



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 23-24-019

INSTITUTION VISÉE Ministère de la Santé

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 4
Observations et analyse : 12
Conclusion et recommandations : 23

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Sous-ministre de la Santé
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 ministère de la Santé (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue qu'elle a subi des difficultés en raison de sa langue officielle lorsqu'elle a demandé des soins de santé virtuels par l'entremise de la système eVisitNB; c'est-à-dire le site Web¹ et l'application Maple fournis pour le compte de l'institution. La situation de fait signalée par la partie plaignante n'est pas niée par l'institution.

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 son devoir en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) de veiller à ce que les obligations qui lui sont imposées soient respectées par son tiers.

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

1. **QUE** l'institution demande expressément au patient sa langue officielle de choix dès le premier contact sans se fier aux paramètres de langue programmés dans son appareil électronique et qu'elle demande à son fournisseur de modifier son système afin de pouvoir respecter ce choix à toutes les étapes de l'utilisation du système eVisitNB par le patient;
2. **QUE** l'institution s'assure que son fournisseur réagisse plus rapidement et efficacement lorsque des situations de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) lui sont signalées;
3. **QUE** l'institution s'assure que le fournisseur mette en place des mesures afin que les professionnels de la santé qui ne comprennent pas la langue officielle d'un patient n'initient pas une consultation avec ce patient ou, le cas échéant, que le fournisseur mette en place des mesures afin que le professionnel de la santé puisse renvoyer le patient à la tête de la liste d'attente jusqu'à ce qu'un autre professionnel de la santé comprenant la langue officielle choisie par le patient soit disponible;
4. **QUE** l'institution évite et élimine l'inégalité dans les temps d'attente, demande à son fournisseur de ventiler les statistiques de temps d'attente selon la langue officielle choisie et fasse une étude plus approfondie des ressources nécessaires pour évaluer les temps d'attente sur le système eVisitNB/Maple et pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles;

¹ fr.evisitnb.ca et evisitnb.ca

5. **QUE** les recommandations émises dans le rapport antérieur au sujet d'eVisitNB ainsi que celles dans le présent rapport soient revues régulièrement par l'institution et son fournisseur pour éviter une répétition des situations portées à son attention et ainsi assurer un accès égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles;
6. **QUE** l'institution lui fournisse une mise à jour, dans les 3 mois suivant le dépôt du présent rapport, de la mise en œuvre des mesures correctives auxquelles elle s'est engagée à prendre ou qu'elle a demandées à son fournisseur.

Plainte

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

Selon la partie plaignante, les sites Web d'eVisitNB (www.evisitnb.ca) et de GetMaple (app.getmaple.ca) sont accessibles aux citoyens du Nouveau-Brunswick n'ayant pas de médecin de famille et désirant des soins de santé primaires.

La partie plaignante nous informe :

Je suis sans docteur depuis cinq ans; donc, eVisitNB est mon fournisseur principal de soins primaires, malheureusement. À deux reprises le 16 mai 2023, je me suis fait refuser le service de soins de santé en français, et ce en me communicant en anglais « cannot understand what you wrote, sorry ». Les deux fois, on m'a refusé, sans recours et avec la communication expliquant la raison 100% en anglais.

Puis j'ai finalement décidé de traduire ma demande en anglais et de faire celle-ci en anglais. Celle-ci a été acceptée presque immédiatement, et j'ai pu échanger avec un infirmier, mais en anglais seulement.

Que fait un citoyen uniquement francophone? Non seulement on me refuse un service à cause de ma langue, mais on me communique les raisons en anglais seulement. Mon droit de recevoir les services médicaux dans ma langues [sic] officielle a clairement été violé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses partenaires eVisitNB et GetMaple. Les communications venant de GetMaple étaient 100% en anglais, même si ma préférence dans la configuration était en français et le mode du site web en français. Les textos de GetMaple étaient en anglais seulement également.

La demande aurait pu être mise en attente le temps de trouver une ressource en français, mais non, on rejette tout simplement la demande (qui prend beaucoup de temps au citoyen) et en plus on la rejette en expliquant la raison uniquement en anglais, « sorry, cannot understand what you wrote ». Sur des périodes, les patients anglophones ont accès à des services de soins primaires auxquels les patients francophones n'ont pas accès, et c'est inacceptable.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses partenaires eVisitNB et GetMaple ont clairement manqué à leur responsabilité de respecter la Loi sur les langues officielles et la Charte canadienne des droits et libertés.

Enquête

Historique précédant l'avis d'enquête

Cette plainte fait suite à une plainte initiée par la commissaire en septembre 2022 et au dépôt de sept autres plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles (le CLO) entre octobre 2022 et février 2023, qui portaient sur un manque de services en français à partir du système de soins de santé virtuels eVisitNB/Maple. Selon le CLO, ces nombreuses plaintes font preuve d'une véritable situation d'inégalité linguistique affectant la communauté de langue officielle minoritaire francophone.

Le dossier de plainte initié par la commissaire a été conclu à partir d'une résolution informelle avec le ministère de la Santé (l'institution) le 2 février 2023, dans laquelle on a demandé à l'institution de confirmer par écrit une mise à jour des mesures qui ont été prises ou qui seront prises pour éviter une répétition de ce genre d'incident. Le CLO cherchait surtout à savoir que :

- les citoyens choisissant le français comme langue de préférence ne sont pas désavantagés par une longue attente par rapport à leurs concitoyens qui choisissent l'anglais comme langue de préférence;

et que l'institution :

- fera un rappel à ses tiers qui offrent des services en son nom de leurs obligations en vertu de la LLO et de leur devoir d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Un rapport d'enquête a été rédigé au sujet des sept autres plaintes en mars 2024. En guise de conclusion, le CLO a déterminé que les nombreuses plaintes déposées à son bureau entre octobre 2022 et février 2023 à l'égard de eVisitNB/Maple sont fondées et qu'il y a eu de sérieuses violations à la LLO.

Dans son rapport d'enquête², le CLO a fait part à l'institution des recommandations suivantes :

- 1. QUE l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que le tiers qui offre des services en son nom, eVisitNB Inc., fasse le nécessaire pour corriger son site Web et l'application afin que tous les utilisateurs qui s'inscrivent pour obtenir des services en ligne ne soient pas lésés, de quelque manière que ce soit, par leur choix de langue;**

² Rapport d'enquête 22-23-138, 22-23-145, 22-23-172, 22-23-174, 22-23-182, 22-23-189 et 22-23-226 : <https://bit.ly/3PtrVbc>

2. **QUE** l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que tous les utilisateurs du système offert en son nom par eVisitNB Inc. puissent obtenir des services et continuer d'obtenir des services dans la langue officielle de leur choix, peu importe l'étape où ils se trouvent dans le processus, et sans que le choix d'être servi dans l'une ou l'autre langue officielle n'entraîne un délai;
3. **QUE** l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que les utilisateurs de ce système reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix et que le choix de la langue officielle n'entraîne aucun délai dans la prestation des services par le tiers fournisseur, eVisitNB Inc.;
4. **QUE** l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que le tiers qui offre des services en son nom, eVisitNB Inc., dispose d'un personnel adéquat pour respecter les obligations de l'institution au titre de la LLO;
5. **QUE** l'institution prenne des mesures immédiates pour modifier sa procédure d'inscription en ligne afin de s'assurer que son tiers fournisseur, eVisitNB, fournit une offre active de services aux membres du public, de telle sorte que tous les utilisateurs du site Web aient accès aux mêmes renseignements et aient la même capacité de s'inscrire dans le système et de l'utiliser dans les deux langues officielles;
6. **QUE** l'institution rende compte au CLO, dans les 30 jours suivant la réception du présent rapport, de l'avancement de la mise en œuvre des recommandations 1 à 5.

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

À la suite du dépôt de la plainte en instance (dossier 23-24-019) le 24 mai 2023, le CLO a décidé de procéder à une deuxième enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO), car l'enquête précédente était toujours en cours. Le CLO a expliqué à l'institution qu'en raison de situations qui s'étaient reproduites même après qu'elle en ait été mise au courant, il procédait à une deuxième enquête visant le ministère de la Santé et son tiers, eVisitNB/Maple :

[C]omme le dépôt au Commissariat de cette nouvelle plainte peut le confirmer, la situation ne semble pas encore réglée.

Malgré les différentes situations, le Commissariat s'inquiète dans chaque cas des délais encourus par les patients d'eVisitNB qui choisissent le français comme leur langue officielle de préférence et du fait que tous les patients de la plateforme

eVisitNB ne reçoivent pas la même qualité de service, selon leur langue officielle de choix.

La plainte que nous portons à votre attention dans ce dossier est la même que celles dans notre préavis d'enquête du 2 février 2023. Vous et votre fournisseur avez déjà reçu amplement d'avis et d'occasions afin de vous assurer que la situation faisant l'objet de la plainte à l'instance ne se répète pas. Donc, le Commissariat a décidé d'envoyer un nouveau préavis d'enquête au ministère de la Santé.

Un préavis d'enquête daté du 10 juillet 2023 fut envoyé à l'institution. Dans ce préavis à l'intention du sous-ministre, on y 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.

Réponse de l'institution

Le 8 août 2023, l'institution a fourni sa réponse à la plainte et indique :

Vous trouverez dans le document joint à la présente les réponses aux questions posées dans votre lettre.

Nous tenons à préciser que nous avons transmis vos questions aux fournisseurs d'eVisitNB pour qu'ils puissent y répondre. Nous avons jugé qu'ils étaient les mieux placés pour expliquer le fonctionnement de leur plateforme, les réponses des questions 1, 2 et 4 sont donc les leurs.

Merci de m'avoir fait part de ces questions et préoccupations. Nous continuerons à collaborer étroitement avec eVisitNB pour garantir que chaque personne de la province peut recevoir des services dans la langue de son choix.

Position de l'institution

La réponse de l'institution ne fournit pas son appréciation des faits.

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

Question 1 – Les préférences linguistiques, le refus de service et la file d'attente

Le CLO a demandé à l'institution d'éclairer la situation où le choix de langue officielle de la partie plaignante aurait nui à la qualité de service et aurait entraîné des délais par rapport à la consultation avec un professionnel de la santé.

1. Selon la partie plaignante, après qu'on lui a refusé le service de soins de santé en français à deux reprises et qu'elle a décidé de faire sa demande en anglais, elle a reçu « presque immédiatement » un service de soins de santé en anglais.

Sans nous référer à vos autres réponses déjà déposées dans les dossiers précédents, veuillez nous expliquer en détail et en ordre chronologique les démarches que vous avez entreprises depuis que notre bureau vous a signalé des inquiétudes par rapport au système eVisitNB, notamment les communications des 26 septembre 2022 et 2 février 2023 par rapport aux dossiers précédents mentionnés ci-dessus, afin de résoudre :

1a. les situations où le système semble incapable d'accommoder la langue officielle de choix des patients;

RÉPONSE : *Dans les cas où les paramètres linguistiques d'un patient sont incorrects, le patient est informé qu'il doit modifier ses paramètres en la matière pour que le système puisse le jumeler avec un fournisseur qui s'exprime dans la langue de son choix. Le fournisseur enverra un message texte en français au patient lui indiquant qu'il doit corriger ses préférences linguistiques dans l'application et soumettre une nouvelle fois sa demande de consultation.*

1b. les situations où un patient est refusé le service en raison du choix de langue officielle de ce dernier;

RÉPONSE : *On ne refuse pas un service aux patients en raison de la langue officielle de leur choix. Comme il est mentionné au point a), on demande aux patients de corriger leurs paramètres linguistiques pour que le système puisse les jumeler avec un fournisseur qui s'exprime dans la langue de leur choix.*

1c. les situations où le patient est obligé de retourner à nouveau au bas de la file d'attente après avoir reçu un avis du professionnel de la santé qu'il ne pouvait pas répondre à la demande du patient en raison du choix de langue officielle de ce dernier;

RÉPONSE : *Nous travaillons actuellement à apporter des changements à la plateforme pour que les patients dont les paramètres linguistiques sont incorrects puissent les corriger et reprendre leur place au début de file d'attente. Nous établissons également un nouveau processus pour demander deux fois aux patients si leur paramètre de langue préférée est correct avant d'accéder à la file d'attente. Ces changements devraient être mis en œuvre d'ici à l'automne 2023.*

1d. toute autre situation de délais encourus en raison du choix de langue officielle des patients utilisant la plateforme eVisitNB.

RÉPONSE : *Fait référence à une situation qui ne se produit pas étant donné que les retards peuvent survenir seulement lorsque les paramètres des patients sont incorrects. Les étapes que nous avons entreprises pour régler le problème sont abordées aux points a), b) et c).*

Question 2 – Les communications du fournisseur dans la langue officielle choisie

Le CLO a posé la question suivante :

2. Selon la partie plaignante, les communications provenant de la plateforme eVisitNB/GetMaple étaient seulement en anglais, et ce, malgré qu'elle ait choisi de communiquer en français. Quelles sont les démarches entreprises depuis les 26 septembre 2022 et 2 février 2023 pour assurer que, si le professionnel de la santé signale une information au patient, ce dernier pourrait quand même recevoir cette information dans sa langue officielle de choix et non dans la langue officielle qu'il n'a pas choisie?

RÉPONSE : Les patients qui demandent une consultation dans le cadre d'eVisitNB doivent d'abord se rendre sur le site Web d'eVisitNB. Ce chemin vers l'application à partir de laquelle les soins sont fournis (Maple) est nécessaire pour s'assurer que des frais de consultation ne sont pas imposés aux patients. Une fois sur le site Web, il se peut que la langue préférée du patient s'affiche ou non, selon les paramètres de son appareil. Si le site Web ne s'affiche pas dans la langue de son choix, il peut la changer. Toutefois, cela ne touche que le site Web, et pas l'application. Les patients doivent également changer leurs préférences linguistiques dans l'application pour que l'affichage soit dans leur langue préférée. Il n'est pas possible de changer les préférences linguistiques dans l'application à partir du site Web. Par conséquent, nous avons placé un avis sur le site Web selon lequel les patients doivent également modifier leurs préférences linguistiques dans l'application. Cet avis est affiché à l'attention de chaque patient qui présente une demande de consultation.

Question 3 – La collaboration entre l'institution et son fournisseur

Le CLO a demandé à l'institution d'indiquer si elle travaillait en collaboration avec son tiers afin que celui-ci comprenne ses obligations linguistiques et qu'il puisse fournir tous ses services dans les deux langues officielles en tout temps, sans délai indu, malgré les circonstances imprévues.

3. Veuillez nous informer si votre ministère appuie le fournisseur afin d'assurer que les services de la plateforme sont offerts au public dans les deux langues officielles, en s'assurant que ce dernier comprenne les obligations linguistiques en vertu de la LLO.

RÉPONSE : Oui, des représentants du Ministère rencontrent régulièrement des représentants d'eVisitNB et le Ministère offre un soutien, au besoin. Le fournisseur est conscient de ses obligations de fournir un service dans les deux langues officielles.

Question 4 – La perception de la partie plaignante d'un temps d'attente inégal selon son choix de langue officielle

Le CLO a posé les questions suivantes à l'institution :

4. Selon la partie plaignante, après qu'on lui a refusé le service de soins de santé en français à deux reprises et qu'elle a décidé de faire sa demande en anglais, elle a reçu « presque immédiatement » un service de soins de santé en anglais.

Encore une fois, la partie plaignante nous affirme qu'elle perçoit les temps d'attente comme étant plus longs si on choisit le français plutôt que l'anglais.

4a. La question 1d demande les démarches que vous avez entreprises afin de résoudre des situations de délai indu quand un patient choisit de recevoir son service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Si aucune démarche n'a été entreprise, veuillez préciser les raisons pour cette décision.

RÉPONSE : *Des mesures ont été et sont prises pour éliminer la possibilité que les paramètres linguistiques des patients soient incorrects. Une fois ces mesures mises en œuvre, le problème devrait être éliminé. Si les paramètres linguistiques des patients sont corrects, la qualité du service est la même. Nous nous sommes concentrés sur l'élimination de la possibilité que les paramètres linguistiques des patients soient incorrects au moyen des méthodes décrites aux points 1 et 2.*

4b. Veuillez nous décrire en détail les démarches que vous allez entreprendre afin d'appuyer votre fournisseur pour vous assurer que la qualité de ses services aux membres du public soit égale pour les deux communautés linguistiques officielles.

RÉPONSE : *Voir la réponse au point « a » ci-dessus.*

Demande de mise à jour du CLO

Le 10 novembre 2023, le CLO a envoyé une deuxième lettre à l'institution lui offrant l'occasion de lui fournir :

une mise à jour de toute nouvelle mesure qui a été mise en place par [l']institution et son fournisseur du système eVisitNB découlant de notre préavis d'enquête daté du 10 juillet 2023 adhérent au présent dossier 23-24-019 et depuis [sa] dernière correspondance dans ce dossier.

La demande du CLO indique :

Je vous écris aujourd'hui afin de vous aviser que nous voulons maintenant procéder à l'analyse de l'information repérée dans ce dossier en prévoyant la rédaction de notre rapport d'enquête.

Comme vous le saviez déjà, il s'agit de notre deuxième enquête visant le système eVisitNB, plus précisément les démarches prises par votre institution depuis que j'ai entamé mon enquête dans les dossiers similaires qui ont déjà été portés à votre attention (voir dossiers 22-23-138, 22-23-145, 22-23-172, 22-23-174, 22-23-182, 22-23-189 et 22-23-226). Malgré le fait que ces deux enquêtes soient concurrentes, il est à noter que mon bureau rédigera le rapport d'enquête dans le dossier afférent (dossier 23-24-019) *indépendamment* du rapport découlant de ma première enquête. De ce fait, les réponses que vous nous avez offertes

précédemment dans ces nombreux dossiers ne feront pas partie de notre analyse en préparation de la rédaction du rapport dans cette deuxième enquête.

Or, je constate au moins une réponse reçue relative à ma première enquête qui explique certaines démarches relatives au système eVisitNB, et ce depuis que je vous ai avisé de la présente plainte. Cependant, je n'ose pas présumer que vous voudriez que ces démarches soient prises en considération dans le contexte d'une enquête autre que celle à laquelle elles répondaient.

Puisque cette situation est un peu hors de l'ordinaire, j'ai cru bon de communiquer avec vous pour vous expliquer ce qui précède et vous offrir l'occasion de déposer une réponse additionnelle.

Mise à jour de l'institution

À la suite de cette demande de mise à jour, l'institution a envoyé la réponse suivante le 27 novembre 2023 :

Le ministère de la Santé a collaboré avec le fournisseur pour régler les problèmes de langue sur son site Web et son application. Voici les actions prises pour assurer l'offre dans la langue de choix du client :

- *ajout de directives simplifiées sur la page d'inscription des clients, nouveaux et existants, pour sélectionner la langue de son choix;*
- *ajout de messages importants pour utiliser l'application dans la langue de son choix;*
- *vérification linguistique complète du site Web et de l'application par le personnel du Ministère et par le personnel du fournisseur eVisitNB;*
- *mise à jour des :*
 - *pages d'inscription des nouveaux clients en augmentant la taille de la police de caractères et utilisation des caractères gras pour le message affiché dans la partie supérieure de la page allant à la plateforme;*
 - *champs de texte et de leurs titres;*
 - *éléments du menu que les clients doivent sélectionner ou sur lesquels ils doivent cliquer pour tous les clients (nouveaux et existants),*
 - *le message disant qu'eVisitNB est actuellement fermé (application mobile française et site Web français);*
 - *la description de la couverture pour le service (application mobile française);*
 - *la liste des symptômes (application mobile française).*
- *mise à jour du manuel de formation et d'utilisation du personnel offrant la direction en cas que le client fasse un choix de langue qui n'aligne pas avec la langue de son choix;*
- *remise en début de file d'attente lorsque les paramètres linguistiques sont incorrects et ont été corrigées*

- *demande au fournisseur de la plateforme pour l'ajout d'un nouveau processus pour demander deux fois aux patients si leur paramètre de langue préférée est correct avant d'accéder à la file d'attente;*
- *vérifications régulières en naviguant sur la plateforme pour déceler tout changement résultant des mises à jour.*

Le ministère de la Santé continue de travailler en étroite collaboration avec le fournisseur eVisitNB. Si vous avez d'autres questions ou préoccupations à la suite des changements/mises à jour du site web et de l'application, nous nous ferons un plaisir de vous rencontrer pour en discuter.

Observations et 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.

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Mandat, responsabilités du commissaire et plaintes

43(9) Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est

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.

Services provided by third parties

30 When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Mandate and responsibilities of Commissioner

43(9) In accordance with the authority provided to the Commissioner under this Act, it is the role of the

d'enquêter, présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

43(10.1) Par dérogation au paragraphe (10), le commissaire peut, lorsqu'il l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête.

Commissioner to investigate, report on and make recommendations with regard to compliance with this Act and to promote the advancement of both official languages in the Province.

43(10.1) Despite subsection (10), when the Commissioner considers it appropriate, the Commissioner may attempt to resolve a complaint without conducting an investigation.

Tel qu'indiqué ci-dessus, la présente enquête fait suite à une plainte initiée par la commissaire conclue par résolution informelle, ainsi que sept autres plaintes du public qui ont fait l'objet d'un rapport d'enquête. La plainte initiée par la commissaire découlait d'une situation où une partie plaignante francophone qui s'est inscrite en français sur l'application Maple a reçu un message l'avertissant que la sélection d'une langue autre que l'anglais pourrait entraîner un temps d'attente plus long. Les sept autres plaintes ont souligné une variété de situations où les parties plaignantes n'ont pas reçu leur service en français soit sur le site Web eVisitNB ou par l'entremise de l'application Maple.

Comme le CLO l'a expliqué dans le rapport d'enquête relatif aux sept plaintes précédentes déposées par des membres du public, Maple est un fournisseur de soins de santé virtuels qui est responsable de l'exploitation d'eVisitNB, un service offert au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Plusieurs gens du Nouveau-Brunswick n'ont pas accès à un médecin de famille ou à une infirmière praticienne. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a conclu une entente avec Maple afin que ce dernier puisse offrir des soins de santé en ligne à tous les gens du Nouveau-Brunswick possédant une carte d'assurance-maladie. Ceux-ci peuvent donc consulter en ce qui a trait à leurs problèmes médicaux, les examens médicaux routiniers et les ordonnances d'un professionnel de la santé. Pour certains membres du public, eVisitNB est la seule façon de consulter un professionnel de la santé et d'accéder à des soins médicaux sans se rendre à la salle d'urgence ou à une clinique sans rendez-vous.

Puisque le gouvernement du Nouveau-Brunswick a conclu une entente avec eVisitNB/Maple pour fournir des services au public en son nom, selon l'article 30 de la LLO, le gouvernement doit veiller à ce que Maple offre le service en conformité avec les mêmes obligations qu'ont les institutions gouvernementales.

L'analyse du présent dossier permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée** et qu'encre une fois, de sérieuses violations de la LLO se sont produites.

Le CLO a cru bon de procéder à une deuxième enquête dans le dossier eVisitNB, car les situations rapportées par les parties plaignantes en lien avec l'enquête antécédente se sont répétées dans la plainte du dossier afférent. Qui plus est, la partie plaignante exprime sa déception de ne pas

avoir pu obtenir son service dans sa langue de choix, le français. Elle a dû se résigner à utiliser l'anglais pour recevoir son service, ce qui, selon elle, n'équivaut pas à un service égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles. Selon le CLO, non seulement les droits linguistiques de la partie plaignante n'ont pas été respectés, mais aussi ce genre de situation contribue à la dévalorisation d'une des deux langues officielles, ce qui contrevient à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* ainsi que la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le CLO tient à souligner que la situation de fait telle que décrite par la partie plaignante n'est pas niée par l'institution. Bien que les réponses de l'institution ne contredisent pas les allégations de la partie plaignante, elles ne les confirment pas non plus. Faute de précisions supplémentaires de la part de l'institution, la seule version de la plainte dont dispose le CLO est celle de la partie plaignante relatant son expérience personnelle lorsqu'elle a tenté d'obtenir le service du système eVisitNB dans la langue officielle de son choix, qui est le français. Le CLO ne conteste pas la véracité des réponses présentées par l'institution et ne peut pas douter de la bonne foi de la partie plaignante.

Le respect de la LLO

L'offre active de services

Les exigences imposées par la LLO sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Autrement dit, le public ne doit pas avoir besoin de demander un service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, puisque les deux langues doivent déjà lui être proposées. C'est ce qu'on appelle « l'offre active de services ».

La LLO indique ceci à l'article 28.1 :

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.

C'est à l'institution d'informer les membres du public que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps. Ce n'est pas le devoir des membres du public de s'assurer que les paramètres linguistiques de leurs appareils indiquent correctement une langue officielle ou l'autre, comme le soutiennent l'institution et son fournisseur. Or, selon ce que la partie plaignante rapporte, ses paramètres linguistiques avaient été choisis correctement. La réponse de l'institution informe le CLO que :

Des mesures ont été prises pour éliminer la possibilité que les paramètres linguistiques des patients soient incorrects. Une fois ces mesures mises en œuvre, le problème devrait être éliminé. Si les paramètres linguistiques des patients sont corrects, la qualité du service est la même.

Il semble que, dans la réponse de l'institution, on met davantage la responsabilité sur le patient de l'informer de son désir de vouloir recevoir son service dans sa langue officielle de choix. On remarque notamment les phrases suivantes : « on demande aux patients de corriger leurs paramètres linguistiques » ou « les retards peuvent survenir seulement lorsque les paramètres des patients sont incorrects » ou « si les paramètres linguistiques des patients sont corrects, la qualité du service est la même. » Le patient doit lui-même modifier ses paramètres même si, dans la situation en instance, la partie plaignante affirme avoir déjà choisi les bons paramètres.

Il s'avère que le système eVisitNB/Maple peut sembler complexe pour certains utilisateurs qui n'ont peut-être pas les connaissances approfondies des appareils technologiques pour choisir leurs paramètres linguistiques. Le cheminement initial d'un patient pour demander une consultation n'est pas direct, selon le CLO. On nous dit : pour éviter les frais de consultation, « Les patients qui demandent une consultation dans le cadre d'eVisitNB doivent d'abord se rendre sur le site Web d'eVisitNB. » Selon les paramètres de l'appareil qu'utilise le patient, ce site Web peut apparaître dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Si le site Web n'est pas dans sa langue de choix, pour choisir l'autre langue officielle, le patient doit cliquer sur un bouton pour basculer vers l'autre langue. Selon les observations du CLO, ce bouton n'est pas nécessairement visible lorsque les utilisateurs naviguent pour la première fois sur le site Web. Qui plus est, c'est une étape de plus pour basculer d'une langue à l'autre. Il se peut aussi que l'utilisateur doive faufiler le site Web dans la langue officielle autre que celle qu'il a choisie.

Comme il a été mentionné dans le rapport antérieur, le CLO est d'avis que le fournisseur se fie aux paramètres de l'appareil du patient au lieu de lui demander directement sa préférence de langue : cela ne constitue pas une offre active, car c'est à l'institution d'informer les patients que tous ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Même si l'institution ou son fournisseur croit être en mesure de prédire correctement la langue officielle dans laquelle le patient veut obtenir le service, l'obligation d'octroyer l'offre active dès le premier contact revient à l'institution. Ce n'est pas le devoir de l'institution ou de son fournisseur d'essayer de deviner la langue officielle dans laquelle le service doit être offert.

D'ailleurs, la responsabilité n'incombe pas au patient de changer ses paramètres sur le site Web ou dans l'application pour qu'on lui offre les services dans sa langue officielle de choix. C'est la responsabilité de l'institution de respecter la langue officielle dans laquelle le patient désire obtenir son service, peu importe la langue dans laquelle on faufile le site Web/l'application ou la langue dans laquelle son appareil est programmé.

Dans sa deuxième réplique, l'institution nous a fait part que son fournisseur avait fait des modifications « pour régler ces problèmes de langue sur son site Web et son application » :

- *ajout de directives simplifiées sur la page d'inscription des clients, nouveaux et existants, pour sélectionner la langue de son choix;*
- *ajout de messages importants pour utiliser l'application dans la langue de choix*

Changer les paramètres linguistiques sur le site Web et sur l'application semble un peu complexe. Une fois qu'une personne s'est inscrite dans une langue, elle doit faufler le site Web pour changer son choix de langue en cliquant sur « Paramètres » et ensuite « Langues ». L'institution affirme que des « directives simplifiées » ont été ajoutées pour que les membres du public puissent choisir leur langue de préférence. Encore une fois, la responsabilité d'informer l'institution de sa langue de choix repose, dans le cas en l'espèce, sur les épaules des membres du public et non de l'institution.

Finalement, la langue dans laquelle un utilisateur communique doit suffire pour signaler à l'institution la langue dans laquelle il ou elle veut obtenir le service.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution demande expressément au patient sa langue officielle de choix dès le premier contact sans se fier aux paramètres de langue programmés dans son appareil électronique et qu'elle demande à son fournisseur de modifier son système afin de pouvoir respecter ce choix à toutes les étapes de l'utilisation du système eVisitNB par le patient.

Refus du service en raison de la langue officielle de choix

Dans le cas en instance, la partie plaignante indique que le fournisseur lui a refusé un service sur le système eVisitNB/Maple en raison de sa langue de choix, le français. La partie plaignante n'indique pas qu'elle s'est inscrite initialement au système dans l'une ou l'autre des langues officielles. Toutefois, cela est sans conséquence puisqu'elle explique que sa « préférence dans la confirmation était en français et le mode du site Web en français. » Ainsi, l'attente de la partie plaignante était de recevoir son service de santé dans sa langue de choix. Il semble également que l'institution aurait été informée du choix de langue officielle du patient.

Selon la partie plaignante, elle n'a pas reçu son service de santé en français. Dans sa plainte, elle indique :

Non seulement on me refuse un service à cause de ma langue, mais on me communique les raisons en anglais seulement. Mon droit de recevoir les services médicaux dans ma langues officielle a clairement été violé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses partenaires eVisitNB et GetMaple.

En vertu de la LLO, dès qu'un membre du public demande son service dans l'une des deux langues officielles, son service doit lui être fourni dans la langue officielle choisie, et ce sans délai indu. La partie plaignante affirme, dans sa plainte, qu'elle a rempli deux fois sa demande en français pour des soins de santé. D'après ses propos et sans indication contraire, on lui a refusé son service dans sa langue de choix. Deux fois, on lui aurait communiqué en anglais seulement : « cannot understand what you wrote, sorry. »

Malgré que l'institution et son fournisseur ne nient pas l'expérience de la partie plaignante, dans sa réponse initiale, l'institution a indiqué au CLO :

On ne refuse pas un service aux patients en raison de la langue officielle de leur choix... [O]n demande aux patients de corriger leurs paramètres linguistiques pour que le système puisse les jumeler avec un fournisseur qui s'exprime dans la langue de leur choix.

Le patient ne doit pas avoir à corriger ses paramètres linguistiques pour recevoir ses services dans sa langue officielle de choix et il ne devrait pas, non plus, se voir refuser le service en raison de sa langue officielle de choix. Comme indiqué ci-dessus, c'est le devoir de l'institution, et donc de son fournisseur, d'informer le patient dès le premier contact qu'il a accès aux services dans la langue officielle de son choix. Après avoir reçu une offre active de services au départ, le patient choisira sa langue officielle au lieu de la demander à l'institution ou à son fournisseur.

La continuité de services

Après que le patient indique sa langue de choix à l'institution ou au fournisseur, ceux-ci doivent assurer la continuité de services dans cette langue. Dès que l'institution et son fournisseur connaissent la langue officielle de choix d'une personne, le devoir de ceux-ci évolue pour devenir une obligation de dispenser des soins dans la langue officielle qui avait préalablement été choisie. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». D'autant plus, il revient à l'institution de déterminer ce qu'elle doit faire pour assurer cette continuité de services, en tout temps et sans délai indu.

Selon la partie plaignante,

À deux reprises le 16 mai 2023, je me suis fait refuser le service de soins de santé en français, et ce en me communicant en anglais « cannot understand what you wrote, sorry ». Les deux fois, on m'a refusé, sans recours et avec la communication expliquant la raison 100% en anglais.

Ce message en anglais seulement de la part du fournisseur ne respecte pas la continuité de services. Pourquoi n'a-t-on pas acheminé la demande de la partie plaignante à un professionnel de la santé pouvant s'exprimer dans la langue de choix de la partie plaignante? Pourquoi un professionnel de la santé ne pouvant pas comprendre ou s'exprimer dans la langue de choix de la partie plaignante a-t-il accepté la demande de la partie plaignante et lui a envoyé ce message uniquement dans l'autre langue officielle? Pourquoi la demande de la partie plaignante n'a-t-elle pas été « mise en attente le temps de trouver une ressource en français »?

Malgré que l'institution indique qu'on « ne refuse pas un service aux patients en raison de la langue de leur choix », la partie plaignante affirme que l'on avait rejeté sa demande et qu'on lui avait expliqué la raison en anglais seulement. Frustrée, la partie plaignante s'est résignée à faire une troisième demande, cette fois en anglais. Bien qu'on pourrait dire que, dans cette troisième tentative, c'était la langue que la partie plaignante avait choisie à ce moment-là, et malgré qu'elle

a pu obtenir une consultation dans cette langue, elle déclare qu'elle ne considère pas avoir eu droit à un service équitable dans la langue qu'elle avait choisi initialement.

Comme le CLO l'a constaté dans le rapport précédent, les parties plaignantes se sont vu refuser l'accès à un service dans leur langue de choix. La plainte en instance est semblable à celles des dossiers précédents, mais elle s'est produite quelques mois après que le CLO ait informé l'institution des plaintes initiales. Selon le CLO, cette situation n'aurait pas dû se produire. L'institution aurait manqué à son obligation linguistique en vertu de la LLO, car son fournisseur, malgré ses efforts, n'a pas pu éviter une reproduction des plaintes précédentes.

L'institution, dans sa mise à jour envoyée au CLO le 27 novembre 2023, nous indique les mesures qu'elle a mises en place ou qu'elle va mettre en place afin de voir à la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public :

- *vérification linguistique complète du site Web et de l'application par le personnel du Ministère et par le personnel du fournisseur eVisitNB;*
[...]
- *mise à jour du manuel de formation et d'utilisation du personnel offrant la direction en cas que le client fasse un choix de langue;*
[...]
- *vérifications régulières en naviguant sur la plateforme pour déceler tout changement résultant des mises à jour.*

Cela démontre au CLO que l'institution est au courant des lacunes linguistiques encourues par les parties plaignantes (de ce dossier ainsi que des dossiers antérieurs) et a un vouloir de modifier son système afin de respecter pleinement toutes ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. Toutefois, malgré l'assurance que le fournisseur a mis des mesures en place pour corriger la situation, le CLO n'est pas convaincu que la situation a été rectifiée.

Il est de mise d'avertir l'institution que, quand elle signale un problème linguistique sur le système de son fournisseur, le fournisseur devrait prendre des mesures pour corriger immédiatement cette lacune. L'institution est également chargée de veiller à ce que les corrections demandées soient apportées. Le CLO a noté ci-dessus que la plainte dans ce dossier et celles des dossiers précédents sont semblables. La situation, au moment du dépôt de la plainte dans le dossier afférent, n'était donc pas réglée. L'institution devrait donc mettre en place des freins et des contrepoids pour s'assurer que son fournisseur fasse en temps opportun les corrections que l'institution porte à son attention non seulement pour éviter une répétition des situations de plainte, mais aussi pour s'assurer que tout citoyen du Nouveau-Brunswick ait accès à des services de soins de santé dans sa langue de choix, et ce en tout temps et sans délai indu.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que son fournisseur réagisse plus rapidement et efficacement lorsque des situations de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) lui sont signalées.

La qualité de service égale

La partie plaignante souligne, dans sa plainte, qu'elle a éprouvé un sentiment d'inégalité dans la prestation des services à partir du système eVisitNB/Maple. Bien que, selon elle, tous ses paramètres sur le site Web et l'application étaient corrects, elle affirme qu'elle n'a pas pu avoir une consultation dans sa langue de choix, le français. Même, le professionnel de la santé lui aurait indiqué en anglais seulement qu'il ne comprenait pas sa demande, lui refusant le service : « cannot understand what you wrote, sorry ».

Tel qu'expliqué ci-dessus, l'offre active de services ainsi que la continuité de services dans la langue de choix du membre du public sont extrêmement importantes. Le professionnel de la santé à qui la demande de la partie plaignante aurait été assignée dans le cas en instance aurait dû comprendre la demande formulée dans la langue de choix de la partie plaignante. La demande de la partie plaignante n'aurait pas dû être refusée en raison de sa langue de choix, mais aurait dû être mise en attente d'un autre professionnel de la santé possédant les compétences langagières requises pour faire la consultation dans la langue de choix de la partie plaignante.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que le fournisseur mette en place des mesures afin que les professionnels de la santé qui ne comprennent pas la langue officielle d'un patient n'initient pas une consultation avec ce patient ou, le cas échéant, que le fournisseur mette en place des mesures afin que le professionnel de la santé puisse renvoyer le patient à la tête de la liste d'attente jusqu'à ce qu'un autre professionnel de la santé comprenant la langue officielle choisie par le patient soit disponible.

L'institution et son fournisseur, dès la réception de la première plainte relative à un refus de service, auraient dû prendre immédiatement des mesures correctrices afin de s'assurer que la situation ne se reproduise plus. Trois mois se sont écoulés entre le préavis d'enquête du CLO dans les dossiers antécédents et le préavis d'enquête dans le dossier en instance. L'institution et son fournisseur étaient déjà au courant d'une situation du genre, et bien qu'on ait indiqué au CLO dans la première réponse dans le dossier afférent qu'on « ne refuse pas un service aux patients en raison de la langue officielle de leur choix », le CLO ne peut nier que la partie plaignante a été défavorisée en raison de sa langue officielle de choix.

La partie plaignante a indiqué ceci dans sa plainte, à la suite de deux refus à ses demandes en français :

Puis j'ai finalement décidé de traduire ma demande en anglais et de faire celle-ci en anglais. Celle-ci a été acceptée presque immédiatement, et j'ai pu échanger avec un infirmier, mais en anglais seulement.

Cela nous porte à examiner deux points importants relatifs à la plainte en instance : le sentiment de dévalorisation d'une langue officielle en comparaison à l'autre et les délais encourus en raison de la langue officielle de choix.

Dévalorisation en raison de la langue officielle de choix

Tel que mentionné ci-dessus, la partie plaignante, après s'être vu refuser deux fois un service dans sa langue de choix, a décidé de remplir sa demande une troisième fois, et ce en anglais. Selon le CLO, ce fait révèle que l'institution, et donc le fournisseur, n'a pas pleinement respecté ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. Si le service n'est pas disponible adéquatement dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, le membre du public qui choisit habituellement une langue peut se trouver obligé de choisir l'autre langue sans insister pour recevoir le service dans sa langue officielle de choix.

Or, les membres du public doivent se sentir complètement à l'aise de choisir leur service dans leur langue officielle après avoir reçu une offre active de services leur proposant le service dans les deux langues officielles. Tel que constaté dans des situations antérieures, si le service reçu n'est pas adéquat ou si le membre du public a l'impression que le service dans sa langue n'est pas à la hauteur de ce qui est offert dans l'autre langue officielle, il est souvent peu probable que ce dernier fasse valoir ses droits linguistiques. Il aura plutôt tendance à accepter le service dans l'autre langue officielle. L'expérience du passé démontre aussi qu'un grand nombre de personnes n'insistent pas pour obtenir des services dans leur langue officielle de choix. Selon le CLO, c'est ce qui s'est produit dans la situation portée à son attention.

Les délais encourus en raison du refus de services dans la langue officielle choisie

Dans sa plainte, la partie plaignante indique que ses deux demandes de consultation en français ont été refusées en raison d'une incompréhension de sa langue. À la suite, elle a décidé de faire une troisième demande en anglais. La partie plaignante indique que cette demande « a été acceptée presque immédiatement ». Selon ce que nous dit la partie plaignante, cela « prend beaucoup de temps pour le citoyen ».

Dans le préavis d'enquête des dossiers précédents, le CLO a posé des questions à l'institution quant à la relation entre les temps d'attente et la langue officielle de choix. L'institution a répondu que : « la langue de préférence d'un patient n'a pas d'incidence sur le temps d'attente » et ensuite que : « Notre fournisseur de plateforme ne ventile pas les statistiques de consultation par langue. »

Dans le dossier afférent, le CLO a demandé une mise à jour au sujet des éléments suivants :

- les situations où le patient est obligé de retourner à nouveau au bas de la file d'attente après avoir reçu un avis du professionnel de la santé qu'il ne pouvait pas répondre à la demande du patient en raison du choix de langue officielle de ce dernier;
- toute autre situation de délais encourus en raison du choix de langue officielle des patients utilisant la plateforme eVisitNB.

L'institution a répondu qu'elle travaille « actuellement à apporter des changements à la plateforme pour que les patients dont les paramètres linguistiques sont incorrects puissent les corriger et reprendre leur place en début de la file d'attente » et que cela « fait référence à une situation qui ne se produit pas étant donné que les retards peuvent survenir seulement lorsque les paramètres des patients sont incorrects. »

Dans la situation en instance, selon les propos de la partie plaignante, les paramètres qu'elle a choisis sont corrects : « ma préférence dans la configuration était en français et le mode du site web en français ». Qui plus est, elle avait communiqué les détails de sa demande en français. Le CLO n'a aucune raison de douter de l'affirmation de la partie plaignante. Tout porte à croire que celle-ci a demandé son service en français, bien que ce soit l'obligation de l'institution de lui offrir, mais qu'elle a reçu une réplique en anglais seulement.

Selon la LLO, la qualité égale d'un service dicte qu'aucun délai indu n'est acceptable en raison du choix de langue officielle dans l'obtention d'un service provenant d'une institution gouvernementale ou d'un fournisseur. C'est à l'institution, et donc à son fournisseur, de s'assurer d'offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles, sans délai indu, peu importe les circonstances particulières. Bien que le CLO n'ait pas été informé par la partie plaignante des délais précis qu'elle a subis, il est d'avis que des délais ont effectivement été encourus par la partie plaignante qu'un membre du public qui aurait demandé son service dans l'autre langue officielle, l'anglais, n'aurait pas eus, car il n'aurait pas eu à remplir sa demande de consultation deux ou trois fois.

Tel qu'indiqué précédemment, la partie plaignante a rempli sa demande de consultation trois fois – deux fois en français et une fois en anglais. Chacune de ces demandes correspond à une période de temps au cours de laquelle la partie plaignante a dû attendre pour recevoir une consultation. Il faut se rappeler que la partie plaignante n'a pas de médecin de famille et qu'elle avait besoin de cette consultation pour recevoir des soins de santé. Selon le CLO, cette dernière a subi un délai, et ce même si l'institution nous assure que cette « situation ... ne se produit pas ».

La partie plaignante explique qu'en raison d'un sentiment de dévalorisation de sa langue et des délais encourus, elle n'a pas reçu un service égal à celui qu'un membre du public choisissant l'autre langue officielle aurait reçu. Pour le CLO, cela est démontré par les deux demandes qui ont été rejetées, selon la partie plaignante, et la troisième demande, en anglais, au cours de laquelle la partie plaignante a eu une consultation.

Elle dit au CLO :

Sur des périodes de temps, les patients anglophones ont accès à des services de soins primaires auxquels les patients francophones n'ont pas accès, et c'est inacceptable.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick et ses partenaires eVisitNB et GetMaple ont clairement manqué à leur responsabilité de respecter la Loi sur les langues officielles et la Charte canadienne des droits et libertés.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution évite et élimine l'inégalité dans les temps d'attente, demande à son fournisseur de ventiler les statistiques de temps d'attente selon la langue officielle choisie et fasse une étude plus approfondie des ressources nécessaires pour évaluer les temps d'attente sur le système eVisitNB/Maple et pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que les recommandations émises dans le rapport antérieur au sujet d'eVisitNB ainsi que celles dans le présent rapport soient revues régulièrement par l'institution et son fournisseur pour éviter une répétition des situations portées à son attention et ainsi assurer un accès égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution lui fournisse une mise à jour, dans les 3 mois suivant le dépôt du présent rapport, de la mise en œuvre des mesures correctives auxquelles elle s'est engagée à prendre ou qu'elle a demandées à son fournisseur.

Statut égal des deux langues officielles

Qui plus est, la Cour suprême du Canada a clairement indiqué dans la décision *R. c. Beaulac*, [1999] 1 RCS 768 que :

39 [. . .] dans un cadre de bilinguisme institutionnel, une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. Le principe directeur est celui de l'égalité des deux langues officielles.

Le CLO tient à souligner que l'institution ne respecte pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick si elle incite ses fournisseurs à suggérer au public le choix entre un service inférieur dans leur langue officielle de préférence et un service immédiat dans l'autre langue officielle.

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 ministère de la Santé (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Le Commissariat tient à remercier l'institution de ses réponses et d'avoir collaboré avec le Commissariat en lui permettant d'examiner ses documents internes afin de mener à terme la présente enquête.

Le Commissariat reconnaît également les efforts de l'institution et son travail « en étroite collaboration avec le fournisseur eVisitNB » pour assurer le respect de la LLO.

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a clairement énoncé les obligations qui incombent aux institutions gouvernementales en matière de droits linguistiques. Dans l'affaire *Charlebois c. Mowat*, 2001 NBCA 117, elle a noté ce qui suit :

Le principe de l'égalité inscrite au par. 16(2) [de la Charte canadienne des droits et libertés] doit recevoir son sens véritable, c'est-à-dire l'égalité réelle est la norme applicable. Par égalité réelle, on entend que les droits linguistiques de nature institutionnelle exigent des mesures gouvernementales pour leurs mise en œuvre et créent en conséquence des obligations pour le gouvernement.

Le système eVisitNB tel qu'il a fonctionné à l'époque pour la partie plaignante dans la présente enquête n'a pas démontré une égalité réelle et substantielle pour les deux communautés linguistiques officielles. C'est à l'institution qu'incombe la responsabilité d'assurer l'égalité réelle et, dans le cas en instance, de veiller à ce que son tiers s'assure de faire en sorte qu'il respecte les obligations linguistiques de l'institution au nom de laquelle il offre des services.

Au moment de la rédaction de ce rapport, le CLO est d'avis que l'institution ainsi que son fournisseur ont apporté des améliorations au site Web eVisitNB et à l'application Maple depuis le dépôt de la plainte en instance afin de rehausser la qualité de l'expérience des membres des deux communautés linguistiques officielles mais que ces améliorations sont toujours inadéquates. Le CLO encourage donc l'institution à continuer ses efforts pour assurer la qualité égale de ses services dans les deux langues officielles.

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

- 7. QUE l'institution demande expressément au patient sa langue officielle de choix dès le premier contact sans se fier aux paramètres de langue programmés dans son appareil électronique et qu'elle demande à son fournisseur de modifier**

son système afin de pouvoir respecter ce choix à toutes les étapes de l'utilisation du système eVisitNB par le patient;

8. **QUE** l'institution s'assure que son fournisseur réagisse plus rapidement et efficacement lorsque des situations de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) lui sont signalées;
9. **QUE** l'institution s'assure que le fournisseur mette en place des mesures afin que les professionnels de la santé qui ne comprennent pas la langue officielle d'un patient n'initient pas une consultation avec ce patient ou, le cas échéant, que le fournisseur mette en place des mesures afin que le professionnel de la santé puisse renvoyer le patient à la tête de la liste d'attente jusqu'à ce qu'un autre professionnel de la santé comprenant la langue officielle choisie par le patient soit disponible;
10. **QUE** l'institution évite et élimine l'inégalité dans les temps d'attente, demande à son fournisseur de ventiler les statistiques de temps d'attente selon la langue officielle choisie et fasse une étude plus approfondie des ressources nécessaires pour évaluer les temps d'attente sur le système eVisitNB/Maple et pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles;
11. **QUE** les recommandations émises dans le rapport antérieur au sujet d'eVisitNB ainsi que celles dans le présent rapport soient revues régulièrement par l'institution et son fournisseur pour éviter une répétition des situations portées à son attention et ainsi assurer un accès égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles;
12. **QUE** l'institution lui fournisse une mise à jour, dans les 3 mois suivant le dépôt du présent rapport, de la mise en œuvre des mesures correctives auxquelles elle s'est engagée à prendre ou qu'elle a demandées à son fournisseur.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au sous-ministre de la Santé, à la partie plaignante et au premier ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et à la directrice exécutive du 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