



# Rapport d'enquête

**NUMÉROS DE DOSSIERS** 24-25-017 et 24-25-042

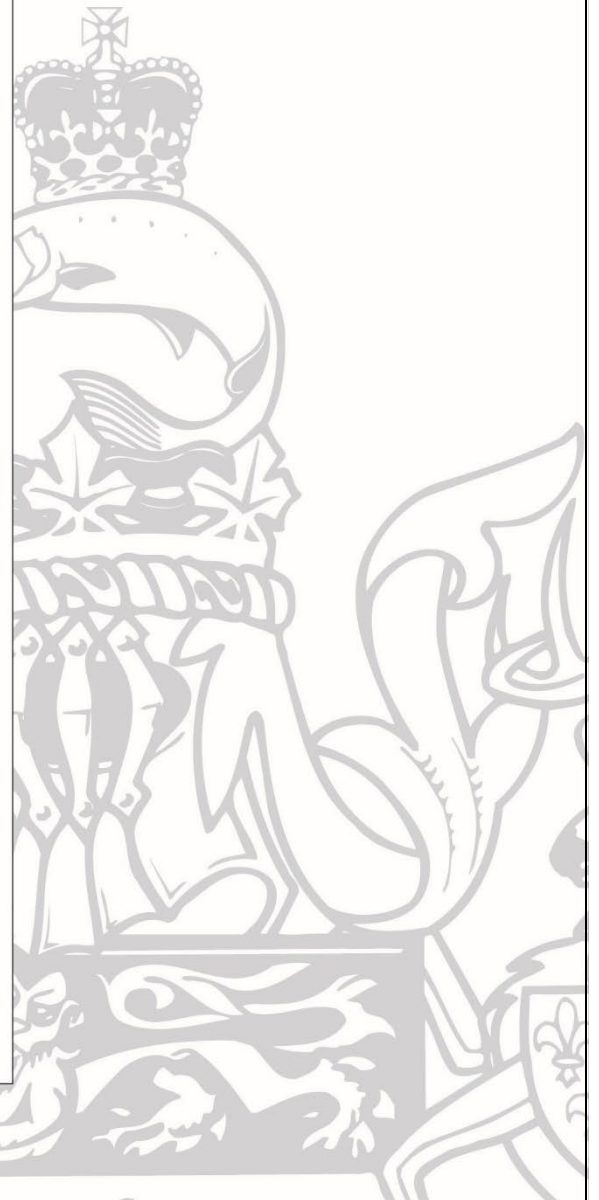
**INSTITUTION VISÉE** Ministère de la Santé

**OBJET** Allégations de lacunes quant au  
manque de communication en anglais

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plaintes : 2  
Enquête : 4  
Analyse : 12  
Conclusion et recommandations : 18

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Sous-ministre de la Santé  
Parties plaignantes  
Première ministre  
Greffière du Conseil exécutif  
Directrice exécutive du Secrétariat  
aux langues officielles

**DATE D'ÉMISSION** Décembre 2024



# Sommaire

Le présent rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur deux plaintes visant le ministère de la Santé (l'institution). Plus précisément, les parties plaignantes allèguent qu'elles ont été dans l'impossibilité d'accéder, dans la langue de leur choix, à certains renseignements provenant de la plateforme MaSantéNB<sup>1</sup>.

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 ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

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

1. **QUE** l'institution cesse immédiatement de recourir à des décharges de responsabilité et fournisse les dossiers médicaux dans la langue officielle choisie par le patient;
2. **QUE** l'institution fasse le point, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, relativement à son travail sur la plateforme MaSantéNB pour s'assurer que tous ses services et toutes ses communications sont accessibles à tous les membres du public dans la langue de leur choix, respectant ainsi les obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO.

---

<sup>1</sup> La plateforme MaSantéNB est accessible à partir d'un site Web, <https://masante.gnb.ca/>, ou d'une application mobile.

# Plaintes

Les détails des allégations des parties plaignantes sont les suivants :

## **Plainte 24-25-017**

La partie plaignante a pris contact avec notre bureau en avril 2024 au sujet de ses résultats d'examens sur MaSantéNB. Elle voulait savoir pourquoi ils étaient tous en français et se demandait s'ils ne devraient pas être bilingues.

La partie plaignante nous a dit qu'après la prise d'images médicales à un hôpital du Réseau de santé Vitalité au début d'avril, elle avait accédé à MaSantéNB sur son ordinateur et avait constaté que tous les résultats étaient en français. Après avoir copié ces renseignements dans Google Traduction, elle a compris que ses résultats indiquaient qu'elle avait deux bosses, plutôt qu'une seule bosse comme son médecin avait indiqué. Cette constatation l'a inquiétée.

Selon la partie plaignante, quand elle a téléphoné à MaSantéNB pour savoir pourquoi ses résultats n'étaient pas disponibles en anglais, on lui a répondu que les résultats étaient seulement disponibles dans la langue de travail de l'hôpital et qu'on s'occupait de cette situation. La partie plaignante a ajouté avoir demandé si un bouton de bascule pouvait être mis à la disposition des patients afin de pouvoir passer du français à l'anglais et qu'on lui a répondu qu'il était peu probable que ce bouton de bascule soit ajouté.

## **Plainte 24-25-042**

D'après la plainte déposée le 31 mai 2024, la partie plaignante a reçu les résultats de récents examens médicaux principalement en français, alors qu'elle aurait aimé les recevoir en anglais. Elle avait accédé plus tôt le même jour à son compte MaSantéNB où elle avait trouvé les résultats des examens. Sur « environ six ou huit examens »<sup>2</sup>, seuls les résultats d'un examen étaient disponibles en anglais. La partie plaignante nous a dit qu'elle avait appelé le cabinet du ministre de la Santé où on lui a répondu que ces rapports sont toujours rédigés dans la langue de l'hôpital. La partie plaignante aurait alors ajouté qu'il n'y a pas d'hôpitaux français ou anglais, parce que tous les hôpitaux sont bilingues et offrent tous leurs services dans les deux langues.

Quand un enquêteur du Commissariat a demandé à la partie plaignante si elle avait déjà eu un problème avec son compte MaSantéNB, elle a confirmé qu'elle peut toujours consulter son compte en ligne dans sa langue de préférence (l'anglais). Elle a signalé avoir remarqué qu'il est possible de prendre connaissance des rapports sur d'autres examens, comme les analyses de sang, dans les deux langues officielles, contrairement à ces résultats de plusieurs examens de type radiologique qu'elle avait subis à un hôpital du Réseau de santé Vitalité.

---

<sup>2</sup> Selon la partie plaignante qui n'a pas indiqué un nombre exact.

# Abréviations et termes employés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'institution	Le ministère de la Santé
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
La plateforme	MaSantéNB

# Enquête

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

À la suite de la réception des plaintes en avril et mai 2024, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a décidé d'enquêter sur cette affaire en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Un préavis d'enquête en date du 11 juillet 2024 a été adressé au ministère de la Santé (l'institution). Dans ce préavis envoyé au sous-ministre, il est demandé à l'institution de communiquer sa position à l'égard des allégations formulées par les parties plaignantes, ainsi que toute information complémentaire qui pourrait être utile pour cette affaire, et de répondre à une série de questions.

### Réponse de l'institution

L'institution a répondu le 10 août 2024 aux questions posées par le CLO.

### Position de l'institution

L'institution a décrit sa position à l'égard des allégations comme suit :

*MaSantéNB offre ses services aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix dans la mesure du possible et quand ils relèvent de nous. Les renseignements sur la santé d'une personne dans la section MonDossier Santé sont affichés en lecture seule, tels qu'ils proviennent de leur système source d'origine, comme les hôpitaux régionaux, les pharmacies communautaires et les services de santé publique. Ce sont des dossiers de santé officiels qui ne peuvent être ni modifiés ni interprétés. Comme notre décharge de responsabilité l'indique sur notre site Web, cette information « est disponible dans la langue de son auteur, et peut être en français, en anglais ou dans les deux langues ».*

*Une section intitulée Information importante figure dans la partie supérieure des écrans relatifs aux Résultats de laboratoire et aux Rapports d'imagerie où les utilisateurs sont priés de prendre note de ce qui suit : Vous pourriez voir vos résultats avant un fournisseur de soins de santé. Vos résultats seront interprétés par le fournisseur de soins de santé qui a demandé votre test.*

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

Ce qui suit est le résumé de certaines des questions posées par le CLO et de certaines des réponses communiquées par l'institution.

Les questions posées par le CLO dans le préavis d'enquête portaient sur de nombreux points, dont la conformité à la LLO, le développement de la plateforme MaSantéNB, l'information publiée sur MaSantéNB, la langue de l'information publiée et le recours à la disposition des membres du public.

Dans son préavis d'enquête, le CLO a résumé ses observations relatives à la plateforme MaSantéNB comme suit :

Les enquêteurs du CLO ont constaté que MaSantéNB comprend un site Web et une application mobile. Cette plateforme fournit des renseignements au grand public et des « ressources de santé importantes », comme l'accès aux soins de santé, des données sur le système de santé du Nouveau-Brunswick et sur les soutiens sociaux disponibles. Le site Web contient également des instructions pour utiliser MaSantéNB.

Les membres du public peuvent également ouvrir une session pour accéder à deux sections qui contiennent des renseignements qui leur sont propres :

#### Section COVID-19

D'après ce que le CLO a compris, la section « Application COVID-19 » est apparue pendant la pandémie pour permettre aux membres du public du Nouveau-Brunswick d'accéder à leurs résultats des tests de dépistage de la COVID-19 et à des renseignements sur la vaccination.

#### Section MonDossier Santé

D'après ce que le CLO a compris, la section « MonDossier Santé » a été ajoutée plus tard. À l'heure actuelle, les membres du public du Nouveau-Brunswick peuvent accéder à leurs résultats de laboratoire, liste de médicaments, dossier d'immunisation et rapports d'imagerie médicale, regroupés tous ensemble, indépendamment du fournisseur de soins de santé dont ils proviennent.

En outre, le site Web et l'information pour le grand public de MaSantéNB semblent disponibles dans les deux langues officielles et un bouton de bascule situé en haut de chaque page permet au public de poursuivre sa lecture dans l'autre langue officielle.

Les enquêteurs du CLO ont également constaté qu'une partie de cette information semble disponible dans l'une ou l'autre langue officielle, selon celle qui est employée pour naviguer sur le site Web MaSantéNB, comme les résultats des analyses de sang, les vaccinations et les tests de dépistage de la COVID-19. D'autres sources d'information, comme les rapports d'imagerie, ne sont disponibles que dans une seule langue officielle, indépendamment de la langue choisie pour la navigation.

À la suite de son évaluation initiale de la plateforme MaSantéNB, le CLO a demandé à l'institution si l'information présentée ci-dessus est exacte et si notre information est inexacte, de fournir la

bonne information. Dans sa réponse, l'institution s'est dit d'accord avec une partie de l'évaluation du CLO, mais a aussi ajouté ce qui suit :

*Tous les renseignements publiés dans MonDossier Santé proviennent des dossiers officiels des systèmes sources où ces renseignements ont été consignés à l'origine. Certains renseignements accessibles par le biais de MaSantéNB, tels que les résultats d'examens médicaux et l'information sur les médicaments (liste non exhaustive), sont présentés dans la langue de leur auteur, et peuvent être en français, en anglais ou dans ces deux langues, et MaSantéNB ne peut pas modifier ni interpréter ces renseignements. D'autres renseignements, comme les étiquettes des écrans, peuvent être traduits et les utilisateurs peuvent basculer entre le français et l'anglais en sélectionnant cette option.*

### **Développement de MaSantéNB**

Pour comprendre les premières étapes de la création de MaSantéNB, le CLO a posé des questions au sujet de son développement. Le fournisseur responsable du développement de la plateforme et la prise en considération, ou non, par l'institution et par le fournisseur de la LLO et de ses obligations linguistiques pour l'institution présentaient un intérêt particulier. En réponse à ces questions, l'institution a déclaré ce qui suit :

*MaSantéNB a été développée par la Direction de l'innovation et de la cybersanté du ministère de la Santé, en collaboration avec nos partenaires technologiques. Les solutions, y compris la Décharge de responsabilité, la Déclaration de confidentialité et chacune des Conditions d'utilisation de MaSantéNB, ont été conçues conformément aux pratiques exemplaires et aux lois régissant la protection de la vie privée, la sécurité et les langues officielles. Les essais et la validation ont été réalisés dans les deux langues officielles, en collaboration avec les experts du domaine de chaque système source et des dirigeants des réseaux de la santé, de Santé publique et des pharmacies.*

Les questions ci-dessous ont été posées au sujet des obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Au cours des phases de conception, de développement et d'approvisionnement préalables au lancement de MaSantéNB et de toutes ses sections, dans quelle mesure a-t-on tenu compte de la LLO et des obligations linguistiques de votre institution?

L'institution a répondu qu'elle a tenu compte de la LLO et de ses obligations linguistiques pendant le développement de MaSantéNB, y compris pour la traduction et pour une série de décharges de responsabilité, expliquant que certains renseignements sont publiés dans la langue d'un système externe, sans être disponibles dans les deux langues officielles.

*La LLO et les obligations linguistiques de notre ministère ont été prises en compte de manière approfondie. Toutes les traductions de MaSantéNB ont été fournies par le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick, puis intégrées et mises à l'essai. MaSantéNB ne peut pas interpréter, modifier ou traduire les dossiers médicaux officiels et peut seulement publier ce qui provient des systèmes sources des hôpitaux et des pharmacies communautaires. Dans la mesure du possible, l'information dans MaSantéNB est offerte à l'utilisateur dans la langue officielle de son choix, notamment pour la navigation et les étiquettes des écrans. Tous les renseignements médicaux d'un utilisateur sont publiés dans MaSantéNB tels qu'ils sont consignés dans leur système source d'origine et peuvent être en français, en anglais ou dans les deux langues. Des foires aux questions dans MaSantéNB traitent des langues et de la source des renseignements pour chaque domaine.*

*La décharge de responsabilité de MaSantéNB est accessible dans les deux langues officielles depuis le pied de page de tous les écrans du site Web de MaSantéNB et de la page d'information accessible depuis la barre de navigation située en bas de l'application mobile. [MaSantéNB \(qnb.ca\)](http://MaSantéNB.qnb.ca)*



English Accueil Pour nous joindre

Recherche...

Connectez-vous

## Décharge de responsabilité

Même si tout est fait pour assurer le caractère opportun et l'exactitude de l'information disponible par l'entremise de MaSantéNB, l'information est fournie « telle quelle » sans aucune garantie explicite ou implicite.

Certaines informations accessibles par le biais du portail MaSantéNB, tels que des résultats d'examen médicaux, de l'information sur les médicaments (liste non exhaustive) est disponible dans le langage de son auteur, et peut apparaître en Français, Anglais ou les deux.

MaSantéNB n'assume aucune responsabilité quant à l'intégrité, l'exactitude, ou l'utilité de l'information et toutes garanties implicites, y compris, sans restriction, toutes garanties implicites de qualité marchande visant un but particulier et de leur non-violation est, par les présentes, expressément rejetée.

L'information peut être modifiée ou mise à jour sans préavis. En mettant cette information à disposition, MaSantéNB ne fournit pas de conseils, et les utilisateurs devraient continuer de suivre les processus de consultation médicale et les instructions de leurs fournisseurs de soins de santé, y compris en ce qui concerne l'interprétation de résultats d'examen médicaux.

*Les foires aux questions pour chaque domaine sont disponibles dans les deux langues officielles et comprennent des questions sur la langue et la source de l'information.*

## **Résultats de laboratoire :**

**Pourquoi les résultats de mes tests de laboratoire ne sont-ils pas présentés dans la langue de mon choix ?**

Les résultats de tests sont présentés dans la langue du personnel du laboratoire d'analyse.



### Rapports d'imagerie :

**Pourquoi mes résultats d'imagerie ne sont-ils pas présentés dans la langue de mon choix?**

Les résultats d'imagerie sont présentés dans la langue du radiologiste qui a fait l'interprétation.

### Liste de médicaments pour citoyens :

**Pourquoi l'information concernant mes médicaments n'est-elle pas présentée dans ma langue de mon choix?**

L'information est présentée telle qu'on la retrouve dans le système de votre pharmacie.

### Immunisation de la population :

**Quels sont les vaccins que je peux voir dans MonDossier Santé ?**

La plupart des [vaccins financés par le gouvernement](#) administrés par les professionnels de Santé publique, les médecins de famille, le personnel infirmier et les pharmaciens sont consignés dans la Solution d'information sur la santé publique ([SISP](#)) du Nouveau-Brunswick.

Le CLO a également demandé à l'institution si MaSantéNB est conforme aux politiques provinciales en matière de langues officielles.

Veillez expliquer les méthodes d'évaluation ou de mise à l'essai de MaSantéNB pour assurer son respect des exigences de la province du Nouveau-Brunswick concernant les langues officielles.

L'institution a répondu ce qui suit :

*MaSantéNB a été mise à l'essai au moyen de ressources d'assurance de la qualité conformément aux exigences relatives aux langues officielles et par des membres de l'équipe du projet qui maîtrisent les deux langues officielles. Le risque de plaintes liées aux langues a été porté à l'attention du comité directeur de MaSantéNB, et le risque a été accepté en mettant en place les mesures d'atténuation que sont la décharge de responsabilité et les foires aux questions pour les renseignements en provenance des systèmes sources (hôpitaux, pharmacies communautaires et services de santé publique) qui ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.*

**(Nous soulignons.)**

Concernant le développement de la plateforme, le CLO a demandé si le contrat de l'institution avec son fournisseur contenait des dispositions relatives aux langues officielles. Les dispositions du contrat ne figurent pas dans ce rapport, puisque le CLO a promis à l'institution de maintenir le caractère confidentiel de cette information. L'institution a répondu ce qui suit :

*Tous les contrats conclus avec les partenaires technologiques de MaSantéNB comportent des exigences obligatoires en vue de l'intégration complète des deux langues officielles. Toutes les solutions ont été mises à l'essai et respectent pleinement ces exigences.*

Il est clair que l'institution est consciente de ses obligations linguistiques, comme l'attestent l'attention accordée à la traduction ainsi que ses décharges de responsabilité et ses foires aux questions. Comme elle l'a indiqué dans sa réponse ci-dessus, elle a même demandé à un comité directeur d'évaluer les risques liés à d'éventuelles plaintes en vertu de la LLO.

### **Renseignements publiés sur les comptes MaSantéNB**

Le CLO a posé une série de questions au sujet des renseignements publiés sur MaSantéNB dans les deux langues officielles, dans l'une des deux langues officielles et sur l'accès éventuel à ceux-ci par quelqu'un d'autre que le titulaire d'un compte.

L'institution a fourni l'explication suivante :

*Toute la navigation, toutes les instructions d'utilisation, tous les articles et toutes les étiquettes des écrans sont disponibles dans les deux langues officielles. Les liens externes vers d'importantes ressources en santé et les services connexes sont fournis par ces organisations dans les deux langues officielles. Dans MonDossier Santé, les valeurs définies (p. ex. positive, négative, nombres) pour la publication des renseignements provenant de leur source d'origine, comme les hôpitaux, les pharmacies et les services de santé publique, sont disponibles dans les deux langues officielles.*

*Quand les résultats comprennent des notes, des interprétations médicales ou d'autres renseignements, ils ne sont disponibles que dans la langue de rédaction ou d'enregistrement dans le système source. Ces renseignements peuvent être en français, en anglais ou dans les deux langues, comme l'indique la Décharge de responsabilité de MaSantéNB.*

Le CLO souhaitait également connaître le processus et les protocoles établis par l'institution pour publier les renseignements sur MaSantéNB. Ce qui ressort des réponses de l'institution, c'est qu'elle ne semble pas être elle-même responsable de la publication du contenu relatif aux soins de santé sur les comptes MaSantéNB, mais qu'il lui incombe de fournir, par l'intermédiaire de son fournisseur, la plateforme technologique qui contient ces renseignements, lesquels sont publiés par un système source. Voici la réponse de l'institution :

*L'information publiée dans MaSantéNB provient des systèmes sources d'origine qui sont intégrés au moyen de solutions d'intégration provinciales. L'utilisateur ouvre une session dans MonDossier Santé, puis choisit un domaine (Résultats de laboratoire, Immunisation, Médicaments, Rapports d'imagerie), ce qui envoie une*

*requête qui produit une vue en lecture seule du dossier officiel en provenance du système source.*

.....  
*Les renseignements figurant dans le dossier de santé proviennent des systèmes sources intégrés des hôpitaux, des pharmacies communautaires et des services de santé publique et sont affichés tels quels. Une période de 14 jours suivant leur finalisation précède la publication de résultats de laboratoire et d'imagerie de nature potentiellement sensibles afin de laisser aux fournisseurs qui les ont prescrits le temps de les examiner et de faciliter les étapes suivantes.*

Le CLO a également posé la question suivante concernant les personnes qui peuvent accéder au compte MaSantéNB de quelqu'un :

*L'information publiée dans les comptes MaSantéNB est-elle également destinée à une autre personne, comme un médecin exerçant en pratique privée ou un autre fournisseur de soins de santé? Si oui, veuillez dresser la liste de tous les destinataires de cette information et pourquoi et comment ils accéderaient à l'information figurant dans les comptes MaSantéNB.*

Selon l'institution, seuls les patients eux-mêmes peuvent accéder à leur compte MaSantéNB, mais une nouvelle option permet de transmettre cette information à d'autres professionnels de la santé ou à d'autres personnes de confiance :

*Les renseignements médicaux personnels contenus dans MonDossier Santé ne sont accessibles qu'au patient qui a ouvert une session dans son compte santé numérique. Les fournisseurs de soins de santé ont accès à ces renseignements par le biais d'autres systèmes.*

*Une nouvelle fonctionnalité, appelée Résumé du dossier du patient, accessible depuis le 15 juillet à partir de l'application mobile MaSantéNB, permet au patient de communiquer à un fournisseur de soins de santé ou à une personne de confiance de son cercle de soins un résumé d'environ 12 mois de ses résultats contenus dans MonDossier Santé. Le patient peut produire un résumé, choisir la langue du destinataire et créer un code confidentiel à six chiffres. Il peut transmettre le résumé en utilisant un lien ou un code QR, et le résumé est consultable en entrant le code confidentiel à six chiffres fourni par le patient. La même décharge de responsabilité MaSantéNB s'applique au résumé du dossier du patient.*

### **Options à la disposition du public**

Enfin, le CLO a posé des questions au sujet du recours à la disposition des membres du public quand leurs renseignements sont publiés dans l'autre langue officielle, ainsi qu'au sujet des futures publications sur MaSantéNB dans les deux langues officielles. À ce sujet, l'institution a fourni l'information suivante au CLO :

*MaSantéNB n'est pas autorisée à offrir la traduction de dossiers médicaux en provenance de systèmes sources comme les hôpitaux et les pharmacies communautaires.*

*Quand des membres du public téléphonent pour demander la traduction de leurs résultats dans l'autre langue officielle, ils sont informés qu'ils doivent prendre contact avec le fournisseur qui a prescrit l'examen en question.*

*Une section intitulée Information importante figure dans la partie supérieure des écrans relatifs aux Résultats de laboratoire et aux Rapports d'imagerie où les utilisateurs sont priés de prendre note de ce qui suit : Vous pourriez voir vos résultats avant un fournisseur de soins de santé. Vos résultats seront interprétés par le fournisseur de soins de santé qui a demandé votre test.*

.....  
*La décharge de responsabilité à l'intention des membres du public par MaSantéNB indique clairement que l'information peut être présentée en français, en anglais ou dans les deux langues<sup>3</sup>.*

---

<sup>3</sup> Voir, à la page 7 de ce rapport, la Décharge de responsabilité telle qu'elle est affichée.

# 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.

### **Obligations 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.

## **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

Dans cette section du rapport, l'analyse des réponses fournies par le ministère de la Santé (l'institution) permet au CLO de déterminer que ces plaintes sont **fondées**.

## **Conformité à la LLO**

### L'offre active de services

Une offre active de services dans les deux langues officielles est au cœur de la qualité des services d'une institution. L'offre active signifie que, dès la première prise de contact, une institution doit informer les membres du public que tous ses services sont offerts en français et en anglais. Ce

n'est donc pas aux citoyens de demander des services dans la langue de leur choix, mais c'est l'institution qui est tenue de les offrir dans les deux langues officielles.

Le terme « offre active » est défini ainsi dans la LLO :

***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.*

Cette offre active de services a pour objectif de déterminer la langue de préférence des membres du public qui, une fois qu'elle est connue, doit être respectée.

Dans les plaintes en question, ce n'est pas l'offre active de services qui est en jeu. Bien que les parties plaignantes n'aient pas eu accès aux résultats de leurs examens médicaux dans la langue de leur choix, elles ont pu naviguer entièrement sur le site Web ou sur l'application MaSantéNB dans la langue de leur choix qui, en l'occurrence, était l'anglais.

En effet, après l'évaluation réalisée par le CLO, il semble que la totalité de la structure du site Web ou de l'application est disponible autant en français qu'en anglais et qu'un bouton de bascule est affiché afin de permettre aux membres des deux communautés linguistiques officielles de passer d'une langue à l'autre à tout moment.

#### Service en anglais

Quand les membres du public indiquent la langue officielle de leur choix en réponse à une offre active de services, ce choix d'une langue officielle doit être respecté du début à la fin de leur accès aux services offerts par l'institution. Dans les situations qui nous intéressent, les parties plaignantes n'avaient pas recours à un service offert en personne, mais à un service offert en ligne. Comme il a été indiqué précédemment, les parties plaignantes semblent avoir été capables de naviguer entièrement dans la structure du site Web ou de l'application de l'institution dans la langue de leur choix.

La langue de choix des parties plaignantes n'a pas été respectée par l'institution dès qu'elles ont voulu accéder aux résultats de certains examens médicaux contenus dans MaSantéNB. Elles ont trouvé au contraire que ces renseignements n'étaient disponibles que dans une seule langue, le français. Selon l'une des parties plaignantes, ces résultats auraient dû être disponibles dans les deux langues officielles. Dans son explication, l'institution a déclaré que cette information est fournie par un « système source d'origine » et qu'elle n'est donc disponible que dans la langue dans laquelle elle a été téléversée.

La LLO ne prévoit aucune exception liée à des circonstances particulières : une institution tenue de respecter la LLO doit s'acquitter de ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit de circonstances imprévues. Bien que, dans ce cas, le service ait été offert en ligne, les mêmes

obligations doivent être respectées. C'est l'institution, et non le public, qui doit trouver par quels moyens respecter toutes les obligations en vertu de la LLO.

Selon le CLO dans ce cas particulier, le site Web et l'application MaSantéNB offrent des services qui sont manifestement destinés au public. Par conséquent, tous les documents et toutes les communications connexes doivent être disponibles dans les deux langues officielles, sans délai ni exception. Comme les parties plaignantes n'ont pas pu accéder à plusieurs parties de leurs résultats d'examen médicaux dans la langue de leur choix, l'anglais, le CLO estime que cette partie des plaintes, relative à la continuité du service en anglais, est fondée.

### **Décharges de responsabilité, information importante, foires aux questions et évaluation des risques de plaintes**

Comme il a été indiqué précédemment, pour respecter pleinement leurs obligations linguistiques en vertu de la LLO, il incombe aux institutions d'informer le public que toutes leurs communications et tous leurs services sont offerts dans les deux langues officielles. Dès qu'une langue officielle est dûment choisie par un membre du public, les institutions doivent être en mesure d'offrir tous leurs services et toutes leurs communications dans la langue officielle de son choix – soit le français, soit l'anglais. C'est ce qui s'appelle la continuité des services dans la langue de son choix. Contrevenir à cette obligation constitue une violation de l'article 28 de la LLO.

Selon le CLO, toutes les communications ou tous les services fournis par les institutions à l'intention des membres du public doivent être offerts dans les deux langues officielles. La LLO ne prévoit aucune exception, puisqu'elle affirme que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick ont le droit de recevoir des services et des communications dans la langue officielle de leur choix, et ce, sans délai indu.

Bien que le CLO soit d'avis que la plateforme MaSantéNB est un outil utile pour communiquer des renseignements médicaux confidentiels aux membres du public et qu'il est possible de naviguer sur la totalité de la plateforme (le contenant) dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, il existe un écart flagrant entre l'information (le contenu) fournie par la plateforme et les obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO.

Tous les citoyens du Nouveau-Brunswick ont le droit de recevoir leurs services de santé dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Aux termes de la *Loi sur les régies régionales de la santé*, les réseaux de santé sont au nombre de deux : Vitalité et Horizon. Ces réseaux de santé administrent les hôpitaux et offrent divers services de santé. Chaque réseau dispose d'une langue de travail interne (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). En revanche, ces deux réseaux sont tenus par la loi d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles.

Les problèmes relatifs à la prestation des services de soins de santé mettent en jeu la sécurité. Quand les membres du public ont recours au système de santé, ils sont dans un état de vulnérabilité, la plupart des gens étant en terrain inconnu puisqu'elles ne parlent pas en général

le « langage médical ». Cette situation peut être aggravée en cas d'obstacle lié à l'une ou l'autre des langues officielles.

Dans le premier dossier (numéro 24-25-017), la partie plaignante traduit l'information qu'elle avait reçue en français dans MaSantéNB en utilisant Google Traduction. Elle a découvert avec consternation que son état de santé semblait pire que ce que son professionnel de la santé lui avait laissé entendre. Cette constatation a été source de stress et d'anxiété pour la partie plaignante, ce qui lui aurait peut-être été épargné si les résultats de son examen médical avaient été présentés dans la langue de son choix. En outre, quand la partie plaignante a communiqué avec MaSantéNB, on lui a dit qu'il était improbable qu'un bouton de bascule soit ajouté à la partie de la plateforme consacrée aux résultats.

Le CLO est d'avis que la réponse de l'institution indique qu'elle est consciente de ses obligations linguistiques et qu'elle a fait appel aux services d'un fournisseur pour créer une plateforme qui est essentiellement un « contenant » général dans lequel sont téléversés des renseignements particuliers concernant ses utilisateurs. Le contenant fournit toutes ses communications de nature générale dans la langue de préférence des utilisateurs, mais le contenu de certaines sections, comme les résultats des examens médicaux, peut n'être disponible que dans l'une des deux langues officielles, selon la langue de travail de sa source d'origine.

Comme il a été indiqué ci-dessus, l'institution déclare ce qui suit dans ses réponses :

*Les renseignements sur la santé d'une personne dans la section MonDossier Santé sont affichés en lecture seule tels qu'ils proviennent de leur système source d'origine, comme les hôpitaux régionaux, les pharmacies communautaires et les services de santé publique. Ce sont des dossiers de santé officiels qui ne peuvent être ni modifiés ni interprétés.*

L'institution semble transférer sa responsabilité de s'acquitter de ses obligations linguistiques sur les professionnels de la santé à la source d'origine. Cela met en évidence pour le CLO que l'institution néglige ses responsabilités linguistiques et est consciente qu'elle offre un service de qualité inégale. Comme elle le déclare dans sa réponse, l'institution est même allée jusqu'à demander une évaluation du risque de plaintes relatives aux langues officielles :

*Le risque de plaintes liées aux langues a été porté à l'attention du comité directeur de MaSantéNB et le risque a été accepté en mettant en place les mesures d'atténuation que sont la décharge de responsabilité et les foires aux questions pour les renseignements en provenance des systèmes sources (hôpitaux, pharmacies communautaires et services de santé publique) qui ne sont pas disponibles dans les deux langues officielles.*

Le CLO s'inscrit en faux contre cette déclaration de l'institution qui indique clairement sa volonté de « contourner » les obligations linguistiques que lui impose la loi en ayant recours à une



décharge de responsabilité. Ceci témoigne d'un effort conscient de la part du ministère de la Santé de ne pas tenir compte de ces obligations.

Il est clair pour le CLO que ces documents sont destinés au public et ne sont pas simplement des documents internes, créés dans la langue de travail des établissements de santé. Le CLO est convaincu que, comme ces documents ne sont pas disponibles dans la langue de préférence des patients, ils créent un important désavantage pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.

Les parties plaignantes des deux dossiers se sont déclarées déçues de ne pas avoir été en mesure d'obtenir certains documents dans la langue de leur choix, l'anglais. Les documents obtenus dans l'autre langue officielle ne constituent pas un service de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles. Selon le CLO, non seulement les droits linguistiques des parties plaignantes n'ont pas été respectés, mais ce genre de situation crée aussi une inégalité entre les deux langues officielles, ce qui contrevient à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*, à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

En outre, la plateforme de l'institution va à l'encontre de son offre active de services dans les deux langues officielles et, par conséquent, à l'encontre de la continuité du service dans la langue de son choix en s'appuyant sur l'utilisation de décharges de responsabilité<sup>4</sup> qui indiquent que : « l'information est fournie "telle quelle" » et « certaines informations accessibles par le biais du portail MaSantéNB, tels que des résultats d'examens médicaux, de l'information sur les médicaments (liste non exhaustive) est disponible dans la langue de son auteur, et peut apparaître en français, anglais ou les deux ». Le CLO est à la fois consterné par cette utilisation des décharges de responsabilité ou des avertissements et s'y oppose fermement. Les institutions ne peuvent pas déroger à leurs obligations légales en vertu de la LLO en utilisant des décharges de responsabilité. Cela crée un précédent dangereux pour la prestation de services et de communications aux membres du public dans la langue de leur choix.

Le ministère de la Santé est l'un des ministères parmi les plus importants, sinon le ministère le plus important, chargé de la prestation de services au public. Ce ministère est essentiellement responsable des directives gouvernementales données aux réseaux de santé, aux hôpitaux et aux autres établissements publics de soins de santé. Il est donc impératif que le Ministère donne l'exemple. Si le ministère de la Santé s'appuie sur des décharges de responsabilité et des avertissements pour se justifier de ne pas toujours offrir la totalité de ses services et de ses communications dans les deux langues officielles, qu'est-ce qui empêche d'autres ministères ou institutions gouvernementales de passer outre également à leurs obligations linguistiques en utilisant des décharges de responsabilité et des avertissements? Selon le CLO, cela ouvre la porte à d'autres façons de faire peu de cas des droits linguistiques de nos deux communautés linguistiques officielles et constitue une évolution inquiétante qui ne fait qu'éroder un aspect fondamental de la LLO au Nouveau-Brunswick.

---

<sup>4</sup> Voir la page 7 de ce rapport.

Ces décharges de responsabilité envoient également le message au public que, contrairement au principe sur lequel se fonde la LLO, les deux langues officielles ne sont pas sur un pied d'égalité. Le CLO est d'avis que cela équivaut à une régression des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

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

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

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

En conclusion, dans notre société, nous comptons de plus en plus sur la technologie dans notre vie de tous les jours, et il est essentiel que les droits linguistiques de tous les Néo-Brunswickois aient la priorité lors de la création et de la mise en œuvre de nouveaux systèmes. L'incapacité d'obtenir des services de soins de santé adéquats dans la langue officielle de son choix représente plus qu'un simple déni des droits prévus par la loi. Elle peut donner lieu à des problèmes de compréhension chez le patient ou le fournisseur de soins, ce qui peut avoir des conséquences dangereuses ou tragiques.

C'est dans cet esprit que le CLO formule les recommandations suivantes :

**Recommandation n° 1 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution cesse immédiatement de recourir à des décharges de responsabilité et fournisse les dossiers médicaux dans la langue officielle choisie par le patient.**

**Recommandation n° 2 :**

**Le Commissariat recommande que l'institution fasse le point, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, relativement à son travail sur la plateforme MaSantéNB pour s'assurer que tous ses services et toutes ses communications sont accessibles à tous les membres du public dans la langue de leur choix, respectant ainsi les obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO.**

# Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles 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 linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

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

1. **QUE** l'institution cesse immédiatement de recourir à des décharges de responsabilité et fournisse les dossiers médicaux dans la langue officielle choisie par le patient;
2. **QUE** l'institution fasse le point, dans les six mois suivant le dépôt de ce rapport, relativement à son travail sur la plateforme MaSantéNB pour s'assurer que tous ses services et toutes ses communications sont accessibles à tous les membres du public dans la langue de leur choix, respectant ainsi les obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous transmettons ce rapport au sous-ministre de la Santé, aux parties plaignantes et à la première ministre. Nous le transmettons 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 de cette 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 10<sup>e</sup> jour de décembre 2024**