



Rapport d'enquête

NUMÉROS DE DOSSIERS 22-23-138, 22-23-145, 22-23-172,
22-23-174, 22-23-182, 22-23-189 &
22-23-226

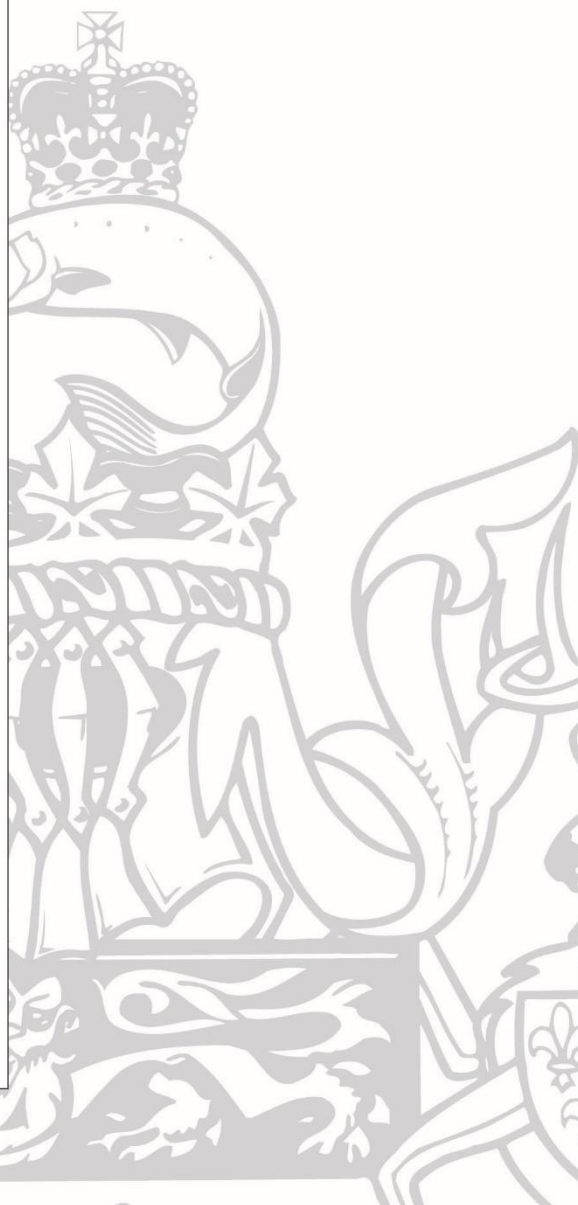
INSTITUTION VISÉE Ministère de la Santé

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plaintes : 3
Enquête : 7
Observations et analyse : 20
Conclusion et recommandations : 28

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Sous-ministre de la Santé
Parties plaignantes
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 des plaintes visant le ministère de la Santé (l'institution) dans lesquelles les parties plaignantes allèguent des lacunes quant à la prestation de services en français. Plus précisément, les parties plaignantes allèguent qu'elles ont subi des difficultés en raison de leur langue officielle lorsqu'elles ont demandé des soins de santé virtuels par l'entremise du système eVisitNB; c'est-à-dire le site Web¹ et l'application Maple fournis par l'intermédiaire d'un tiers pour le compte de l'institution. Les situations de fait signalées par les parties plaignantes n'ont pas été niées par l'institution.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que les plaintes sont **fondées** 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 par cette loi soient respectées par son tiers.

Ayant établi que les plaintes sont fondées, la commissaire formule donc les 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. **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

¹ fr.evisitnb.ca et www.evisitnb.ca.

d'un personnel adéquat pour respecter les obligations de l'institution en vertu 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.**

Plaintes

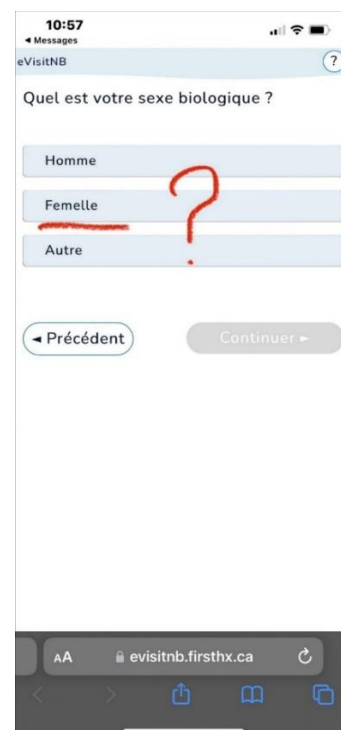
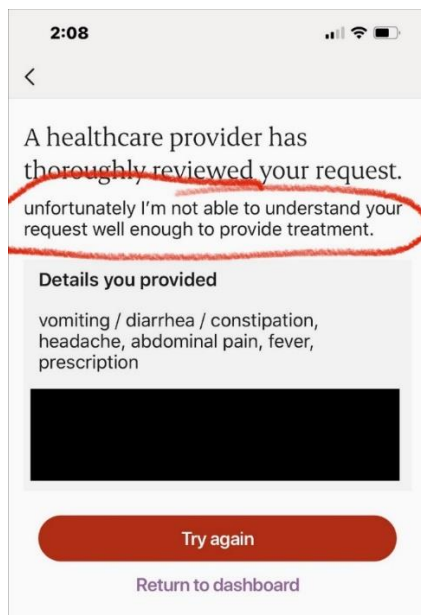
La présente enquête fait suite au dépôt de nombreuses plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles (le CLO) au sujet des difficultés encourues dans l'obtention de soins de santé en français via le système eVisitNB, une plateforme de consultation virtuelle offerte par le ministère de la Santé (l'institution) à la population du Nouveau-Brunswick.

Plainte 1 / Dossier 22-23-138

Le 29 octobre 2022 vers 11 h, la partie plaignante a visité le site Web eVisitNB.ca et a envoyé une demande pour des services médicaux, car elle ne voulait pas se rendre à la salle d'urgence. On a répondu à son message en disant qu'on ne comprenait pas bien ce que la partie plaignante demandait. On lui a suggéré que ce serait préférable de réécrire son message en anglais. La partie plaignante affirme avoir fait une deuxième demande et aurait eu la même réponse. La partie plaignante ajoute qu'elle ne devrait pas se faire répondre de cette façon et qu'elle ne devrait pas avoir à s'exprimer dans une langue autre que la sienne pour avoir droit à un service.

Plainte 2 / Dossier 22-23-145

Le 8 novembre 2022 vers 14 h, la partie plaignante a visité le site Web eVisitNB.ca et a rempli toutes les données en français concernant son problème de santé. Elle a reçu par la suite un message en anglais, « Unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment. » La partie plaignante nous indique aussi que la qualité du français n'est pas égale sur le site Web eVisitNB.ca. La partie plaignante a fourni deux captures d'écran en appui à sa plainte :



Plainte 3 / Dossier 22-23-172

Le 1^{er} décembre 2022 vers 15 h, la partie plaignante dit avoir visité le nouveau système virtuel de santé en ligne. Elle aurait eu besoin de voir un médecin et n'arrivait pas à rejoindre les cliniques locales. Elle a soumis sa demande en français et s'est fait répondre, « Unfortunately I am not able to understand your request well enough to provide treatment. » La partie plaignante se demande, « Est-ce cela les services bilingues? »

Plainte 4 / Dossier 22-23-174

Pendant la soirée du 15 septembre 2022, la partie plaignante a visité le site Web « fr.eVisitNB.ca ». On lui a demandé de télécharger l'application Maple dont la langue, après l'installation, est l'anglais, et ce même si la partie plaignante a utilisé le site Web en français. La partie plaignante a ensuite procédé à la création de son profil. Lorsqu'elle a sélectionné le français comme langue de choix, le message suivant est apparu : « Attention : la désélection de l'anglais peut augmenter le temps d'attente. Êtes-vous certain? »



La partie plaignante affirme que :

il est totalement inacceptable qu'une ou un francophone se voit de recevoir des soins de santé de 2^e classe puisqu'ils choisissent de se faire servir dans la langue

de leur choix. Le simple fait de demander cette question décourage les consultations en français. Ils indiquent clairement qu'un francophone pourra attendre plus longtemps pour un service en français.

La partie plaignante mentionne aussi que, même si le message peut déjà avoir été enlevé du site, elle craint que la minorité francophone reçoive possiblement un moins bon service et attendra plus longtemps que la population anglophone, ou même ne recevra pas le service.

Selon la partie plaignante, les conditions d'utilisation ainsi que les politiques de confidentialité étaient aussi seulement en anglais. Elle est d'avis que, si on ne peut comprendre les conditions et politiques parce qu'elles sont uniquement en anglais, on ne peut pas réellement prendre une décision à savoir si les droits en matière de confidentialité seront respectés.

En ce qui concerne le message qui est apparu, le CLO avait déjà signalé à l'institution ce même incident le 30 novembre 2022 (plainte de la Commissaire / dossier clos 22-23-114). La réponse de l'institution datée du 3 janvier 2023 relative au dossier antérieur indique tout simplement : « Nous confirmons que le message du [sic] plateforme Maple fut corrigé. Il n'y a aucun désavantage pour les clients francophone [sic] du délai à recevoir le service d'eVisitNB. »

Plainte 5 / Dossier 22-23-182

Le 16 décembre 2022 vers 21 h, la partie plaignante a fait une demande sur le site eVisitNB afin de renouveler ses ordonnances. Malgré qu'elle ait demandé son service en français, on lui aurait répondu en anglais : « Unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment. » Selon la partie plaignante, elle aurait demandé un renouvellement de ses ordonnances et aurait énuméré les médicaments. On aurait fermé son dossier, et la partie plaignante a dû envoyer une nouvelle demande.

Plainte 6 / Dossier 22-23-189

Le 3 décembre 2022 à 16 h 20, la partie plaignante a visité le site « fr.eVisitNB.ca », car elle voulait une consultation pour soigner sa condition médicale. Après plus de trois heures d'attente, on lui aurait répondu en anglais qu'il n'y avait pas suffisamment d'information pour lui donner des conseils. Selon la partie plaignante, elle aurait fourni clairement ses symptômes ainsi que son information et on lui aurait répondu en anglais : « Unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment. » La partie plaignante n'aurait pas répondu, car elle croyait devoir attendre un autre trois heures pour une réponse et elle était trop malade pour poursuivre avec ce système. Elle se dit très déçue de ce service.

Plainte 7 / Dossier 22-23-226

La partie plaignante a envoyé une demande en français à l'application Maple pour le service eVisitNB. Une professionnelle de la santé a répondu en anglais qu'elle ne comprenait pas la demande de la partie plaignante et a mis fin à la consultation. La partie plaignante dit avoir conservé une capture d'écran du message :

Consultation details

Patient: [REDACTED]
Details: [REDACTED]

[REDACTED] [Prescription](#)

A healthcare provider has thoroughly reviewed your request.

unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment.

[Try again](#)

Enquête

Premières plaintes

Le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a reçu les six plaintes suivantes :

- Plainte 1 (dossier 22-23-138) déposée le 1^{er} novembre 2022;
- Plainte 2 (dossier 22-23-145) déposée le 8 novembre 2022;
- Plainte 3 (dossier 22-23-172) déposée le 10 décembre 2022;
- Plainte 4 (dossier 22-23-174) déposée le 12 décembre 2022;
- Plainte 5 (dossier 22-23-182) déposée le 16 décembre 2022;
- Plainte 6 (dossier 22-23-189) déposée le 21 décembre 2022.

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

À la suite du dépôt de ces plaintes, le CLO a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Indexe des correspondances

La correspondance suivante a été échangée entre le CLO et le ministère de la Santé (l'institution) :

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. Préavis d'enquête à l'institution : | 2 février 2023 |
| 2. Plainte additionnelle (dossier 22-23-226) envoyée à l'institution : | 1 ^{er} mars 2023 |
| 3. Confirmation de l'institution : | 9 mars 2023 |
| 4. Réponse de l'institution : | 14 mars 2023 |
| 5. Lettre de suivi du CLO : | 18 mai 2023 |
| 6. Deuxième réponse de l'institution : | 28 juin 2023 |
| 7. Deuxième lettre de suivi du CLO au dossier 23-23-145 : | 21 septembre 2023 |
| 8. Réponse de l'institution : | 16 octobre 2023 |

Préavis d'enquête à l'institution

Un préavis d'enquête daté du 2 février 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 les parties plaignantes ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

Ajout d'une plainte additionnelle

Le CLO a ensuite reçu une nouvelle plainte visant eVisitNB. Puisque le CLO avait récemment envoyé le préavis d'enquête à l'institution et attendait toujours sa réponse, le CLO a décidé d'ajouter cette plainte additionnelle à l'enquête déjà en cours :

- Plainte 7 (dossier 22-23-226) déposée le 7 février 2023.

Les détails de la plainte ont été envoyés à l'institution le 1^{er} mars 2023 en lui demandant de la fusionner à l'enquête déjà en cours. Un message de l'institution en date du 9 mars 2023 confirme que l'institution a accepté la demande du CLO de modifier sa réponse qui était en cours de rédaction afin d'inclure la nouvelle plainte dans ses réponses.

Les enjeux

Les plaintes portent sur les soins de santé virtuels offerts par l'entremise du système eVisitNB (le système); c'est-à-dire le site Web eVisitNB.ca et l'application Maple fournies par la société privée eVisitNB Inc. Même si le service est offert par une société du secteur privé, l'institution fait appel à cette société afin qu'elle fournisse ce service pour son compte. En plus d'être tenue de fournir ses services et communications au public en conformité avec la LLO, une institution est également chargée, lorsqu'elle fait appel à un tiers, de veiller à ce que son tiers honore les obligations linguistiques imposées à l'institution en vertu de cette loi.

Le CLO s'est donc adressé à l'institution pour obtenir les réponses à ses questions d'enquête. L'institution a ensuite communiqué avec eVisitNB Inc. (le tiers) afin d'obtenir l'information nécessaire lui permettant de déposer ses réponses.

Un bon nombre des allégations soulevées dans les plaintes sont de nature similaire :

1. Un patient s'est inscrit pour obtenir des services en français sur le site eVisitNB.ca, puis a décrit ses symptômes et les services dont il avait besoin (p. ex., le renouvellement d'une ordonnance). La réponse que le patient a reçue, en anglais, indiquait essentiellement qu'on ne comprenait pas bien sa demande : « Unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment. » On lui a indiqué qu'il serait préférable de réécrire la demande en anglais.
2. D'autres patients qui s'étaient inscrits pour obtenir des services en français ont reçu le même message que celui mentionné au point 1 ci-dessus après avoir attendu en ligne. Dans un cas, la personne a attendu pendant trois heures et n'a finalement jamais reçu de services, se sentant trop malade pour recommencer le processus.
3. Lorsqu'un patient recevait le message cité plus haut, il perdait sa place dans la liste d'attente pour recevoir un service.
4. Un patient s'est inscrit sur l'application Maple et a créé son profil en français. Lorsqu'il a indiqué que son choix de langue était le français, il a reçu un message automatisé indiquant que le fait de ne pas sélectionner l'anglais pouvait prolonger le temps d'attente. En outre, la politique de confidentialité et les conditions d'utilisation étaient en anglais seulement.
5. Deux parties plaignantes ont précisé que le fournisseur a unilatéralement terminé la session lorsqu'il n'a pas été en mesure de leur répondre en français, ce qui semble avoir été le cas pour d'autres personnes également.
6. Des préoccupations ont été soulevées au sujet de la qualité du site Web en français et de certaines sections qui étaient en anglais seulement.

Le CLO a posé un certain nombre de questions à l'institution afin de bien comprendre le fonctionnement du service à partir de l'inscription jusqu'au traitement, y compris le temps d'attente pour recevoir le service, et le fonctionnement du site lorsqu'un patient sélectionne le français comme langue officielle de son choix.

Résumé des questions posées par le CLO et des réponses fournies par l'institution

Ce qui suit est un résumé de certaines des questions posées par le CLO et des extraits de certaines réponses fournies par l'institution et son tiers fournisseur.

Dans sa première réponse datée du 14 mars 2023, l'institution a inclus quelques renseignements généraux que lui avait transmis le tiers fournisseur au sujet du service :

Nous sommes fiers d'affirmer que, depuis le début de notre partenariat avec la province, nous avons pu aider plus de 150 000 Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises dans les deux langues officielles et que nous avons maintenu un taux moyen de satisfaction de l'utilisateur de 4,7/5. Or, l'un des principes fondamentaux du service eVistiNB [sic] est de faire primer la qualité de soins sur la quantité d'actes de soins, ce qui signifie notamment de veiller au respect de la Loi sur les langues officielles prévu dans notre entente avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Nous sommes motivés à résoudre de façon positive les plaintes présentées et nous considérons la situation comme une occasion d'améliorer nos services et de corriger tout ce qui fait défaut.

Le CLO a envoyé plusieurs questions de suivi à l'institution le 18 mai 2023 et a reçu une deuxième lettre de réponse datée du 28 juin 2023.

Question 1 – Procédure d'inscription et temps d'attente

Cette question portait sur la procédure qui est suivie par le système à partir du moment où un patient s'inscrit jusqu'à ce qu'il reçoive un traitement d'un professionnel de la santé, notamment la façon dont le triage est effectué, si le choix d'une langue officielle est un élément important du triage et si le temps d'attente est plus long selon la langue choisie par le patient.

RÉPONSE :

Conformément aux obligations imposées par la LLO, le système propose aux patients de choisir leur langue officielle au moment de la première inscription sur le site Web et sur l'application. Les prestataires de services ont demandé que leurs fournisseurs expliquent aux patients comment faire ce choix, si cela n'a pas déjà été fait. En ce qui concerne le triage, le système recueille des renseignements des patients afin d'obtenir une idée générale du problème de santé à traiter. Les patients sont ensuite ajoutés à la liste d'attente par ordre d'inscription pour rencontrer un fournisseur.

Tous les patients qui possèdent une carte d'assurance-maladie du Nouveau-Brunswick valide peuvent recourir au service de eVisitNB et l'inscription se fait à la première utilisation et c'est à ce moment-là qu'il faut préciser sa langue de préférence pour les services.

Aussi, l'institution stipule que le choix de langue officielle est un élément important du processus du tri :

Le service eVisitNB dispose d'un processus pour les fournisseurs qui consiste à rediriger un patient vers l'étape de sélection de langue de préférence si celui-ci ne l'a pas choisie pour garantir que le service sera offert dans la langue voulue.

L'institution a indiqué que la préférence linguistique n'a pas d'incidence sur le temps d'attente et que le temps d'attente varie de 9 à 40 minutes en moyenne pour tous les patients, peu importe la langue choisie.

QUESTIONS DE SUIVI DU CLO

À la question 15, pour faire suite aux réponses résumées ci-dessus, le CLO a demandé des précisions pour savoir si les patients peuvent continuer à naviguer sur le site Web s'ils n'ont pas d'abord sélectionné une langue officielle. La réponse fournie semble indiquer que le système dispose d'un processus qui permet aux fournisseurs de rediriger les patients vers le choix d'une langue s'ils ne l'ont pas déjà fait, afin de s'assurer qu'ils sont servis dans la langue choisie.

15. Veuillez nous indiquer comment vous avez fait cette demande et les résultats.

RÉPONSE : Le fournisseur envoie au patient un message texte dans lequel le processus est expliqué. Nous n'avons pas de précision sur les résultats de ce processus puisque le système ne peut pas suivre un patient hors-ligne.

Le CLO a demandé à l'institution de décrire le processus qu'un patient doit suivre, au moment de l'inscription et après avoir été redirigé, s'il souhaite recevoir des services de santé professionnels.

Les questions supplémentaires posées par le CLO visaient également à savoir si la configuration du système par le passé supposait l'utilisation de l'anglais ou du français.

10a. Veuillez préciser pourquoi il est nécessaire qu'un patient soit redirigé vers l'étape de sélection de langue s'il faut préciser sa langue officielle de choix lors de la première utilisation.

RÉPONSE : En effet, certains patients ne tiennent pas compte de la première demande de configuration de leur langue de préférence et continuent d'utiliser le site sans en modifier les paramètres.

10b-i. Est-ce que l'architecture du système par le passé a présumé l'utilisation de l'anglais?

RÉPONSE : *Le système est conçu pour détecter les paramètres de langue d'un patient sur son appareil et proposer le système dans cette langue. Les incompatibilités technologiques provoquent généralement l'échec de ce processus, généralement en raison d'une technologie obsolète ou de paramètres incorrects sur le dispositif du patient.*

10b-ii. Y a-t-il eu des occasions où le système a présumé l'utilisation du français?

RÉPONSE : *Si les paramètres du patient sont configurés en français ou s'il sélectionne le français sur la page d'accueil au moyen du bouton « Réservez maintenant », on suppose qu'il demande un service en français.*

10c. Veuillez nous décrire le processus par lequel un patient précise la langue officielle de choix dans laquelle il désire obtenir un entretien avec un professionnel de santé :

10c-i. lors de l'inscription/la première utilisation.

RÉPONSE : *Le patient clique sur le lien et est dirigé vers la page des paramètres, où il peut changer sa langue préférée en français.*

10c-ii. après y avoir été redirigé.

RÉPONSE : *Le patient clique sur un bouton bascule pour passer de l'anglais au français.*

10d. Les patients disposent-ils de la langue officielle de leur choix lorsqu'on leur demande de faire ou refaire cette sélection?

RÉPONSE : *Le site Web eVisitNB offre cette orientation en français dans les versions française et anglaise. Comme nous l'avons vu à la question 10 b), l'application Maple peut également être consultée en français si les paramètres de l'appareil du patient sont configurés correctement en français.*

Le CLO a demandé des renseignements supplémentaires au sujet du temps d'attente des patients :

11a. En moyenne, quel est le temps d'attente d'un patient qui sélectionne le français comme langue officielle de choix?

RÉPONSE : *Notre fournisseur de plateforme ne ventile pas les statistiques de consultation par langue. Par conséquent, nous ne pouvons pas fournir les renseignements demandés. Le temps d'attente moyen dépend du nombre de patients qui demandent des consultations et du nombre de fournisseurs en ligne. À l'heure actuelle, le temps d'attente moyen est d'environ 30 minutes pour tous les clients.*

11b. En moyenne, quel est le temps d'attente d'un patient qui sélectionne l'anglais comme langue officielle de choix?

RÉPONSE : *La réponse est la même que celle à la question a ci-dessus.*

11c. À partir de quel moment et jusqu'à quel moment est-ce que ce temps d'attente est calculé?

RÉPONSE : *La réponse est la même que celle à la question a ci-dessus.*

9. La langue officielle dans laquelle les parties plaignantes ont faulilé le site Web ou l'application lors de leur première visite ou utilisation a-t-elle dicté la liste d'attente où elles ont été placées, ou est-ce qu'on leur aurait demandé expressément la langue officielle dans laquelle elles désiraient s'entretenir avec un professionnel de santé?

RÉPONSE : *Lorsqu'un patient accède pour la première fois au site fr.evisitnb.ca et clique sur le bouton « Réservez maintenant » (la seule façon d'accéder aux soins), la première information qui lui est fournie est la possibilité de sélectionner le français comme langue de préférence. S'il ne fait pas ce choix, il pourrait être jumelé avec un fournisseur qui ne parle peut-être que l'anglais, car le système utilise la langue de préférence pour déterminer la langue dans laquelle le fournisseur doit s'adresser au patient. Les patients peuvent toujours accéder à leurs paramètres pour modifier leurs préférences linguistiques. Nous avons également envoyé un courriel à tous les patients inscrits pour leur rappeler de modifier leurs paramètres linguistiques s'ils veulent être servis en français. Tous les patients sont placés dans la même salle d'attente et le jumelage se fait selon le principe du premier arrivé, premier servi. Les patients qui demandent à être servis en français ne sont jumelés qu'avec des fournisseurs francophones ou bilingues.*

Question 2 – Qualité du service

Le CLO s'est interrogé à savoir quelles démarches sont mises en place pour assurer la qualité égale des deux langues officielles dans l'ensemble du système.

L'institution confirme que :

l'intégralité du contenu de l'application du site Web a fait l'objet d'un examen pour s'assurer de sa pertinence et de sa qualité. En outre, plus de 25 % des fournisseurs d'eVisitNB sont bilingues.

Question 3 – Continuité de services

Le CLO a posé une question au sujet des démarches utilisées pour assurer que le système respecte la continuité de services dans la langue officielle de choix des patients.

RÉPONSE : *Un patient peut s'inscrire et soumettre la langue de son choix, et sera jumelé avec un fournisseur francophone ou anglophone selon son choix.*

Question 4 – La version en français du site Web

Le CLO a demandé pour quelle raison le site Web français mène à un hyperlien pour télécharger l'application en anglais.

RÉPONSE : Le lien mène vers la page d'inscription de Maple, notre fournisseur technologique, qui est en anglais, mais il est possible de basculer vers le français une fois sur la page. Nous nous pencherons sur le problème pour le régler avec Maple maintenant que nous en avons connaissance.

Question 5 – Service dans la langue officielle de choix

La question et les sous-questions de l'enquête initiale visaient à savoir ce qui se passe lorsqu'un professionnel de la santé ne peut pas répondre à un patient dans la langue officielle choisie par ce dernier :

RÉPONSE : Lorsqu'un professionnel de la santé ne peut pas répondre dans la langue de préférence d'un patient, celui-ci demeurera dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un autre fournisseur puisse le faire.

Les fournisseurs d'eVisitNB ont reçu des scénarios avec des instructions pour aider un patient à modifier ses renseignements d'inscription s'il n'avait pas précisé que le français était sa langue de préférence. Après avoir fait les changements nécessaires, le patient pourra se réinscrire pour demander une consultation.

5a. Est-ce possible de transférer un dossier à un collègue qui est en mesure de répondre dans la langue officielle de choix du patient?

RÉPONSE : Non, il n'est pas possible de transférer un patient et son dossier à un collègue.

5b. Le patient doit-il retourner et soumettre une nouvelle demande pour recevoir le service dans sa langue de choix?

RÉPONSE : Voici ce qu'un patient peut faire lorsqu'il est servi par un fournisseur qui ne parle pas sa langue de préférence (comme il a été décrit plus haut) :

- Attendre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un fournisseur qui parle sa langue soit disponible.*
- Continuer [sic] un fournisseur dans l'autre langue s'il le souhaite.*
- Modifier la langue à l'étape d'inscription et se réinscrire pour demander une consultation.*

QUESTIONS DE SUIVI DU CLO

Pour donner suite à cette réponse, le CLO a posé la question 12 comprenant plusieurs sous-questions. Les voici, avec les réponses fournies par l'institution :

12a. Comment ces choix sont-ils communiqués au patient?

RÉPONSE : *Pour ce faire, le fournisseur envoie au patient un message texte pré-écrit en français avec ces options.*

12b. Les allégations signalées décrivent plusieurs scénarios où les parties plaignantes ont reçu un message en anglais et leur session a été terminée. Veuillez expliquer dans quelles circonstances un patient est offert ou n'est pas offert les choix cités ci-dessus.

RÉPONSE : *Le service eVisitNB dispose d'un processus pour gérer ces situations dans le cadre de la politique de l'entreprise. Le fournisseur doit envoyer au client un message dans la langue dans laquelle il tente d'accéder aux services (même si les paramètres de son téléphone ou la langue sélectionnée dans l'application ne correspondent pas à la voie choisie). La politique et le processus ont été examinés avec tous les fournisseurs et des mesures disciplinaires pourraient découler d'une non-conformité pouvant aller jusqu'à la résiliation de l'entente.*

12c. La réponse 5a nous dit qu'il n'est pas possible de transférer un patient et son dossier à un collègue. Comprenons-nous qu'il est possible de renvoyer un patient à la file d'attente?

RÉPONSE : *À l'heure actuelle, le système ne permet pas à un patient d'être réintégré manuellement dans le système par un fournisseur. Le patient doit se réinscrire, par conséquent, il intègre la file d'attente après ceux qui s'y trouvent déjà puisqu'il s'agit d'une nouvelle inscription. Nous prévoyons un nouveau processus qui permettra à un patient de reprendre sa place dans la file d'attente d'ici l'automne 2023.*

12d. Si un patient retourne à la file d'attente, conserve-t-il sa place prioritaire ou est-il placé en arrière de la file de patients qui attendent depuis moins longtemps?

RÉPONSE : *La réponse est la même que celle à la question c ci-dessus.*

Question 6 – Incapacité de répondre à la demande de service

Le CLO a demandé à l'institution d'expliquer comment il peut arriver qu'un patient qui souhaite recevoir des services en français soit informé que le professionnel de la santé ne comprend pas sa demande.

RÉPONSE : *Il est malheureusement arrivé qu'un patient ayant souhaité un service en français reçoive un message en anglais où il était indiqué que le professionnel de la santé ne comprenait pas sa demande. Les responsables d'eVisitNB prennent ces situations très au sérieux et interviennent chaque fois en communiquant [sic] avec le fournisseur pour rappeler la procédure à suivre dans ces cas-là, offrir des conseils et de l'encadrement pour corriger l'erreur et, lorsque le non-respect semble être une tendance chez un fournisseur en particulier, prendre des mesures pour régler ce cas précis.*

Lorsqu'il commence à offrir ses services sur la plateforme, un fournisseur reçoit des renseignements qui comprennent la présente politique et des scénarios, lesquels sont passés en revue à chaque rencontre trimestrielle avec les fournisseurs. Le service eVisitNB est doté d'un très bon programme d'assurance de la qualité et ses responsables attachent une grande importance à notre obligation de respecter la Loi sur les langues officielles.

Questions 7 et 8 – Détails concernant le fournisseur de services qui travaille pour eVisitNB

Le CLO a demandé s'il existe un contrat de service avec le tiers fournisseur et si ce contrat contient des dispositions au sujet de la LLO. Le CLO a également demandé comment l'institution s'assure que les exigences des articles 27 à 29 de la LLO sont respectées.

L'institution a confirmé l'existence d'un contrat de service entre la Province du Nouveau-Brunswick et le fournisseur de services, qui prévoit l'obligation pour le tiers fournisseur de respecter les dispositions de la LLO. L'institution a inclus dans sa réponse les clauses précises du contrat relatives aux langues officielles que le CLO a utilisées aux fins de l'enquête seulement. Pour des raisons de confidentialité, les clauses du contrat ont été supprimées de la réponse de l'institution dans le présent rapport.

Lorsque le CLO a posé des questions par rapport aux quarts de travail dans le système, l'institution lui a répondu qu'elle n'avait pas cette information :

RÉPONSE : Nous n'avons pas accès au profil linguistique ou d'autre information concernant les professionnels de la santé travaillant pour eVisitNB Inc.

Et :

Il n'existe pas de politique comme tel concernant la couverture des quarts de travail offrant les services dans les deux langues officielles. Lors de contrat avec des prestataires, la demande est que celui-ci s'assure de respecter la Loi sur les langues officielles.

Dans sa question 14, le CLO a repris sa question 8 initiale en demandant une explication plus exhaustive quant au profil linguistique des professionnels de la santé du système :

8a. Êtes-vous en mesure de surveiller le profil linguistique des professionnels de la santé de l'application eVisitNB? Si oui, veuillez nous fournir le profil linguistique.

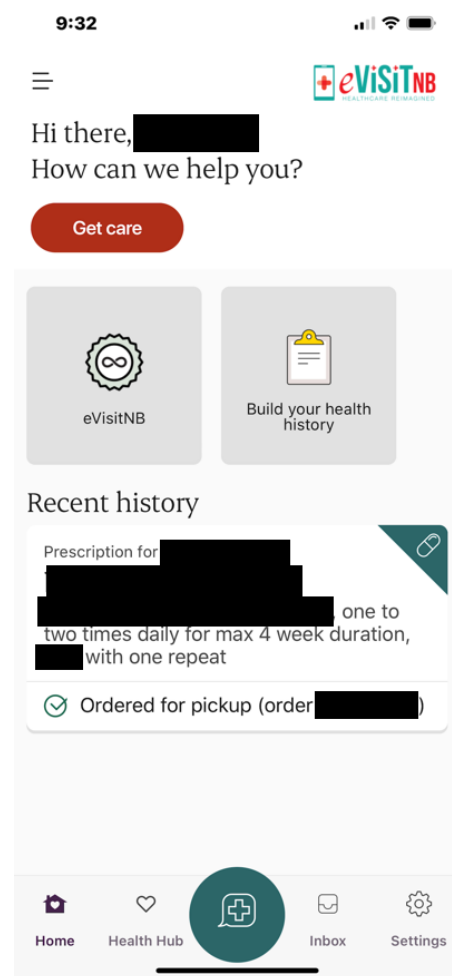
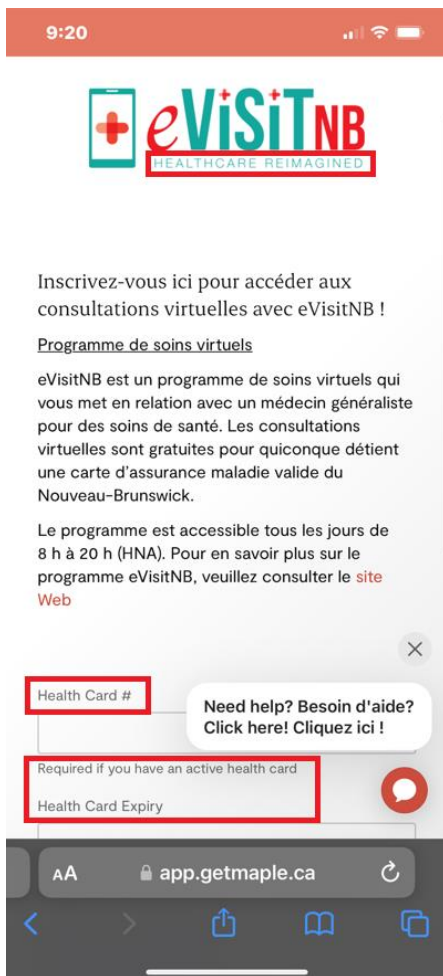
DEUXIÈME RÉPONSE :

Le modèle utilisé par eVisitNB Inc. repose sur le fait que les infirmières praticiennes travaillent lorsqu'elles en ont le temps. Il n'y a pas d'horaires fixes. Le service recrute continuellement du personnel pour s'assurer qu'il y a suffisamment d'infirmières praticiennes disponibles pour couvrir le volume de demandes de

consultations. eVisitNB Inc. recrute du personnel pour maintenir le pourcentage de fournisseurs bilingues sur la plateforme à un niveau qui répond à la demande de consultations en français. À l'heure actuelle, 26 infirmières praticiennes sont bilingues sur eVisitNB, et en moyenne, 49 % du personnel [sic] du bassin sera en ligne un jour donné, ce qui signifie que 13 infirmières praticiennes bilingues sont disponibles en ligne en moyenne. Comme cela ne garantit pas une couverture en français pour chaque quart de travail, le ministère de la Santé travaille avec l'entrepreneur pour s'assurer que la Loi sur les langues officielles est respectée.

Nouvelle information

Le 25 août 2023, la partie plaignante dans le dossier 22-23-145 a transmis au CLO un message par courriel avec deux captures d'écran additionnelles :



Correspondance additionnelle du CLO à l'institution

Le 21 septembre 2023, le CLO a envoyé une dernière correspondance à l'institution pour l'informer de la nouvelle information partagée par la partie plaignante et lui donner, si elle le voulait, l'occasion d'y répondre :

Aujourd'hui, je désire vous faire part que mon bureau a reçu de la nouvelle information et des captures d'écran dans le dossier 22-23-145, qui nous indique que la situation en instance perdure. La nouvelle information se lit comme suit :

À la fin août 2023, la partie plaignante a fait une autre tentative pour renouveler une ordonnance et elle a été incapable de conclure le processus en français. Son pharmacien a accepté de renouveler son ordonnance, mais l'a avertie qu'elle devra avoir une nouvelle ordonnance la prochaine fois. La partie plaignante nous indique : « Pourquoi dois-je subir toutes ces complications par faute de service de santé en français? »

Réponse supplémentaire de l'institution

Le 16 octobre 2023, l'institution a fourni sa troisième réponse, dans laquelle elle a fait part au CLO des mesures spécifiques qui ont été prises :

Le ministère de la Santé collabore avec le fournisseur pour régler les problèmes de langue sur son site Web et son application, notamment la traduction :

- *des principaux documents et formulaires;*
- *des directives simplifiées pour sélectionner la langue de son choix;*
- *des messages importants pour utiliser l'application dans la langue de son choix.*

Le personnel du Ministère s'affaire également à vérifier le site Web et l'application pour s'assurer qu'il n'y a pas d'autres problèmes relatifs à la langue.

Nous avons communiqué avec notre fournisseur eVisitNB, et comme vous l'avez fait remarquer, plusieurs pages n'étaient pas traduites correctement et les utilisateurs pouvaient tomber sur du texte en anglais dans la version française de la plateforme. Voici l'information qui nous a été communiquée par le fournisseur par rapport à ces problèmes :

Nous prenons au sérieux notre responsabilité à l'égard de la prestation d'un service de qualité égale aux patients francophones et anglophones sur notre plateforme eVisitNB. Nous sommes toujours à l'écoute lorsque nous apprenons qu'il existe des situations dans lesquelles des patients pourraient éprouver des difficultés en utilisant la plateforme.

Nous avons enquêté sur le problème et déterminé qu'un certain nombre de pages françaises d'inscription des patients comprennent un mélange de français et d'anglais, à la fois sur le site Web et dans l'application mobile.

Nous avons communiqué avec le fournisseur de notre plateforme et entrepris les démarches suivantes pour remédier à la situation.

Sur les pages d'inscription des nouveaux patients, les champs de texte ont été mis à jour et leurs titres sont maintenant en français et en anglais. Les éléments de menu que les patients doivent sélectionner ou sur lesquels ils doivent cliquer sont maintenant en français dans la version française de la plateforme. Pour ce qui est des pages d'inscription pour tous les patients (nouveaux et existants), des corrections sont toujours requises à quatre endroits, soit :

- 1. le bouton Get Care sur le tableau de bord (application mobile française);*
- 2. le message disant que eVisitNB est actuellement fermé (application mobile française et site Web français);*
- 3. la description de la couverture pour le service (application mobile française);*
- 4. la liste des symptômes (application mobile française).*

Ces corrections seront apportées dans la semaine du 16 octobre.

Bien que ces changements corrigent les problèmes soulevés dans votre courriel, nous entreprenons les démarches suivantes pour accroître les mesures et ainsi minimiser les problèmes de langue éventuels que les patients pourraient avoir en utilisant la plateforme.

En ce qui concerne la plateforme, nous avons examiné le système pour nous assurer qu'il n'y a aucun autre cas de texte anglais dans la version française. Nous avons remarqué les cas susmentionnés et des corrections seront apportées d'ici la semaine du 16 octobre. Nous continuerons d'effectuer des vérifications régulières en naviguant sur la plateforme pour déceler tout changement résultant des mises à jour. Un employé bilingue participera aux vérifications pour examiner les traductions.

En outre, nous avons trouvé une solution qui permet aux patients utilisant la version française de eVisitNB de poursuivre sur la version française de la plateforme de consultation. Sans cette solution, si les paramètres de leur navigateur n'étaient pas en français, ils devaient ouvrir manuellement la version française, car la

plateforme les apportait à la version anglaise. Ce changement a été mis en œuvre.

D'un point de vue administratif, nous avons envoyé un courriel dans les deux langues à tous les patients qui ont déjà utilisé eVisitNB pour leur rappeler la nécessité de bien régler leurs paramètres de langue de consultation et leur expliquer comment régler leurs préférences sur la version Web et dans l'application mobile. Nous avons également rappelé à nos fournisseurs qu'ils doivent expliquer clairement aux patients jumelés à un fournisseur qui ne parle pas la langue choisie par le patient (en raison de paramètres de langue erronés) la marche à suivre pour régler leurs paramètres et accéder de nouveau à la file d'attente.

Nous avons également augmenté la taille de la police de caractères et utilisons des caractères gras pour le message suivant affiché dans la partie supérieure de la page que tous les nouveaux patients doivent ouvrir pour se rendre à la plateforme : « Si vous avez besoin d'un service en français, assurez-vous de sélectionner la langue de votre choix dans le menu des paramètres (paramètres -> langues -> régler tout sur français) de votre compte avant de soumettre votre demande de consultation. »

Nous avons bon espoir que ces changements et ces marches à suivre régleront tous les problèmes relatifs à la plateforme et réduiront le nombre de plaintes découlant d'utilisateurs qui n'ont pas bien sélectionné la langue de leur choix pour la consultation. Comme toujours, vos commentaires et suggestions sont les bienvenus et encouragés.

Le ministère de la Santé continuera de travailler en étroite collaboration avec le fournisseur pour assurer une vérification complète de la langue dans toutes les parties de son système et veiller à ce que les corrections requises soient apportées dès que possible.

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.

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.

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.

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.

Plaintes fondées

La présente enquête sur les sept plaintes déposées par des membres du public fait suite à une plainte déposée par la commissaire (dossier clos 22-23-114). Il s'agissait d'une situation dans laquelle un patient francophone s'était inscrit dans l'application Maple pour recevoir des soins médicaux. Lorsqu'il s'est inscrit, le patient a reçu un message automatique l'avertissant que le fait de ne pas sélectionner l'anglais pouvait entraîner un temps d'attente plus long. La commissaire a communiqué par téléphone avec le sous-ministre de la Santé et on lui a dit que le problème avait été corrigé. Comme on peut le voir ci-dessous, le Commissariat (le CLO) a continué de recevoir des plaintes.

eVisitNB Inc. est un fournisseur de soins de santé virtuels qui utilise l'application Maple. Un grand nombre de Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises n'ont pas de médecin de famille ou d'infirmière praticienne. Nous sommes tous conscients des pressions considérables exercées sur le système de santé et sur les services d'urgence en particulier. Le ministère de la Santé du gouvernement du Nouveau-Brunswick (l'institution) a conclu un contrat avec eVisitNB Inc. (le tiers) pour offrir des services médicaux en ligne à tous les résidents du Nouveau-Brunswick qui ont une carte d'assurance-maladie. En s'inscrivant en ligne, les patients peuvent recevoir de l'aide pour leurs problèmes de santé, passer des évaluations courantes et obtenir des conseils ou des ordonnances. Pour les nombreux Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises sans médecin de famille ou infirmière praticienne, le système exploité par le tiers (le système) représente le seul moyen d'obtenir des services médicaux sans avoir à se rendre aux urgences ou dans une clinique sans rendez-vous.

Comme le gouvernement du Nouveau-Brunswick a conclu un contrat avec eVisitNB Inc. pour fournir des services au public en son nom, l'article 30 de la LLO prévoit que le gouvernement du Nouveau-Brunswick doit s'assurer que les obligations que lui impose la LLO sont également respectées par eVisitNB Inc.

Au terme de la présente enquête, le CLO conclut que toutes les plaintes **sont fondées** et que des infractions graves à la LLO ont été commises.

Le CLO tient à souligner que les situations de fait telles que décrites par les parties plaignantes n'ont pas été niées par l'institution. Bien que les réponses de l'institution ne contredisent pas les allégations des parties plaignantes, elles ne les confirment pas non plus. Faute de précisions supplémentaires de la part de l'institution, la seule version de chaque plainte dont dispose le CLO est celle des parties plaignantes relatant leurs expériences personnelles lorsqu'elles ont tenté d'obtenir le service du système eVisitNB dans la langue officielle de leur choix, qui est le français dans chaque cas. Le CLO ne conteste pas la véracité des réponses présentées par l'institution, et ne peut pas douter de la bonne foi des parties plaignantes.

Il va sans dire que les questions touchant la santé sont importantes pour toute la population néo-brunswickoise. Nous avons tous été malades un jour ou l'autre et, lorsque nous sommes malades, il arrive que nous ayons besoin de consulter un fournisseur de soins de santé. L'incapacité d'obtenir des services de soins de santé adéquats dans la langue officielle de son choix est plus

qu'un simple déni des droits prévus par une loi. Elle peut occasionner des problèmes de compréhension chez le patient ou le fournisseur de soins, ce qui peut avoir des conséquences dangereuses ou tragiques.

Dans les plaintes examinées, les patients se sont inscrits de bonne foi dans le système virtuel en ligne d'eVisitNB et n'ont pas pu poursuivre dans la langue officielle choisie, le français. Dans certains cas, il a été suggéré au patient de se réinscrire en anglais ou le patient a reçu un avertissement indiquant que l'inscription en français pouvait entraîner un temps d'attente plus long. Dans un autre cas, la personne a attendu pendant trois heures pour obtenir un service, seulement pour se faire répondre que le fournisseur ne comprenait pas bien sa demande, et elle a perdu sa place dans la file d'attente, comme d'autres personnes qui ont reçu la même réponse.

Rappelons que l'institution connaît ses obligations en matière de langues officielles et qu'elle n'a pas nié les incidents allégués dans les réponses qu'elle a transmises dans le cadre de l'enquête.

Nous allons examiner les principales infractions et nos recommandations pour nous assurer que ces infractions ne se poursuivent pas ou qu'elles ne se reproduisent plus.

Défaut de communiquer avec le public et d'offrir des services au public dans la langue officielle de son choix : Infraction à l'article 27 de la LLO

Le public a le droit de communiquer avec l'institution et d'en recevoir ses communications dans la langue officielle de son choix. De ce fait, l'institution doit fournir toutes ses communications directes ou destinées au grand public dans les deux langues officielles. Elle est également tenue de veiller à ce que le public puisse toujours communiquer avec elle dans les deux langues officielles en tout temps.

Cependant, chacune des plaintes faisant partie de la présente enquête contient des éléments concernant la communication en français.

Les réponses de l'institution ne confèrent pas au CLO une connaissance approfondie du fonctionnement du système ou de l'algorithme en place pour les professionnels de la santé qui rencontrent virtuellement les patients. L'information fournie par l'institution, en lien avec les plaintes enquêtées, est néanmoins suffisante pour conclure que le fonctionnement du système ne permet pas de fournir, sans exception, tous les services en conformité avec les articles 27 à 29 de la LLO.

Dans les sept plaintes qui ont fait l'objet de l'enquête, aucune des parties plaignantes n'a été en mesure de recevoir les services demandés dans la langue officielle de son choix, le français. En fait, les parties plaignantes n'ont reçu aucun service. Dans un cas, l'utilisateur a été encouragé à s'inscrire en anglais.

Dans d'autres cas, lorsque les parties plaignantes ont reçu le message « Unfortunately I'm not able to understand your request well enough to provide treatment », elles n'ont pas reçu un service dans la langue officielle de leur choix à ce moment-là. Les réponses déposées par

l'institution indiquent que les patients qui ont communiqué en français et qui ont reçu cette réponse se sont vu offrir des choix :

1. attendre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un fournisseur qui parle leur langue soit disponible;
2. continuer avec le fournisseur dans l'autre langue (anglais);
3. modifier leurs paramètres de langue afin de choisir « Français » et refaire une demande de service.

Les réponses de l'institution indiquent toutefois qu'il n'est pas possible de renvoyer un patient dans la salle d'attente.

En utilisant ces choix, la seule façon pour l'utilisateur d'obtenir un service sans réintégrer la file d'attente est de continuer dans la langue du fournisseur, l'anglais en l'occurrence.

Dans les choix 1 et 3, si l'utilisateur veut continuer en français, il doit retourner à la fin de la file pour recommencer. L'utilisateur francophone unilingue n'a que ce choix, ce qui l'oblige à recommencer tout le processus, d'où un temps d'attente plus long que celui de ses homologues anglophones.

Le CLO estime que ce type d'option de service est inacceptable, car il crée une inégalité de service pour le public, en l'occurrence pour les utilisateurs francophones.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande 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.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande 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.

Suivant ces recommandations, la méthode actuelle de triage des utilisateurs doit cesser. Si l'utilisateur choisit une langue officielle dans le système et décrit les services qu'il souhaite obtenir et qu'on lui dit que sa demande n'est pas comprise, il s'agit d'une infraction grave à la LLO qui doit faire l'objet d'une attention immédiate de la part de l'institution. La manière de

refuser des services et de rediriger les patients sur le site constitue une violation des droits linguistiques des utilisateurs garantis par la Constitution.

Soulignons que, dans ses réponses, l'institution mentionne qu'elle collabore avec le tiers pour s'assurer que ce dernier respecte ses exigences en matière de langues officielles. Leurs réponses attestent de son objectif de « garantir que chaque personne de la province peut recevoir des services dans la langue officielle de son choix ». Or, comme le démontrent les plaintes, ce n'est pas le cas.

Selon la configuration actuelle des paramètres du système, des étapes ou des mesures supplémentaires sont imposées à l'utilisateur qui souhaite poursuivre en français pour pouvoir demander et recevoir le service dans cette langue. Ces étapes supplémentaires n'existent pas pour les utilisateurs qui poursuivent en anglais.

Dans sa troisième réponse, l'institution nous indique ceci :

nous avons envoyé un courriel dans les deux langues à tous les patients qui ont déjà utilisé eVisitNB pour leur rappeler la nécessité de bien régler leurs paramètres de langue de consultation et leur expliquer comment régler leurs préférences sur la version Web et dans l'application mobile.

Il semble donc au CLO que la situation est inchangée et la responsabilité incombe toujours aux membres du public d'effectuer ou de modifier les paramètres de langue dans le système.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande 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.

L'institution a indiqué au CLO qu'elle n'a pas accès aux détails concernant le personnel du système et qu'il n'y a pas de politique en ce qui concerne les exigences relatives aux langues officielles pour les équipes ou les quarts de travail. Il incombe à l'institution de s'assurer que le tiers a la capacité d'offrir des services au public dans les deux langues officielles. L'institution a la responsabilité d'obtenir de son tiers fournisseur les renseignements nécessaires qui démontrent qu'il est en mesure de respecter toutes les obligations de l'institution au titre de la LLO.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande 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 en vertu de la LLO.

Les plaintes faisant l'objet de la présente enquête démontrent que des utilisateurs francophones du système se sont vu refuser des services ou que le service qui leur a été fourni a été retardé parce qu'ils ont dû attendre un autre fournisseur ou se réinscrire en anglais. Un tel retard constitue une infraction aux articles 27 et 28 de la LLO et à l'obligation de l'institution de communiquer avec le public et de lui fournir des services sans délai indu.

On ne peut pas demander à l'utilisateur d'une langue officielle d'attendre ou d'utiliser une autre méthode pour obtenir des services.

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

Ce principe d'égalité réelle a une signification. Il signifie notamment que les droits linguistiques de nature institutionnelle exigent des mesures gouvernementales pour leur mise en œuvre et créent, en conséquence, des obligations pour l'État; [...] Il signifie également que l'exercice de droits linguistiques ne doit pas être considéré comme exceptionnel, ni comme une sorte de réponse à une demande d'accommodement

Les délais que les utilisateurs francophones ont connus et les solutions qui leur ont été proposées par le fournisseur de services constituent un accommodement offert à un groupe de langue officielle qui est, en l'occurrence, la minorité linguistique officielle. Ces mesures sont loin de correspondre à la prestation de services de qualité égale.

Les réponses de l'institution démontrent son engagement de respecter ses obligations en vertu de la LLO en collaboration avec son tiers pour régler les problèmes soulevés par le CLO. Le CLO reconnaît que l'institution ait mis en place les mesures nécessaires lui permettant de s'assurer que son tiers offre toutes les communications et tous les services pour le compte de l'institution en conformité avec ses obligations linguistiques. Cependant, cette entente ne semble pas insister sur des données concrètes ou d'autres mesures par lesquelles l'institution peut vérifier si le service fourni est conforme aux exigences.

Encore une fois, tous les éléments fondés des sept plaintes analysées ci-dessus ne permettent pas au CLO de conclure que l'institution a réussi dans son devoir de surveiller avec vigilance les activités de son tiers afin de s'assurer que ce dernier respecte les obligations linguistiques de l'institution.

Qui plus est, la situation n'a pas été rectifiée par l'institution dès qu'elle en fut avisée. La commissaire lui a signalé pour la première fois que des problèmes potentiels existaient dans le système lorsqu'elle avait débuté une tentative de résolution alternative de sa propre initiative en septembre 2022, et elle a ensuite informé l'institution de plusieurs plaintes des membres du public en lui adressant deux lettres d'enquête. Même après que l'institution avait déposé ses premières réponses à l'enquête, la situation perdurait toujours en août 2023, lorsque la partie

plaignante dans le dossier 22-23-145 a été incapable encore une fois de conclure une visite virtuelle en français par l'entremise du système.

Défaut de communiquer avec le public et de lui fournir des services dans la langue officielle de son choix : Infraction aux articles 27, 28 et 28.1 de la LLO

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande 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.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande 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.

En plus de son devoir d'être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles en tout temps, l'institution doit informer le public dès le premier contact 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 avoir été proposées. C'est ce qu'on appelle « l'offre active de services ».

La LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières : une institution régie par la LLO doit être en mesure de respecter ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit de circonstances imprévues. Bien que le service soit fourni en ligne, les mêmes obligations doivent être respectées. Le fardeau de s'assurer que le système démontre d'une méthode fiable pour ce faire revient à l'institution, et non au public. C'est le système, et non le membre du public, qui doit trouver une façon de respecter les obligations linguistiques imposées par la LLO.

Dans l'état actuel des paramètres du site Web et de l'application, les utilisateurs qui choisissent le français comme langue officielle et qui utilisent le système pour réserver une consultation recevront un message en français leur souhaitant la bienvenue sur le site et indiquant "Voici quelques éléments que vous devez connaître avant votre consultation." Ces renseignements leur expliquent comment s'assurer qu'ils ont sélectionné leur langue de préférence dans les paramètres avant de soumettre leur demande de consultation. Les utilisateurs qui s'inscrivent en anglais et qui souhaitent poursuivre en anglais n'ont pas à suivre des instructions similaires. Cette procédure d'inscription, qui explique simplement au public francophone comment demander un service en français, ne constitue pas une offre active de services selon le CLO, étant donné que les utilisateurs francophones n'ont pas un accès égal à l'inscription dans le système. Seuls les utilisateurs francophones doivent passer par des étapes supplémentaires.

Cela va à l'encontre des principes de l'offre active et de la continuité de services. Ce n'est pas la responsabilité du public de modifier certains paramètres, en suivant des étapes qui sont peut-être dans l'autre langue officielle. C'est la responsabilité de l'institution, et donc de son tiers, de demander la langue de choix dans laquelle les membres du public veulent obtenir un service et ensuite de respecter le choix indiqué, peu importe la langue dans laquelle les membres du public ont programmé leurs appareils pour faufileur l'Internet ou les applications technologiques.

Il s'agit d'une infraction à l'article 28.1 de la LLO.

De plus, si un membre du public utilise l'application Maple pour accéder au système, comme l'a fait la partie plaignante dans le dossier 22-23-174, cette application présume que la langue utilisée sera l'anglais, ce qui constitue aussi une infraction à l'article 28.1 de la LLO puisque tous les membres du public qui demandent un service gouvernemental doivent se voir offrir le service dans la langue officielle de leur choix.

Le CLO a soulevé un certain nombre de problèmes par rapport à la langue française sur le site Web du système, notamment la traduction des formulaires et des documents, les instructions concernant le choix d'une langue et des avis importants relatifs à l'utilisation de l'application dans la langue officielle de choix. L'institution a reconnu que ces problèmes étaient fondés et a communiqué avec son tiers fournisseur pour les corriger. Le CLO constate toutefois qu'en date du 16 octobre 2023, les problèmes existants sur la page d'inscription des utilisateurs n'avaient toujours pas été corrigés.

Le fournisseur a également indiqué qu'il avait trouvé une solution pour que les patients utilisant la version française du site Web puissent continuer en français dans la version française de l'application de consultation, mais au moment de rédiger le présent rapport, on ne sait pas si cette solution a été mise en œuvre et si la situation a été corrigée.

Si un membre du public ne réussit pas à obtenir des services sur le site Web ou dans l'application dans la langue officielle de son choix, l'institution n'a pas respecté son obligation d'offre active de services. Il s'agit d'une obligation fondamentale qui demeure la responsabilité de l'institution, et il semble que l'institution ne respecte toujours pas cette obligation.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles (le CLO) a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que les plaintes sont **fondées** 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 CLO tient à remercier l'institution de ses réponses et d'avoir collaboré avec le CLO en lui permettant d'examiner ses documents internes afin de mener à terme la présente enquête.

Le CLO reconnaît également les efforts de l'institution vers le respect de la LLO pour le bénéfice de « chaque personne de la province » et l'engagement qu'elle a pris dans sa plus récente lettre de réponse :

Le ministère de la Santé continuera de travailler en étroite collaboration avec le fournisseur pour assurer une vérification complète de la langue dans toutes les parties de son système et veiller à ce que les corrections requises soient apportées dès que possible.

(Emphase du CLO.)

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 pour les parties plaignantes 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 cette responsabilité 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.

Ayant établi que les plaintes sont fondées, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

- 7. 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;

- 8. 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;**
- 9. 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.;**
- 10. 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 en vertu de la LLO;**
- 11. 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;**
- 12. 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.**

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au sous-ministre de la Santé, aux parties plaignantes 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 une 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 20^e jour de mars 2024