de soins au Nouveau-Brunswick avait été assez bien décrit par les panélistes. Plus de 75 personnes étaient présentes à cette table ronde virtuelle, très inquiètes du traitement infligé aux résidentes et résidents des foyers de soins de la province. À la fin de cette table ronde, on avait demandé à l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick (AFANB) de poursuivre ce dossier afin de trouver des pistes de solutions pour améliorer le sort des aînés dans les foyers de soins ou de ceux qui habitent encore dans leur domicile avec des besoins de services de soutien.

Le Comité d'action sur la bienveillance envers les aînés de l'AFANB s'est réuni toutes les semaines pendant un an et a rencontré la presque totalité des intervenants des services des soins et de soutien aux personnes âgées. Au bout d'un an, on a publié le rapport « Vieillir dans l'indifférence et l'indignité au Nouveau-Brunswick »¹(en anglais: « New Brunswick's Elders: Neglected and Forgotten »)². Les différentes sections du rapport sont très imagées et parlent d'elles-mêmes :

- **Il y a urgence d'agir** – Les personnes qui sont dans les foyers de soins ne peuvent pas attendre dix ans pour qu'on règle les problèmes. Il faut agir maintenant.
- **Ce n'est pas la première fois que l'on en parle** – Deux rapports ont été rédigés sur l'état de la situation au Nouveau-Brunswick, soit en 2012 et en 2017. Notre rapport souligne ce qui est déjà connu et refait sensiblement les mêmes recommandations, mais dans un langage plus direct.
- **Vieillir dans l'indifférence et l'indignité** – La pandémie a mis à jour de façon évidente des problèmes de maltraitance qui existaient déjà. Avec la pandémie, le manque de main-d'œuvre s'est accentué.
- **La loi du silence** – Les personnes âgées et leur famille ont peur de se plaindre parce qu'ils se font dire : « Si vous n'aimez pas ça, vous pouvez aller ailleurs. » Certaines personnes se sont fait expulser de leur foyer de soins après avoir signalé une plainte aux autorités.

¹ <https://afanb.org/wp-content/uploads/2022/07/Vieillir-dans-lindiffe%CC%81rence-et-lindignite%CC%81-au-Nouveau-Brunswick.pdf>

² <https://afanb.org/wp-content/uploads/2022/07/New-Brunwicks-elders-neglected-and-forgotten.pdf>

- **Le festin de la malbouffe** – La nourriture est un des seuls plaisirs qui demeure important pour les personnes dans les foyers de soins. Malheureusement, les histoires de malbouffe sont tellement nombreuses que c'en est même révoltant.
- **Avale ta pilule** – Des histoires de médicaments mal distribués, non renouvelés, ou médicaments non prescrits, utilisés à titre de calmants, sont rapportées par les familles régulièrement.
- **Les règles sont les règles... mais pas pour tout le monde** – Les foyers de soins spéciaux, lesquels sont tous des établissements privés, sont régis par *la Loi sur la famille* et non par *la Loi sur les foyers de soins*. Ainsi, les 404 foyers de soins spéciaux sont moins réglementés que les foyers de soins de longue durée.
- **Les grands négligés** – Les personnes âgées qui occupent un lit d'hôpital en attente d'un lit dans un foyer de soins, après avoir reçu leur congé de l'hôpital, ne sont plus sous la juridiction du ministère de la Santé. Le ministère du Développement social ne les prend pas en charge étant donné qu'elles sont toujours rattachées au ministère de la Santé. Chacun des ministères veut se délester de ses responsabilités face à ces aînés abandonnés.
- **Être bien chez soi... mais pas dans la misère** – Il faut avoir comme objectif d'aider les personnes âgées à vivre dans leur domicile le plus longtemps possible, sans être dans la misère. Pour atteindre cet objectif, il faut établir un système de soutien efficace et accessible partout dans la province. Actuellement, il n'existe pas d'infrastructure cohérente dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick. Dans certaines régions, aucun service de soutien aux aînés à domicile n'est offert. Il n'existe aucun service d'appui aux personnes aidantes, qui, justement, permettent aux personnes âgées de vivre plus longtemps chez elles.

Recommandations :

On retrouve six recommandations dans le rapport, mais en voici quatre qui pourraient améliorer la qualité des services aux aînés :

1. **Communication** – Établir un processus de communication uniforme entre les directions des foyers de soins et les familles des résidents et résidentes.
2. **Soins à domicile** – Investir davantage dans les soins à domicile et y accorder une priorité.
3. **Révision des normes** – Réviser les normes des foyers de soins afin que les foyers de soins de longue durée et les foyers de soins spéciaux soient régis par la même loi et les mêmes normes.
4. **Nouvelle structure** – Modifier la structure des foyers de soins pour qu'ils soient en majorité publics, gérés par des organismes à but non lucratif, plutôt que privés.

Situation des aînés francophones du Nouveau-Brunswick

L'AFANB a présenté un mémoire aux Commissaires de la révision de la Loi sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick (LLO-NB), la juge Yvette Finn et monsieur John McLaughlin, en août 2021.³

La situation des aînés francophones du Nouveau-Brunswick dans les foyers de soins est déplorable, comparativement à celle des aînés anglophones, du fait que les services ne sont pas toujours disponibles en français. Présentement, la LLO-NB ne fait aucune mention des « foyers de soins » ni de l'obligation de fournir des services en français dans les foyers de soins. Plusieurs aînés francophones résident dans un foyer de soins qui n'est pas en mesure de fournir des services de santé dans leur langue maternelle. Nous tenons à souligner l'importance d'offrir aux aînés francophones des services dans leur langue non seulement pour des raisons de santé, mais également pour des raisons de sécurité. Il est impératif que ces personnes soient servies dans leur langue pour qu'elles puissent comprendre ce qu'on leur dit et pour qu'elles puissent se faire comprendre par le personnel.

Certaines familles de la capitale du Nouveau-Brunswick ont choisi de placer leur parent dans un foyer de soins à Moncton parce qu'aucun foyer de soins de Fredericton n'offre les services en français. Ainsi, pour visiter leur parent, il faut parcourir deux heures de route et se taper la même distance pour revenir à la maison. Dans une province officiellement bilingue, cette situation est inacceptable. Les personnes âgées devraient être servies dans l'une des deux langues officielles de la province et du pays, lors de la dernière phase de leur vie, sans exception.

Plusieurs régions acadiennes du Nouveau-Brunswick sont situées en milieu rural. Les services de santé ne sont pas toujours disponibles. Il faut souvent se déplacer sur des distances de deux à cinq heures de route, selon les besoins en soins de santé, pour ensuite se faire servir en anglais. Pour les personnes âgées, c'est déjà exigeant d'être obligées de voyager sur de longues distances. Ne pas pouvoir se faire servir dans sa langue maternelle, c'est ajouter une autre couche de stress, d'anxiété et de frustration.

Dans le mémoire présenté aux commissaires Finn et McLaughlin, nous recommandons entre autres :

³ <https://afanb.org/wp-content/uploads/2022/07/AFANB-Me%CC%81moire-dans-le-cadre-de-la-re%CC%81vision-pre%CC%81vue-au-paragraphe-421-de-la-loi-sur-les-langues-officiellesL.N-B-2002-C-O-05-1.pdf>

1. Que les services offerts au public par les foyers de soins établis en vertu de la Loi sur les foyers de soins soient offerts dans les deux langues officielles, et ce, dans toutes les régions de santé de la province, de façon à répondre aux besoins des deux communautés de langues officielles de la province.
2. Qu'aux fins de la prestation des soins de santé dans la province, tous les établissements, installations et programmes de santé relevant du ministère de la Santé ou des Régies régionales de la santé établis en vertu de la Loi sur les régies régionales de la santé s'assurent d'offrir en tout temps tous les services au public dans les deux langues officielles de la province.
3. Que la définition de « foyer de soins » soit incluse dans la nouvelle version de la LLO-NB.⁴

À l'heure actuelle, la Loi sur les foyers de soins ne prévoit aucune obligation linguistique pour les gestionnaires de foyers de soins de la province. Il est toutefois clair que le ministère du Développement social exerce une surveillance étroite de l'exploitation et de la gestion des foyers de soins de la province⁵. Bien que ces établissements ne soient pas, au sens strict, des propriétés de la province, ils sont des tierces parties qui offrent des services pour le compte de la province. Ainsi, les foyers de soins correspondent à la définition qui se retrouve à l'article 30⁶ de la LLO-NB, et à ce titre, ils sont tenus de respecter les dispositions relatives aux obligations des tierces parties.

Comment le fédéral peut-il appuyer les aînés francophones du Nouveau-Brunswick et du Canada?

La province du Nouveau-Brunswick, avec sa propre LLO, ne devrait pas être une préoccupation du fédéral lorsqu'il s'agit des divers services de santé et de soutien pour les personnes âgées. Pourtant, le Nouveau-Brunswick ne peut pas servir d'exemple aux autres provinces en matière de services de soins et de soutien aux aînés. C'est triste à constater, mais les foyers de soins, même dans les régions francophones, ont de plus en plus de difficulté à offrir des services en français. Avec la pénurie de main-d'œuvre, les foyers de soins doivent faire appel aux immigrants et aux nouveaux arrivants pour pouvoir maintenir leurs services. Plusieurs de ces derniers ne peuvent pas s'exprimer en français. Ainsi, la situation s'est aggravée; non seulement les foyers de soins anglophones n'offrent pas de services en français, mais même les foyers de soins francophones ont de la difficulté à offrir leurs services dans la langue maternelle de leurs patients.

Il est facile de blâmer la pénurie de main-d'œuvre pour expliquer le manque de services en français dans les foyers de soins et dans les services de soutien à

⁴ <https://afanb.org/wp-content/uploads/2022/07/AFANB-Me%CC%81moire-dans-le-cadre-de-la-re%CC%81vision-pre%CC%81vue-au-paragraphe-421-de-la-loi-sur-les-langues-officiellesL.N-B-2002-C-O-05-1.pdf> p. 5

⁵ Voir la Loi sur les foyers de soins et les règlements qui s'y rattachent.

⁶ LLO-NB, supra note 1, art 27 à 30.

domicile. Mais les actions entreprises pour le recrutement et la rétention du personnel sont presque inexistantes. Le salaire des préposés des foyers de soins et dans les services de soutien à domicile n'est pas beaucoup plus élevé que les salaires des employés de Tim Horton ou de McDonald. Les conditions de travail sont assez difficiles. C'est pour cela qu'on remarque un roulement de personnel d'environ 40%.

Dans le dernier budget provincial, on prévoit 44,9 millions \$ pour l'augmentation des salaires des préposés dans les foyers de soins spéciaux et pour les services de soutien à domicile. C'est un très bon début. Il faut absolument que cette initiative soit réalisée si on veut recruter du personnel pour les foyers de soins et pour les services de soutien à domicile.

Le Réseau de santé Vitalité verse les frais des cours de formation pour de nouveaux préposés, avec une prime de 10 000 \$ si ces préposés travaillent pendant deux ans pour le Réseau Vitalité. On devrait offrir la même chose aux préposés des foyers de soins et aux préposés des services de soutien à domicile.

Actions possibles du fédéral pour assurer des services de soins et de soutien aux aînés dans la langue officielle de leur choix, en situation minoritaire.

Le fédéral octroie beaucoup de fonds aux provinces et territoires pour qu'ils offrent des services de santé de qualité. Toutes les provinces et tous les territoires ont le souci d'offrir des services de santé de qualité à leurs citoyennes et citoyens. Cependant, on est moins préoccupé d'offrir des services bilingues ou des services en français aux francophones en situation minoritaire, même au Nouveau-Brunswick.

Le fédéral, avec son nouveau plan d'action sur les langues officielles, devrait profiter de ce nouvel élan ou de cette continuité pour ajouter de nouvelles règles pour la distribution des fonds aux provinces en matière de soins de santé, notamment pour les personnes âgées qui se font de plus en plus nombreuses. Étant donné les enjeux des personnes âgées francophones au Canada et notamment au Nouveau-Brunswick, nous recommandons que le fédéral :

1. Ajoute une clause linguistique dans les transferts fédéraux en matière de santé, afin d'améliorer les services en français pour les communautés francophones en milieu minoritaire;
2. Ajoute une clause linguistique dans les transferts pour les soins aux aînés afin que les aînés francophones en milieu minoritaire puissent bénéficier des services de soins et de soutien en français dans les foyers de soins et à domicile;
3. Contribue généreusement aux établissements postsecondaires francophones à l'extérieur du Québec et anglophones au Québec afin de permettre une

meilleure rétention et le recrutement de personnel dans les foyers de soins et dans les services de soutien à domicile;

4. Appuie le secteur de la recherche qui permet de trouver des solutions qui favorisent l'accès aux services de soins et de soutien aux personnes âgées, dans la langue de leur choix.

En guise de conclusion, il est important que les provinces et le fédéral travaillent ensemble afin d'offrir de meilleurs services de soins et de soutien aux aînés. Il est aussi primordial que le fédéral impose des clauses linguistiques dans les transferts de fonds pour ces services afin que les communautés de langues officielles en situation minoritaire puissent non seulement jouir de bons services, mais pour qu'elles puissent les obtenir dans la langue de leur choix.