

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-279

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
Analyse : 9
Conclusion et
recommandations : 18

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX Sous-ministre de la Santé
PERSONNES SUIVANTES La partie plaignante
Premier ministre
Greffière du Conseil exécutif

DATE D'ÉMISSION Mars 2022



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Système provincial de dossiers médicaux électroniques (DME) dont est responsable le ministère de la Santé (l'institution). Plus précisément :

La partie plaignante allègue avoir reçu une invitation en anglais seulement invitant les fournisseurs de DME à participer à une conférence par Teams à ce sujet. Selon la partie plaignante, lorsqu'un fournisseur de DME a posé une question en français, il n'a pu obtenir un service en français lors de la conférence menée par le comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick, sous l'égide du ministère de la Santé.

Par ailleurs, la partie plaignante a indiqué que la société OntarioMD, qui assure la certification des fournisseurs de DME pour le compte de l'institution, n'a pas les compétences linguistiques pour leur offrir la certification en français.

Au terme de cette enquête, nous avons conclu que la plainte est **fondée** et que l'institution n'a pas respecté ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Nous formulons les recommandations suivantes :

- 1. QUE** **l'institution procède à la révision du profil linguistique du comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un nombre suffisant d'experts bilingues afin de garantir que ce comité offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;**
- 2. QUE** **l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'équipe Services partagés de Service Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un effectif bilingue suffisant pour garantir que cette équipe offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;**

3. **QUE** l'institution s'assure qu'OntarioMD a l'effectif bilingue requis pour être en mesure d'offrir en tout temps une prestation de services en personne, par téléphone et par écrit de qualité égale dans les deux langues officielles, aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;
4. **QUE** l'institution prenne les mesures nécessaires afin de faire en sorte que l'ensemble du processus de certification des dossiers médicaux électroniques de la société OntarioMD soit disponible dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick;
5. **QUE** l'institution s'assure que les conférences avec les fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, que le processus d'approvisionnement ainsi que les renseignements qui leur sont destinés sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils sont de qualité égale;
6. **QUE** l'institution veille à ce qu'OntarioMD honore ses obligations linguistiques en vertu des articles 27 à 30 de la LLO;
7. **QUE** l'institution s'assure que les renseignements destinés aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, qu'ils proviennent du comité provincial, d'une de ses équipes ou d'OntarioMD, sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles;
8. **QUE** d'ici le 30 juin 2022, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

Plainte

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

En 2019, le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick et la Société médicale du Nouveau-Brunswick ont annoncé que le Système provincial de dossiers médicaux électroniques (DME) passait à un marché ouvert.

Au début de 2021, le Nouveau-Brunswick a annoncé qu'il faisait affaire avec OntarioMD pour le processus de certification.

Le 4 février 2021, le comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick (le comité) a envoyé une invitation aux fournisseurs de DME à participer à une conférence par Teams à ce sujet. Cette invitation était en anglais seulement.

Selon la partie plaignante, lors de cette conférence, lorsqu'un représentant d'un des fournisseurs de DME a posé une question en français, le comité n'a pu répondre à la question en français et a demandé qu'on repose la question en anglais.

Après vérifications auprès du comité et de la société OntarioMD, la partie plaignante a reçu la confirmation que cette entente ne permet pas de faire la certification en français. Selon le Bureau de certification et d'homologation du Québec, quand le Nouveau-Brunswick a évalué la possibilité de faire la certification au Québec, aucun expert francophone ne faisait partie du comité pour bien évaluer le processus de certification.

La partie plaignante indique avoir obtenu une confirmation du comité indiquant que le processus de certification des dossiers médicaux électroniques de la société OntarioMD n'est disponible qu'en anglais au Nouveau-Brunswick. Cela inclut la demande du fournisseur, la documentation en appui ainsi que la collaboration continue exigée afin d'obtenir et de maintenir un statut de certification.

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 6 mai 2021, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du sous-ministre de l'institution, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO.

Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de nous faire part de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante et de répondre à une série de questions.

Nous avons également indiqué qu'en septembre 2019, la province avait annoncé qu'elle permettrait dorénavant aux médecins de choisir le système de dossiers médicaux électroniques (DME) qu'ils désirent, pourvu que ce dernier soit certifié par la province. En décembre 2020, la province a annoncé que la société OntarioMD assurerait la certification des fournisseurs de DME au Nouveau-Brunswick à compter du 1^{er} janvier 2021. Nous avons ajouté que, selon nos recherches, ce tiers qui offre les services de certification aux fournisseurs de DME pour le compte de l'institution n'a pas la capacité d'offrir ses services dans les deux langues officielles.

Position du ministère de la Santé

Selon son enquête, l'institution a pu confirmer les détails suivants :

Contexte

Un processus a été lancé par le ministère de la Santé, pour collaborer avec des fournisseurs susceptibles de fournir des logiciels de DME aux médecins du Nouveau-Brunswick. Pour que le DME d'un fournisseur soit approuvé dans le cadre global du DME provincial, il doit être certifié afin d'en garantir la conformité aux exigences de confidentialité, de sécurité et fonctionnelles et d'assurer la protection et l'utilisation appropriée des renseignements du fournisseur et du patient.

Le Ministère s'est associé à OntarioMD (OMD) en lui confiant le processus de certification des fournisseurs souhaitant offrir leurs DME au Nouveau-Brunswick. Le processus de certification d'OMD consiste en un engagement entre OMD, le Ministère et les fournisseurs de DME uniquement (il exclut le grand public et les médecins du Nouveau-Brunswick) et est disponible en anglais seulement. Le Ministère prévoit de certifier des DME bilingues, en français et en anglais. Pour les DME qui ne sont pas en anglais, le fournisseur doit démontrer qu'il répond aux exigences, en fournissant la documentation à l'appui (attestations fonctionnelles, résumés des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée [EFVP] et résumés des évaluations des menaces et des risques [EMR]), en anglais, et en affirmant que le système fonctionne en français. Des démonstrations des produits seront présentées à l'équipe de certification d'OMD dans la

ou les langues pour laquelle ou lesquelles le DME doit être certifié (français, anglais ou bilingue).

D'un point de vue logistique :

Si le produit du fournisseur est bilingue, il entreprendra tous les processus de certification en anglais, effectuera la démonstration en anglais, affirmera qu'il prend également en charge des fonctionnalités équivalentes en français et effectuera la démonstration de certains scénarios en français.

Si le fournisseur ne sollicite qu'une certification en français, il devra entreprendre le processus de certification en anglais, mais effectuera la démonstration du produit en français. Notez que les EFVP et les EMR peuvent être effectuées en français, mais que les résumés doivent être traduits en anglais pour être soumis en vue d'une certification par OMD.

Le rôle du Ministère consiste à faciliter les relations entre les fournisseurs, une fois qu'ils sont certifiés, et les médecins ou les cliniques. Les fournisseurs n'interagissent pas directement avec le public, mais uniquement avec les médecins qui utilisent leur produit. Un fournisseur de DME certifié doit offrir des services équivalents (produit et assistance sur le DME) aux médecins, dans toutes les langues dans lesquelles le produit a obtenu une certification. Il incombe aux médecins de choisir, parmi la liste des DME certifiés offerts sur le marché ouvert, celui qui répond à leurs besoins fonctionnels et linguistiques.

Le Ministère s'est engagé à faire en sorte qu'il y ait, sur le marché ouvert, au moins un DME certifié dans chacune des deux langues officielles. Le seul DME provisoirement certifié à ce stade est Intrahealth. Il s'agit d'un produit bilingue. Un autre DME bilingue est présentement en voie d'obtenir la certification d'OMD.

Conclusion

Le processus de certification des DME d'OMD est le seul processus de certification de ce type de produit, offert en tant que service, disponible sur le marché ouvert canadien; il n'est proposé qu'en anglais. Le processus de certification ne concerne que les fournisseurs et s'apparente à un processus d'approvisionnement dans le cadre duquel des fournisseurs qualifiés sont sélectionnés sur la base d'une liste de critères publiés. Par conséquent, ce processus n'est pas, selon nous, soumis à la Loi sur les langues officielles. Le Ministère a mis en place des mesures pour s'assurer que des DME certifiés sont disponibles dans les deux langues officielles pour une utilisation par les médecins du Nouveau-Brunswick. Toutes les communications ministérielles destinées aux médecins et au public au sujet du programme provincial de DME sont publiées dans les deux langues.

Les questions posées par le Commissariat et les réponses que nous a fournies l'institution le 6 juillet 2021 se lisent comme suit :

1. Votre institution a-t-elle établi un processus de vérification afin de s'assurer que la prestation de services des sociétés offrant la certification pour le compte de votre ministère (les tiers) serait dans les deux langues officielles? Veuillez nous fournir les détails et documents pertinents.

Réponse : *Le processus de certification des DME est fourni par OMD au nom du Ministère et n'est disponible qu'en anglais. Étant donné que les communications relatives à ce processus de certification ont lieu entre OMD, le Ministère et les fournisseurs, elles s'apparentent à un processus d'approvisionnement et ne sont donc pas, selon nous, soumises à la LLO. Toutes les communications à l'intention du public relatives au programme provincial de DME sont publiées sur le site Web du programme et sont disponibles dans les deux langues officielles : <https://lhpspub.gnb.ca/EMR/Pages/overview.aspx>.*

2. Votre institution a-t-elle procédé à l'évaluation de la prestation de services dans les deux langues officielles offerts par ces tiers avant de les choisir? Veuillez nous fournir les détails de vos évaluations.

Réponse : *La décision d'offrir les DME sur le marché ouvert, contrôlé à l'aide d'un processus de certification par un tiers, a été prise à la suite d'un examen opérationnel du programme provincial de DME par un tiers, mis en œuvre par Velante, qui comprenait une analyse de la situation à ce chapitre dans les autres provinces. Cette analyse a mis en évidence des approches diversifiées, selon les provinces :*

a) L'approche du marché ouvert contrôlé par le biais de la certification des DME - tout DME qui répond aux critères de sélection publiés peut participer au programme de DME - a été adoptée par l'Ontario, le Québec et le Manitoba. NDLR (choix du NB)

b) L'approche du marché ouvert non contrôlé - n'importe quel DME peut se connecter aux actifs provinciaux, sans aucune vérification de respect des exigences de confidentialité, de sécurité ou fonctionnelles - a été adoptée par l'Alberta et la Colombie-Britannique.

c) L'approche s'appuyant sur un processus d'approvisionnement multifournisseurs - la province publie périodiquement une demande de propositions et sélectionne une liste restreinte de fournisseurs pour participer au programme provincial de DME - a été adoptée par la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse.

d) L'approche s'appuyant sur un processus d'approvisionnement à fournisseur unique - la province publie périodiquement une demande de propositions et sélectionne un seul fournisseur pour mettre en œuvre le programme provincial de DME - a été adoptée par l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.

Cet examen opérationnel et l'analyse subséquente ont débouché sur la recommandation d'adopter une approche conforme à l'option a.

On a mis en œuvre une évaluation détaillée des processus de certification suivis par les provinces ayant choisi l'approche du marché ouvert contrôlé (Ontario, Québec, Manitoba). Le processus de certification des DME offert par l'Ontario, par l'entremise d'OMD, a été sélectionné, sur la base de critères de cohérence provinciale, de maturité et de coût. Aucune des autres provinces n'offrait la certification en tant que service, et aucun des processus de certification offerts par les autres provinces n'était bilingue. Le Ministère a estimé qu'il n'était pas viable de mettre en place son propre processus de certification des DME.

3. Le contrat entre le ministère de la Santé et les tiers renferme-t-il une clause portant sur la prestation de services dans les deux langues officielles? Sinon, veuillez nous en indiquer les raisons. Veuillez acheminer une copie dudit contrat.

Réponse : Le processus de certification n'est disponible qu'en anglais, mais comme décrit ci-dessus, la province a mis en place des mesures pour s'assurer que des DME certifiés sont disponibles pour les médecins du Nouveau-Brunswick dans les deux langues officielles

4. Par quel moyen l'institution s'assure-t-elle que les tiers offrent leurs services de certification aux fournisseurs de DME dans les deux langues officielles?

Réponse : Selon nous, le processus de certification n'est pas assujéti à la LLO; il n'est disponible qu'en anglais.

5. Par quel moyen les fournisseurs de DME sont-ils informés qu'ils peuvent obtenir la certification dans la langue officielle de leur choix?

Réponse : Les fournisseurs de DME ne peuvent obtenir la certification qu'en mettant en œuvre l'ensemble du processus en anglais; cependant, ils peuvent certifier un produit offert en anglais, en français ou bilingue.

6. Veuillez nous fournir le profil linguistique du comité responsable du programme provincial de dossiers médicaux électroniques (DME), en utilisant la formule suivante :

Nombre de membre(s) bilingue(s) / nombre de membres qui forment le comité

Réponse : Le programme provincial de DME se compose d'une très petite équipe comprenant deux employés à temps plein (un anglophone et un bilingue). De plus, le programme est soutenu par des équipes offrant des services partagés : l'équipe Soutien aux activités, responsable du traitement des demandes émanant du grand public et des médecins; et l'équipe Services partagés de SNB, responsable du soutien technique aux fournisseurs et aux utilisateurs. L'équipe Soutien aux activités gère les demandes d'accès au DSE [dossier de santé électronique], les intégrations des laboratoires, le registre des clients et l'ensemble des demandes liées au DME. L'équipe est bilingue et communique avec les utilisateurs dans la langue de leur choix.

7. Comment l'institution s'assure-t-elle que les services offerts par le comité responsable du programme provincial de dossiers médicaux électroniques (DME), notamment les conférences et les communications écrites, par téléphone et en personnes, sont dans les deux langues officielles en tout temps ?

Réponse : L'équipe décrite ci-dessus a la responsabilité de veiller à ce que toutes les communications à l'intention du public se déroulent dans la langue choisie par chaque interlocuteur. La communication officielle avec les fournisseurs s'est déroulée en anglais.

8. L'institution estime-t-elle que la procédure actuelle correspond à la prestation d'un service équitable et de qualité égale dans les deux langues officielles ? Si oui, veuillez nous fournir les raisons qui appuient votre décision.

*Réponse : Tous les services à l'intention du public (y compris les communications téléphoniques, écrites et en personne) sont disponibles de manière équivalente dans les deux langues officielles. Tous les documents du programme DME ciblant le public sont publiés dans les deux langues, sur le site Web du programme, et on répond à toute demande de renseignements dans la langue dans laquelle elle a été formulée. Les renseignements destinés aux fournisseurs de DME (comme les spécifications de certification des produits publiées et distribuées par OMD) ne sont actuellement disponibles qu'en **anglais**.*

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

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.

Communication 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.

Affichage et publication à l'intention du public

29 Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

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.

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.

Posting of signs and publications intended for the public

29 Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages.

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.

Les questions que nous avons posées dans notre préavis d'enquête ont surtout porté sur les obligations linguistiques de l'institution, ainsi que du tiers qui offre le service pour son compte, envers les fournisseurs de dossiers médicaux électroniques (DME) et les membres du grand public. Nous examinerons ici la position de l'institution quant à cette affaire et les réponses qu'elle a fournies à nos questions.

Afin de pouvoir conclure si cette plainte était fondée ou non, nous avons cherché à déterminer en premier lieu si OntarioMD offre l'accréditation pour le compte du ministère de la Santé et, en deuxième lieu, si les fournisseurs qui souhaitent se faire accréditer pour offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick sont considérés des membres du public.

OntarioMD est-il considéré un tiers au sens de la LLO?

Nous sommes d'avis qu'OntarioMD est considéré un tiers au sens de l'article 30 de la LLO. Voici l'analyse qui appuie notre position :

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé que le système provincial de DME passait à un marché ouvert. Or, avant qu'un fournisseur de DME puisse vendre ses produits aux professionnels de la santé du Nouveau-Brunswick, il doit être accrédité.

D'emblée, l'institution nous a indiqué qu'elle s'est associée à OntarioMD en lui confiant le processus de certification des fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick. La réponse de l'institution nous indique ce qui suit :

Le processus de certification des DME est fourni par [OntarioMD] au nom du Ministère

(Nous soulignons.)

Selon l'institution, cette recommandation est basée sur des critères de cohérence provinciale, de maturité et de coût, un examen opérationnel et une analyse subséquente. L'institution a indiqué qu'il ne serait pas viable de mettre en place son propre processus de certification des DME. C'est donc OntarioMD qui certifie les fournisseurs de DME au Nouveau-Brunswick.

Une fois certifiés, les différents fournisseurs de DME peuvent vendre leur produit aux médecins et/ou autres acteurs du système de santé du Nouveau-Brunswick.

Cette information de la part de l'institution nous permet de conclure que le ministère de la Santé, qui est responsable d'assurer la certification, a ultimement délégué cette responsabilité à OntarioMD. OntarioMD est donc considérée un tiers pour le compte du ministère de la Santé. Or, un tiers qui exerce une activité gouvernementale est sujet à la LLO; elle a donc les mêmes obligations linguistiques que l'institution qu'elle représente.

Les fournisseurs de DME font-ils partie du « public » au sens de la LLO?

Nous sommes d'avis que les fournisseurs de DME font partie du public au sens de la LLO. Voici l'analyse qui appuie notre position :

L'institution affirme que le processus de certification d'OntarioMD consiste en un engagement entre OntarioMD, l'institution et les fournisseurs de DME seulement. L'institution est d'avis que ce processus exclut le grand public et les médecins du Nouveau-Brunswick. Selon l'institution, le processus de certification n'est pas assujéti à la LLO.

Étant donné que le mot « public » n'est pas défini dans la LLO, tout indice devra provenir de la jurisprudence.

Or, dans la décision *R. c. Beaulac* [1999] 1 RCS 768, le juge Bastarache a écrit ce qui suit :

25 *Les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;*

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick s'est inspirée du passage ci-dessus. Afin de maintenir l'épanouissement de la collectivité francophone du Nouveau-Brunswick, la Cour d'appel a déterminé qu'il y avait lieu d'« élargir » la définition du terme « Loi » au paragraphe 18(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la Charte) :

18(2) *Les lois, les archives, les comptes rendus et les procès-verbaux de la Législature du Nouveau-Brunswick sont imprimés et publiés en français et en anglais, les deux versions des lois ayant également force de loi et celles des autres documents ayant même valeur.*

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans *Charlebois c. Saint-Jean (Ville)* [2004] AN-B no 237 a été claire que la LLO est la mise en œuvre des obligations juridiques qui découlent des dispositions de la Charte en matière de droits linguistiques. Par le fait même, la Cour d'appel a statué qu'il s'agit en l'espèce d'une loi quasi constitutionnelle.

Ainsi, selon *R. c. Beaulac*, une interprétation large et libérale qui favorise l'épanouissement de la collectivité francophone est de mise, que ce soit pour les dispositions de la Charte ou de la LLO.

Or, le problème est la définition du terme « public », lequel n'est pas défini dans les articles 27 à 30 de la LLO. En effet, ces articles ne prévoient pas si le public est composé d'individus, de sociétés, de personnes à l'extérieur du Nouveau-Brunswick.

Quoi qu'il en soit, à la lumière des principes de droits linguistiques, il en ressort que le terme « public » doit se faire interpréter d'une façon large et libérale. À notre avis, cela milite en faveur d'un terme « public » qui inclut la partie plaignante en l'espèce.

De surcroît, la décision *Gautreau c. Nouveau-Brunswick* [1989] AN-B no 1005 nous apporte des éclaircissements nécessaires, décision qui a été citée à maintes reprises dans des causes linguistiques depuis.

Dans cette cause, le juge en chef Richard détermine que « public » peut inclure des individus ou des groupes de personnes en ce sens :

Le mot « public » ne pose aucune difficulté. Que ce soit en français ou en anglais, ce terme a une portée claire. La compréhension populaire ou encore les définitions qu'offrent les dictionnaires mènent au même résultat : le mot « public » dans l'article 20(2) de la Charte inclut nécessairement tout individu ou groupe de personnes.

Il adopte les œuvres de doctrine suivantes, tirées des Cahiers de Droit (1983), des auteurs P. Foucher et G. Snow qui confirment que le terme « public » signifie tout individu, groupe, personne morale, etc. qui ne fait pas partie de l'appareil gouvernemental et qui fait affaire avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick :

Nous croyons que le public désigne tous les membres de la société qui consomment les services gouvernementaux, y compris les personnes morales, les sociétés de personnes et les associations auxquels il est possible d'attribuer par ailleurs une capacité juridique.

. . . la définition ordinaire du terme public dénote une opposition entre le client et le débiteur de l'obligation, en l'espèce le citoyen et le gouvernement. Troisièmement, la version anglaise emploie la tournure « any member of the public », expression qui individualise clairement le titulaire du droit et le distingue du public en général. Le droit est donc donné à toute personne, même morale, qui fait affaire au Nouveau-Brunswick avec le gouvernement de cette province, sans égard au lieu de résidence du client.

En se fiant à ce qui précède, il est clair que les fournisseurs de DME font usage de services gouvernementaux par l'entremise du processus d'accréditation, lequel est offert par un tiers (OntarioMD) en partenariat et au nom de l'institution.

En plus de prendre en considération la jurisprudence résumée ci-dessus, nous nous demandons ce que la province du Nouveau-Brunswick elle-même considère « le public ». Comment définit-elle ce terme pour ses employés qui doivent assurer le respect des obligations linguistiques envers le public? En réponse à cette question, nos recherches nous ont amenées à examiner le document *Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service*, publié par le ministère des Finances et du Conseil du Trésor¹. On y retrouve la définition suivante du terme « public » :

. . . toute personne ou groupe de personnes; toute association ou tout organisme à but lucratif et à but non lucratif; toute municipalité ou tout organisme municipal; tout ministère ou organisme provincial ou fédéral; tout organisme non gouvernemental ainsi que son représentant.

(Nous soulignons.)

Les compagnies ne sont pas que des compagnies, elles sont gérées par des gens, et ces gens sont considérés comme des membres du public. Un individu qui représente une compagnie a une langue de préférence. Elle est en droit d'obtenir le service par un tiers dans la langue de son choix. Obtenir un service en tant que société n'élimine pas le droit d'obtenir les services de l'institution ou de son tiers dans la langue de son choix. Qu'elle dépose une plainte en son nom ou au nom de sa compagnie, la partie plaignante est considérée un membre du public lorsqu'elle fait affaire avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

¹ https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/finances/ressources_humaines/content/politiques_lignes_directrices/langue_service.html

À notre avis, l'institution a mal jugé ses obligations linguistiques envers les fournisseurs de DME. Comme nous avons déterminé que les fournisseurs de DME sont considérés des membres du public, les obligations linguistiques de l'institution, et de son tiers, s'appliquent à la partie plaignante, qui désire obtenir une accréditation auprès d'OntarioMD.

Les processus de certification offerts par les autres provinces

Dans sa réponse, l'institution a indiqué qu'aucune des autres provinces n'offre la certification en tant que service et qu'aucun des processus de certification offerts par les autres provinces n'est bilingue. Les autres provinces canadiennes n'ont pas adopté une *Loi sur les langues officielles* comme l'a fait le Nouveau-Brunswick. Elles n'ont donc pas les mêmes obligations linguistiques que le Nouveau-Brunswick et, surtout, elles ne sont pas nommées dans les paragraphes 16(2) et 20(2) de la Charte :

Langues officielles du Nouveau-Brunswick

16(2) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Communications entre les administrés et les institutions du Nouveau-Brunswick

20(2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.

Official Languages of New Brunswick

16(2) English and French are the official languages of New Brunswick and have equality of status and equal rights and privileges as to their use in all institutions of the legislature and government of New Brunswick.

Communications by public with New Brunswick institutions

20(2) Any member of the public in New Brunswick has the right to communicate with, and to receive available services from, any office of an institution of the legislature or government of New Brunswick in English or French.

La prestation de services aux médecins et autres membres du public du Nouveau-Brunswick

Dans sa réponse, l'institution a fait référence aux mesures mises en place pour assurer un service de qualité égale aux médecins et aux membres du public. L'institution nous a confirmé que toutes les communications et tous les services aux médecins et au public au sujet du programme provincial de DME sont publiés dans les deux langues officielles. Il y a également au moins un DME certifié dans chacune des deux langues officielles, et un autre DME bilingue est présentement en voie d'obtenir la certification d'OntarioMD.

Le Commissariat salue les efforts de l'institution à vouloir respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO afin d'assurer un service de qualité égale aux médecins et aux membres du grand public du Nouveau-Brunswick qui se servent du programme provincial de DME.

La prestation de services à la partie plaignante

La partie plaignante a indiqué dans sa plainte que l'invitation à la conférence était en anglais seulement; que, lors de la conférence, le comité a demandé qu'on repose en anglais une question qui avait été posée en français; que la réponse a été fournie en anglais, et que la partie plaignante n'a pu faire sa certification en français.

La partie plaignante croit également qu'aucun expert francophone ne fait partie du comité responsable du programme provincial de DME pour bien évaluer le processus de certification et que, selon l'information qu'elle a obtenue dudit comité, la collaboration exigée afin d'obtenir et de maintenir un statut de certification doit se faire en anglais seulement.

L'institution a elle-même confirmé que, pour les fournisseurs de DME, peu importe la langue dans laquelle ils désirent offrir leurs services aux membres du public et aux médecins du Nouveau-Brunswick, l'ensemble du processus pour obtenir leur certification doit se faire en anglais et que ceux-ci doivent faire traduire certains documents et les soumettre en anglais. La conférence avec les fournisseurs de DME, le processus d'approvisionnement ainsi que les renseignements destinés aux fournisseurs de DME ne sont donc disponibles qu'en anglais.

La capacité de l'institution à offrir un service dans les deux langues officielles

Le Commissariat note les détails que nous a fournis l'institution portant sur le comité responsable du programme provincial de DME :

Ce programme est composé d'une très petite équipe comprenant deux employés à temps plein (un anglophone et un bilingue), et est soutenu par deux équipes, soit l'équipe Services partagés de Service Nouveau-Brunswick et l'équipe de Soutien aux activités.

Sans nous fournir le profil linguistique de l'équipe Soutien aux activités, l'institution nous a informés que cette équipe est bilingue et qu'elle communique avec les utilisateurs dans la langue de leur choix, avec plusieurs exemples à l'appui.

Sans nous fournir le profil linguistique de l'équipe Services partagés de SNB, l'institution nous a indiqué qu'elle offre un service aux fournisseurs et aux utilisateurs. Étant donné que l'institution est d'avis que les fournisseurs de DME ne sont pas considérés des membres du public et que, selon elle, le processus de certification n'est pas assujéti aux obligations de la LLO, peut-on déduire que cette équipe n'a pas l'effectif bilingue requis pour offrir une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles aux fournisseurs de DME qui souhaitent recevoir une accréditation en français?

Pour ce qui est de la société OntarioMD, la plaignante a indiqué n'avoir obtenu aucun service en français de sa part, et l'institution a elle-même confirmé que le processus de certification d'OntarioMD n'est proposé qu'en anglais et que les renseignements destinés aux fournisseurs de DME ne sont disponibles qu'en anglais. De ce fait, nous concluons qu'OntarioMD n'a pas la capacité d'offrir ses services dans les deux langues officielles.

À la lumière des informations qui précèdent, nous émettons les recommandations suivantes sur la capacité du comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick, de l'équipe Services partagés de SNB et d'OntarioMD :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution procède à la révision du profil linguistique du comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un nombre suffisant d'experts bilingues afin de garantir que ce comité offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'équipe Services partagés de Service Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un effectif bilingue suffisant pour garantir que cette équipe offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick.

Les obligations linguistiques de l'institution et du tiers offrant le service pour son compte

Étant donné que nous avons déterminé qu'OntarioMD est un tiers au sens de l'article 30 de la LLO, cela signifie que l'institution est chargée de veiller à ce que ce tiers honore ses obligations linguistiques. Le Commissariat a également établi que les fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, par surcroît la partie plaignante, sont considérés des membres du public. L'institution a donc des obligations linguistiques envers ces fournisseurs de DME.

Il va aussi de soi que le comité responsable du programme provincial des dossiers médicaux électroniques au Nouveau-Brunswick, sous l'égide du ministère de la Santé, doit être en mesure de fournir ses services dans la langue de choix de la partie plaignante. Ce comité doit donc avoir l'effectif bilingue nécessaire pour être en mesure d'offrir ses services dans les deux langues officielles et ce de qualité égale en tout temps.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure qu'OntarioMD a l'effectif bilingue requis pour être en mesure d'offrir en tout temps une prestation de services en personne, par téléphone et par écrit de qualité égale dans les deux langues officielles, aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution prenne les mesures nécessaires afin de faire en sorte que l'ensemble du processus de certification des dossiers médicaux électroniques de la société OntarioMD soit disponible dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick.

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que les conférences avec les fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, que le processus d'approvisionnement ainsi que les renseignements qui leur sont destinés sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils sont de qualité égale.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'institution veille à ce qu'OntarioMD honore ses obligations linguistiques en vertu des articles 27 à 30 de la LLO.

Nous avons également déterminé que la partie plaignante n'a pas été en mesure d'obtenir des services dans la langue de son choix. Nous jugeons donc qu'il y a eu violation des articles 27 à 30 de la LLO.

Dans ce cas en question, l'institution aurait dû faire une offre active de services et respecter le choix fait par le membre du public. Une fois le choix de langue exprimé, l'institution aurait dû s'assurer de disposer des mécanismes nécessaires pour que le membre du public puisse recevoir immédiatement un service de qualité dans la langue officielle de son choix.

Recommandation n° 7 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que les renseignements destinés aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, qu'ils proviennent du comité provincial, d'une de ses équipes ou d'OntarioMD, sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles.

L'article 28.1 de la LLO prévoit clairement qu'il incombe à l'institution, ou au tiers, de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que ses services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix. Ainsi, dès le premier contact avec la partie plaignante, le tiers avait l'obligation de l'informer de son droit de communiquer dans la langue officielle de son choix durant la conférence ainsi que l'obligation de communiquer avec elle et de lui offrir les services dans la langue officielle choisie pour la suite des choses. Dans le cas en l'espèce, nous concluons que les obligations linguistiques en vertu des articles 27 à 30, n'ont pas été respectées. L'institution doit mettre en place nos recommandations afin d'offrir, comme il se doit, une prestation de services de qualité égale aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick.

Recommandation n° 8 :

Le Commissariat recommande que, d'ici le 30 juin 2022, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

Conclusion et recommandations

Notre enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Nous formulons donc les recommandations suivantes :

- 1. QUE** l'institution procède à la révision du profil linguistique du comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un nombre suffisant d'experts bilingues afin de garantir que ce comité offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;
- 2. QUE** l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'équipe Services partagés de Service Nouveau-Brunswick et s'assure qu'il y a un effectif bilingue suffisant pour garantir que cette équipe offre en tout temps une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles en personne, par téléphone et par écrit aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;
- 3. QUE** l'institution s'assure qu'OntarioMD a l'effectif bilingue requis pour être en mesure d'offrir en tout temps une prestation de services en personne, par téléphone et par écrit de qualité égale dans les deux langues officielles, aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick;
- 4. QUE** l'institution prenne les mesures nécessaires afin de faire en sorte que l'ensemble du processus de certification des dossiers médicaux électroniques de la société OntarioMD soit disponible dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick;
- 5. QUE** l'institution s'assure que les conférences avec les fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, que le processus d'approvisionnement ainsi que les renseignements qui leur sont destinés sont disponibles dans les deux langues officielles et qu'ils sont de qualité égale;

6. **QUE** l'institution veille à ce qu'OntarioMD honore ses obligations linguistiques en vertu des articles 27 à 30 de la LLO;
7. **QUE** l'institution s'assure que les renseignements destinés aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, qu'ils proviennent du comité provincial, d'une de ses équipes ou d'OntarioMD, sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles;
8. **QUE** d'ici le 30 juin 2022, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au sous-ministre de la Santé, à la partie plaignante, au premier ministre ainsi qu'à la greffière du Conseil exécutif.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme de la présente enquête, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine 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 8^e jour de mars 2022