

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

Commissariat aux langues officielles



COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2020-2021

ISBN version bilingue imprimée : 978-1-4605-2888-4

ISBN version française en ligne : 978-1-4605-2890-7

ISBN version anglaise en ligne : 978-1-4605-2889-1

ISSN : 1712-0381

La photo de couverture est reproduite avec la permission de la province du Nouveau-Brunswick.
Les photos publiées dans ce document ne peuvent être reproduites sans l'autorisation écrite du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Pour nous joindre :

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
Place Kings, tour King, bureau 646
440, rue King
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8
Canada

Téléphone : 506-444-4229

Sans frais : 1-888-651-6444

www.languesofficielles.nb.ca

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

**PROTÉGER ET PROMOUVOIR
LES DROITS LINGUISTIQUES
DES GENS DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Octobre 2021

L'honorable Bill Oliver
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Si les membres du Comité de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative souhaitent que je compare devant eux pour répondre à des questions liées à notre rapport, je serai heureuse de satisfaire à leur demande dans les meilleurs délais.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Shirley C. MacLean".

Shirley C. MacLean, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	6
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	8
DOSSIERS LINGUISTIQUES	13
COVID-19 et langues officielles	14
Révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	17
Politique sur l’affichage et les langues officielles	18
Immigration et langues officielles	20
CONFORMITÉ À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	22
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	23
Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021	24
Processus alternatif de résolution	25
Plaintes non recevables	26
Statistiques 2020-2021	28
État d’avancement des plaintes recevables	29
État d’avancement des plaintes recevables traitées	30

RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT À LA SUITE DE PLAINTES	31
COVID-19	32
Santé	41
Assemblée législative	45
Finances	46
Tourisme	47
Développement social	49
Municipalités	51
Services de police	52
Service Nouveau-Brunswick	54
Élections Nouveau-Brunswick	57
Bureau du Conseil exécutif	58
Plainte non fondée	59
Plaintes non recevables	60
PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES	62
Le mandat de promotion : un élément clé du progrès	63
Période des questions à l'Assemblée législative	64
Présentations de la commissaire	65

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue du Canada

La Constitution canadienne énonce que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans toutes les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La Loi sur les langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick oblige les institutions et organisations suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- les ministères provinciaux;
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux;
- les sociétés de la Couronne (par exemple Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick);
- les tribunaux de la province;
- les services de police;
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État; et
- les associations professionnelles qui réglementent l'exercice d'une profession au Nouveau-Brunswick.

De plus, la LLO impose des obligations linguistiques :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John);
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population; et
- aux commissions de services régionaux 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11.

Exceptions

Il est à noter que la LLO ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes ni aux institutions culturelles distinctes. Les districts scolaires, les écoles publiques, les centres communautaires, les collèges communautaires et les universités n'ont pas à offrir des services dans les deux langues officielles. En outre, la LLO ne s'applique pas aux sections anglaise et française du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Secteur privé

La LLO ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme public qui a des obligations en vertu de la LLO.

L'offre active

Les institutions et organisations visées par la LLO ont l'obligation d'informer le public que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le personnel doit accueillir le public ou répondre au téléphone en employant les deux langues officielles. Ce n'est donc pas au citoyen de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. L'offre active doit également se faire au moyen d'un affichage bilingue.

Le poste de commissaire aux langues officielles

La LLO, adoptée en 2002, a créé le poste de commissaire aux langues officielles.

En novembre 2019, Shirley MacLean a été nommée à ce poste. Son mandat a débuté en janvier 2020. Elle est la troisième personne à occuper ce poste.

La commissaire a une double mission : d'une part, elle doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

La commissaire aux langues officielles est une agente de l'Assemblée législative et elle est indépendante du gouvernement.

Rapport annuel

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel des activités du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Ce rapport présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021.

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Shirley C. MacLean, c.r.

*Commissaire aux langues officielles du
Nouveau-Brunswick*

Le rapport annuel 2020-2021 est le premier rapport annuel pour lequel j'ai assumé la fonction de commissaire aux langues officielles pendant toute la période visée. Bien que j'aie déposé le rapport de l'année dernière, il ne portait que sur quelques mois d'exercice de mon mandat. Quelle année nous avons vécue! Malgré les nombreux événements et problèmes survenus au cours de cette année et même si nous aurions souhaité le contraire, la pandémie de la COVID-19 a été au cœur de nos vies. Notre rapport de cette année met en évidence les nombreux et divers effets de la pandémie de la COVID-19 sur nos langues officielles au Nouveau-Brunswick. La période de 2020-2021 visée par ce rapport marque également le début de l'important processus de révision de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).



Je me plais à penser que je suis de nature optimiste, et ceux qui me connaissent savent que je suis une personne d'action qui aime obtenir des résultats! Comme je suis encore relativement nouvelle dans mon rôle de commissaire aux langues officielles, je veux m'assurer de faire tout mon possible pour remplir mon mandat qui consiste notamment à promouvoir l'avancement des deux langues officielles au Nouveau-Brunswick. La pandémie de la COVID-19 nous a tous empêchés de rendre visite à nos familles et à nos amis et de nous livrer à nos activités normales de tous les jours. Il est certain que, en ce qui me concerne, je n'ai pas été en mesure de rencontrer autant de personnes que je l'espérais quand j'ai été nommée à ce poste.

Le mandat de la commissaire aux langues officielles, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, est d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations sur le respect de la *Loi*, ainsi que de promouvoir l'avancement des deux langues officielles.

Même si nous étions encore au beau milieu de la pandémie en 2020-2021, nous discernions également la lumière au bout du tunnel, des vaccins allaient bientôt arriver, et nous assurons mutuellement notre sécurité en suivant les directives de la santé publique et en maintenant un nombre relativement bas de cas de COVID-19. Quand nous avons des éclosions, nous nous efforçons collectivement de les enrayer. Nous étions sur la voie de la réussite. Les Néo-Brunswickois étaient fiers de notre réussite et ils le sont toujours.

Révision de la *Loi sur les langues officielles*

En 2021, le gouvernement du Nouveau-Brunswick est tenu de réviser la *Loi sur les langues officielles*. Ce travail doit être achevé d'ici le 31 décembre 2021. En février 2021, deux commissaires ont été nommés pour entreprendre cette révision de la *Loi*. Les deux commissaires ont non seulement pour mandat de réviser la *Loi sur les langues officielles*, mais aussi de trouver des manières d'améliorer l'accès aux deux langues officielles pour les Néo-Brunswickois, ce qui n'est pas régi par la *Loi sur les langues officielles*. Quel est le rôle du Commissariat dans ce processus? Selon moi, comme le Commissariat aux langues officielles applique cette loi au quotidien, nous sommes les mieux placés pour formuler des recommandations sur le fonctionnement de la LLO dans l'intérêt de l'avancement des deux langues officielles au Nouveau-Brunswick. Nous constatons chaque jour dans quels domaines l'application de la *Loi* permet d'obtenir de bons résultats et ceux dans lesquels il est possible d'apporter des améliorations ou des clarifications.

Il est toujours important de souligner que la *Loi sur les langues officielles* l'emporte sur la quasi-totalité des lois de la province et qu'elle donne effet aux obligations énoncées dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il s'agit de droits constitutionnels. Ce statut spécial a été établi par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, manifestant ainsi notre engagement collectif à l'égard des droits linguistiques.

Le processus de révision de la LLO doit favoriser la progression vers l'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. À mon avis, la révision de la LLO crée pour le gouvernement l'obligation de favoriser cette progression. S'en tenir au statu quo n'est pas acceptable, et l'obligation de s'opposer à toute modification de la LLO qui compromettrait ce statut d'égalité m'incombe sans aucun doute. Cette obligation de progression découle de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* ainsi que des dispositions suivantes de la *Charte* :

<p>Progression vers l'égalité 16. (3) La présente charte ne limite pas le pouvoir du Parlement et des législatures de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.</p>	<p>Advancement of status and use 16. (3) Nothing in this Charter limits the authority of Parliament or a legislature to advance the equality of status or use of English and French.</p>
<p>Rôle de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick 16.1 (2) Le rôle de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de protéger et de promouvoir le statut, les droits et les privilèges visés au paragraphe (1) est confirmé.</p>	<p>Role of the legislature and government of New Brunswick 16.1 (2) The role of the legislature and government of New Brunswick to preserve and promote the status, rights and privileges referred to in subsection (1) is affirmed.</p>

Nous devons continuer de progresser vers l'égalité réelle de nos deux langues officielles. Comment progresser vers l'égalité? Qu'est-ce que cela signifie? Qu'entend-on par progression quand il s'agit des langues officielles?

Personne ne peut nier que des progrès ont été accomplis depuis l'adoption de la LLO en 1969. En revanche, même pendant la brève période depuis laquelle je suis commissaire, j'ai constaté que la prestation de services bilingues n'est pas assurée par certaines institutions gouvernementales. On souhaite souvent s'améliorer, mais dans certains cas, les résultats ne sont pas à la hauteur de cette volonté.

Nous devons nous assurer que les recommandations du Commissariat garantissent le respect et la mise en œuvre des droits et des obligations prévus par la LLO. J'ai réitéré la recommandation de mes prédécesseurs relative à la création d'un secrétariat aux langues officielles au Nouveau-Brunswick, non pas pour créer un autre niveau de bureaucratie, mais pour centraliser le travail que réalisent à l'égard des langues officielles divers ministères. Rationalisons ce travail pour obtenir des résultats plus positifs.

Les fonctionnaires devraient pouvoir travailler, et leur rendement devrait être évalué, dans la langue officielle de leur choix, et ce droit devrait être intégré dans notre LLO. Ce droit fait déjà l'objet d'une politique gouvernementale, mais sa consécration dans la *Loi* permettrait aux fonctionnaires francophones et francophiles de disposer d'un recours juridique quand ils ne se sentent pas en mesure de travailler et d'être supervisés en français. Cela nous permettrait également de progresser sur la voie d'un environnement linguistique inclusif qui mettrait réellement en confiance les employés d'utiliser leur première langue au travail et qui inciterait les locuteurs de langue seconde, comme moi, à employer la langue française un peu plus!

J'ai également recommandé des modifications à la LLO qui donneraient plus de « mordant » aux recommandations formulées par le Commissariat à la suite de plaintes. Quand mes recommandations restent sans suite, cela indique aux plaignants et au Commissariat qu'il y a un manque de respect pour les droits linguistiques.

Chaque modification à la LLO doit faire progresser les droits linguistiques. Comme la juge Lavigne l'a déclaré dans *R. c. Gaudet*, 2010 NBBR 27 (CanLII) :

Une analyse de l'histoire des droits linguistiques au Canada et plus spécifiquement au Nouveau-Brunswick révèle une évolution subtile, mais constante en ce qui concerne la situation linguistique au Nouveau-Brunswick. La situation linguistique au Nouveau-Brunswick est en perpétuel changement et les acquis de la minorité linguistique d'aujourd'hui sont le résultat d'une longue évolution.

Au paragraphe 24 de cette décision, la juge Lavigne a également souligné : « Il n'est pas suffisant qu'une garantie linguistique soit accordée sur papier; il faut encore qu'elle soit utilisée ou mise en œuvre pour avoir un sens. »

Nous examinerons de près chaque proposition de modification de la *Loi sur les langues officielles* pour assurer la poursuite de sa progression. Le maintien du statu quo ne constitue pas une progression.

COVID-19

Notre rapport fait à nouveau état d'un grand nombre de plaintes cette année, dont plusieurs sont liées à la COVID-19 et au défaut de certaines institutions gouvernementales d'offrir des services dans la langue officielle choisie par le public.

La COVID-19 a obligé plusieurs institutions gouvernementales à procéder au dépistage du public, à le soumettre à des tests et à le surveiller afin d'enrayer la propagation du virus dans la mesure du possible. Cette obligation a souvent entraîné l'embauche d'organisations tierces, comme des entreprises de sécurité et des entreprises de dépistage, ainsi que la réaffectation de plusieurs fonctionnaires. Dans plusieurs situations, les obligations en matière de prestation de services dans les deux langues officielles n'ont pas été respectées. Bon nombre de ces cas ont été résolus grâce à notre processus alternatif de résolution qui a permis aux institutions de répondre rapidement aux préoccupations soulevées par les membres du public. L'engagement et le dévouement des fonctionnaires à tous les niveaux continuent de m'encourager.

La pandémie a fait ressortir sans l'ombre d'un doute l'importance de la planification pour assurer rapidement la prestation des services dans les deux langues officielles. Cette planification est cruciale en temps de crise, mais nous ne devons pas oublier que la planification linguistique est une obligation que doivent respecter en tout temps les institutions gouvernementales.

Les plaintes continuent cependant de se répéter à l'égard de la prestation de services bilingues offerts par de nombreuses institutions de notre province, comme les établissements de santé, et il reste du travail à faire pour résoudre ce problème. Nous sommes tous conscients des contraintes que subit actuellement notre système de santé, mais ces contraintes ne peuvent en aucun cas porter préjudice aux droits constitutionnels des Néo-Brunswickois d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

Je suis tout de même optimiste. Nous savons maintenant plus que jamais que nous sommes extrêmement chanceux de vivre au Nouveau-Brunswick. Je suis convaincue que nous continuerons d'avancer collectivement sur la voie de la réussite dans tout ce que nous entreprenons, y compris en ce qui a trait aux langues officielles.

DOSSIERS LINGUISTIQUES

COVID-19 ET LANGUES OFFICIELLES

Plus d'un an après le début de la pandémie de la COVID-19, il est clair que ce virus a eu un impact sur la grande majorité des secteurs d'activité dans notre société. Il est difficile d'imaginer un service ou une activité qui n'a pas changé depuis mars 2020.

Dès le début de la pandémie, à l'échelle mondiale, les institutions gouvernementales ont dû rapidement déployer des plans d'urgence dans le but de protéger la population. Depuis ce temps, les gouvernements doivent communiquer avec leurs citoyens à un rythme jamais vu auparavant. À l'échelle nationale et provinciale, le Canada et le Nouveau-Brunswick n'ont pas fait exception.

Bien que nous sachions que des plans de préparation à l'urgence existaient pour la propagation de virus respiratoires tels que les coronavirus, surtout après l'épidémie du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) qui avait frappé la ville de Toronto en 2003, il est vite devenu évident que les langues officielles n'étaient trop souvent qu'une réflexion après coup dans ces plans.

Nous reconnaissons la tâche herculéenne que présente la pandémie de la COVID-19 pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Surtout pendant les premiers mois de l'apparition du virus dans la province, le gouvernement tentait d'adapter ses services et communiquer des consignes de santé publique aux résidents de la province, le tout sans avoir un portrait complet de la situation.

Mais, lorsqu'il est question de santé, l'importance de recevoir des informations précises et fiables en temps opportun est d'autant plus évidente. La population néo-brunswickoise, tant la communauté francophone que la communauté anglophone, a le droit de recevoir les services de son gouvernement dans la langue officielle de son choix. Ce droit est inscrit dans la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick ainsi que dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le Commissariat aux langues officielles du Canada a publié, en octobre 2020, un rapport intitulé *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles*. Le rapport a analysé les situations d'urgence survenues entre 2010 et 2020 et brosse un portrait de l'expérience en matière de langues officielles vécue par la population canadienne lors de ces situations.

Dans son rapport, le commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, constate que l'usage non équivalent des langues officielles durant les situations d'urgence peut entraîner des conséquences désastreuses et regrettables. Il estime qu'il est impératif que les institutions se dotent de mécanismes, de procédures internes et d'outils de travail en matière de communications et de langues officielles afin de respecter la LLO du Canada.

Le rapport présente trois grandes recommandations :

- l'élaboration d'un plan d'action pour assurer la diffusion simultanée des communications dans les deux langues officielles;
- la mise en œuvre d'une stratégie pour assurer que les communications sont intégrées à la planification d'urgence; et
- l'élaboration d'une stratégie pour appuyer les différents ordres du gouvernement à intégrer les deux langues officielles dans les communications lors de situations d'urgence ou de crise.

Publié alors que le Canada entrait dans la deuxième vague de la pandémie de la COVID-19, ce rapport était opportun et venait confirmer nombre de nos constatations lors de la première vague de la pandémie au Nouveau-Brunswick.

Dès le début de la pandémie de la COVID-19 au Nouveau-Brunswick, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a remarqué que les langues officielles étaient malheureusement trop souvent reléguées à l'arrière-plan lors des communications en temps de crise.

Dans le cadre de l'exercice financier 2020-2021, le Commissariat a reçu 56 plaintes ou demandes de renseignements liées à la COVID-19. Ces communications touchaient le plus souvent les services de santé, le Cabinet du premier ministre, les communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, et Service Nouveau-Brunswick. Des résumés de certaines de ces interventions se retrouvent plus loin dans ce rapport, soit aux pages 32-40.

En vertu du paragraphe 43(10.1) de la LLO, la commissaire peut tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête. Cette disposition allège le processus de résolution des plaintes tout en permettant un traitement rapide et efficace. Cette approche a été utilisée dans la plupart des plaintes liées à la pandémie en raison de la nature urgente de la situation.

Les mesures les plus souvent mises en œuvre afin de résoudre les problèmes liés à la pandémie de la COVID-19 portés à notre attention se résument comme suit :

- Assurer que l'affichage et les documents d'information sont offerts dans les deux langues officielles.
- Effectuer des rappels aux employés concernant les obligations de l'institution et les droits du public en vertu de la LLO, incluant l'offre active de service.
- Fournir des documents de référence et des outils langagiers aux employés unilingues dans le cadre d'un plan de contingence.
- Réaffecter le personnel au besoin afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans un contexte d'équipe.

- Mettre en œuvre des contrôles d'assurance de la qualité inopinés visant le respect des obligations linguistiques.
- Assurer que les tiers engagés pour fournir des services pour le compte d'une institution ont les mêmes obligations linguistiques que l'institution en question.

En plus des 56 plaintes ou demandes de renseignements mentionnées ci-dessus, bon nombre des autres plaintes traitées au cours de l'exercice financier examiné dans ce rapport n'étaient pas directement liées à la pandémie de la COVID-19, mais avaient un lien indirect à la situation de crise. Par exemple, dans le dossier 20-21-211, illustré à la page 43, la plaignante souhaitait prendre rendez-vous pour un service de santé non lié à la COVID-19, mais en raison des défis de dotation en personnel causés par la pandémie, personne n'était disponible pour la servir en français. Ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres.

Bien que le nombre de plaintes concernant la crise sanitaire ait été de toute évidence élevé, le Commissariat souhaite tout de même souligner la coopération et le dévouement des institutions visées. Jamais nos correspondances, nos courriels, ou nos appels téléphoniques n'ont été ignorés. Nous avons pu constater que, même sous un stress énorme, les institutions ont continué à reconnaître leurs obligations linguistiques en vertu de la LLO. Elles ont reconnu leurs erreurs et se sont rapidement engagées à faire mieux.

Au moment d'écrire ces lignes, la pandémie de la COVID-19 est toujours parmi nous et ne montre aucun signe de fin de sitôt. Le Commissariat continue de recevoir des plaintes en lien avec la COVID-19 et les divers changements que la pandémie a entraînés dans les institutions gouvernementales de la province. Nous continuons à travailler avec les institutions visées par ces plaintes afin d'assurer qu'elles fournissent leurs services et qu'elles communiquent dans les deux langues officielles sans délai, et que leurs services et communications sont de qualité égale, quelle que soit la langue officielle choisie par le public.

Le Commissariat a bon espoir que la crise sanitaire engendrée par le virus de la COVID-19 aura, à long terme, des impacts positifs sur le respect des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick. Avec une planification rigoureuse qui tient compte des obligations envers les langues officielles, les institutions de notre province peuvent faire mieux et assurer que la population néo-brunswickoise peut obtenir les informations et les services dont elle a besoin dans la langue officielle de son choix, même lors d'un événement sans précédent comme la pandémie de la COVID-19.

RÉVISION DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Depuis la refonte majeure de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) de 2002, la *Loi* inclut un article qui prévoit une nouvelle révision de la *Loi* tous les 10 ans. Sa première révision a été réalisée entre 2011 et 2013 par le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* de l'Assemblée législative. Ce comité s'est réuni à 23 reprises au cours de son mandat, et son rapport a été déposé en juin 2013. Le projet de loi a reçu la sanction royale le 21 juin 2013.

Selon l'article 42(1) de LLO présentement en vigueur, le premier ministre est tenu d'entreprendre une nouvelle révision de la *Loi*, et cette dernière doit être terminée au plus tard le 31 décembre 2021.

Le 26 février 2021, le premier ministre a nommé deux commissaires pour superviser cette nouvelle révision de la LLO : la juge Yvette Finn et M. John McLaughlin.

Les commissaires ont deux mandats. Le premier est de superviser le processus de révision, de consulter le public et les intervenants clés, d'examiner les suggestions et les recommandations formulées au cours du processus, et de présenter un rapport final accompagné de recommandations au gouvernement. En plus de la révision de la LLO, les commissaires ont été chargés de trouver des manières d'améliorer l'accès aux deux langues officielles pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

Le Commissariat aux langues officielles a applaudi la nomination de ces deux commissaires et estime que leurs antécédents professionnels seront un atout considérable pour le processus de révision de la LLO.

L'ajout du deuxième aspect au mandat des commissaires inquiète néanmoins. Bien que l'apprentissage des langues officielles soit certainement un enjeu important pour notre province, c'est un enjeu qui ne relève pas de la LLO. Nous savons qu'il existe déjà une certaine confusion en ce qui concerne la LLO et ses obligations et craignons qu'en incluant un vaste éventail de sujets dans la consultation, il soit possible que la province crée plus de confusion qu'il n'y en a actuellement en ce qui concerne la LLO et ses objectifs.

Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick sont inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le gouvernement provincial ne peut pas affaiblir ces protections garanties par la *Charte*. Le but ultime de la révision de la LLO doit être d'assurer une progression continue vers l'égalité de nos deux langues officielles. Nous attendons avec impatience les résultats de cette nouvelle révision.

POLITIQUE SUR L’AFFICHAGE ET LES LANGUES OFFICIELLES

Le 29 octobre 2020, la commissaire a reçu une note interservices du sous-ministre par intérim du ministère des Transports et de l’Infrastructure (MTI) concernant une nouvelle politique sur l’affichage et les langues officielles du gouvernement provincial. La note explique ce qui suit :

Cette politique donne suite à une modification apportée en 2013 à la LLO qui, essentiellement, oblige le gouvernement provincial à élaborer et à mettre en œuvre une politique sur la langue dans l’affichage public qui tient compte de la composition linguistique des régions.

Les principaux éléments de la nouvelle politique sont les suivants :

- La politique s’applique aux panneaux gouvernementaux installés à l’intérieur, sur, ou près des installations du gouvernement provincial.
- La politique ne s’applique qu’aux parties 1 et 4 de la fonction publique.
- Tous les panneaux d’affichage resteront bilingues, mais la position des langues officielles sur les panneaux tiendra compte de la langue prédominante d’une région donnée; concrètement, cela signifie que la langue prédominante figurera à gauche ou dans la partie supérieure des panneaux et la langue seconde, à droite ou sous la langue prédominante.
- La langue prédominante est la langue maternelle de plus de 50 % des résidents d’un comté, selon les données de Statistique Canada, à l’exception des comtés de Westmorland, de Northumberland, de Kent et de Victoria, où des subdivisions de recensement seront utilisées pour déterminer la langue prédominante.

Pour ce qui est des panneaux touristiques (panneaux bleus le long des routes), ils tiendront compte de la langue prédominante de la région où se situe l’attraction touristique, et non pas de celle du comté ou de la subdivision de recensement où se trouve le panneau.

Les panneaux du New Brunswick Community College, du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick et du Centre communautaire Sainte-Anne ne sont pas assujettis à cette nouvelle politique. Les panneaux routiers d’indication, de signalisation, d’avertissement, et de construction relevant du MTI, le texte de nature directionnelle sur tous les panneaux routiers, ainsi que les images et les logos approuvés par le gouvernement ne sont pas soumis à cette nouvelle politique non plus.

Cette politique est entrée en vigueur immédiatement pour tous les nouveaux panneaux publics. Pour les panneaux existants, la nouvelle politique s’appliquera lorsqu’ils auront atteint la fin de leur cycle de vie et qu’il faudra les remplacer.

Ce dossier en est un de longue date pour le Commissariat. À priori, il faut noter qu'en général, l'affichage gouvernemental respecte la LLO. À l'origine du problème, il y a le fait que l'ordre de présentation des deux langues favorise généralement l'anglais, et ce, même dans des régions majoritairement francophones : l'anglais se retrouve à gauche ou au-dessus; le français à droite ou au-dessous. Sachant qu'on lit généralement de gauche à droite et de haut en bas, l'ordre de présentation habituel ne contribuait pas à promouvoir la langue française.

Le commissaire Carrier, dans son rapport annuel 2009-2010, avait recommandé au premier ministre de l'époque que la province se dote d'une politique équilibrée sur l'affichage gouvernemental qui respecte pleinement le principe d'égalité des deux langues officielles tout en tenant compte de la réalité linguistique des régions.

Dans le cadre du processus de révision de la LLO entamé en 2011, le commissaire Carrier avait à nouveau recommandé d'inclure dans la *Loi* des dispositions sur l'affichage gouvernemental afin que ce dernier assure un traitement égal aux deux langues officielles et reflète la réalité linguistique des régions.

Lors de la dernière modification de la LLO en 2013, le paragraphe et l'alinéa suivants ont été ajoutés à la *Loi* :

5.1(1) La province élabore un plan établissant les modalités de respect des obligations que lui impose la présente loi, lequel énonce notamment : [...]

f) les mesures propres à prévoir la révision et l'amélioration, au besoin, de ses politiques en matière d'affichage public en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région;

Dans son rapport annuel 2015-2016, la commissaire d'Entremont avait recommandé que le *Plan sur les langues officielles* du gouvernement provincial détaille davantage l'obligation en matière d'affichage public, de façon à répondre aux obligations de l'alinéa 5.1(1)f) de la LLO.

En 2017-2018, dans le cadre d'une enquête sur le plan de mise en application de la LLO, le Commissariat avait appris que le dossier de l'affichage n'avait pas progressé depuis environ un an, et la commissaire d'Entremont avait souligné cette situation.

En 2018-2019, le Commissariat a reçu une plainte d'un résident de la région de Miscou concernant une nouvelle enseigne bilingue annonçant la plage Gallien. Sur cette enseigne, on pouvait retrouver l'anglais à la gauche et le français à la droite. Bien que cette enseigne respectait les dispositions de la LLO, en vertu de son mandat promotionnel, le commissaire Carrier avait choisi d'écrire au Greffier du Conseil exécutif afin d'obtenir, une fois pour toutes, un engagement envers une politique d'affichage qui reflète la composition linguistique de toutes les régions où il y a clairement une majorité francophone.

Le Commissariat se réjouit de constater qu'après plus d'une décennie d'interventions, le gouvernement provincial a finalement conçu et adopté une politique qui reflète la réalité linguistique des régions de notre province. Nous tenons à souligner le travail du Bureau du Conseil exécutif et du ministère des Transports et de l'Infrastructure dans ce dossier et continuerons évidemment à suivre l'évolution du dossier de près et n'hésiterons pas à intervenir à nouveau si nous le jugeons nécessaire.

IMMIGRATION ET LANGUES OFFICIELLES

Une des responsabilités de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est de promouvoir l'avancement du français et de l'anglais dans la province. À cet égard, il faut reconnaître que l'immigration joue un rôle important dans la vitalité des deux langues officielles. Les interventions de la commissaire en matière d'immigration s'inscrivent donc dans ce rôle de promotion. En outre, il faut rappeler que la *Charte canadienne des droits et libertés* énonce que la communauté linguistique francophone et la communauté linguistique anglophone du Nouveau-Brunswick ont un statut égal. Par conséquent, les politiques et programmes gouvernementaux en matière d'immigration doivent bénéficier de manière égale à ces deux communautés.

Résultats provinciaux en matière d'immigration

Le 3 juillet 2014, le gouvernement provincial rendait public son premier *Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone au Nouveau-Brunswick 2014-2017*. Le plan vise à ce que l'immigration reflète mieux la composition linguistique de la province. Ainsi, le Nouveau-Brunswick s'était engagé à accueillir 33 % de nouveaux arrivants francophones ou francophiles dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (PCNB), et ce, d'ici 2020. Pour ce faire, une augmentation annuelle de 3 % est prévue et une cible intermédiaire de 23 % était fixée pour 2017.

Le PCNB est le principal programme d'immigration provincial. Il a été rendu possible grâce à une entente avec le gouvernement du Canada. Par l'intermédiaire du PCNB, le Nouveau-Brunswick peut sélectionner des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés du monde entier souhaitant vivre au Nouveau-Brunswick et contribuer à l'économie provinciale.

En mars 2017, le gouvernement provincial a signé l'Accord Canada-Nouveau-Brunswick sur l'immigration. Cette entente comprend une annexe qui a pour but d'augmenter le nombre d'immigrants d'expression française destinés au Nouveau-Brunswick.

Depuis 2017, le gouvernement provincial administre également le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA). Ce programme pilote aide les employeurs du Nouveau-Brunswick à embaucher des travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent immigrer dans la province, ainsi que des étudiants étrangers qui souhaitent demeurer dans la région après avoir obtenu leur diplôme postsecondaire.

En août 2019, le gouvernement provincial a lancé l'initiative *Un nouveau départ : la stratégie de croissance démographique du Nouveau-Brunswick 2019-2024*, qui vise, entre autres, une augmentation annuelle continue de 2 % des candidats francophones désignés (afin d'atteindre 33 % d'ici 2024).

Le tableau ci-dessous présente les pourcentages de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB et du PPICA, répartis selon la ou les langues officielles parlées par les candidats. Fait à noter : le gouvernement provincial a harmonisé la production de ses rapports liés à l'immigration avec la pratique fédérale qui consiste à suivre l'année civile, ce qui explique les différences en matière de comptabilisation que l'on peut constater dans le tableau ci-dessous.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (par année financière)		
Candidats d'expression française	Candidats bilingues (français et anglais)	Candidats d'expression anglaise
2013-2014 : 1,3 %	2013-2014 : 6,9 %	2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 7,4 %	2014-2015 : 5,3 %	2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 18 %	2015-2016 : 2 %	2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 11 %	2016-2017 : 6 %	2016-2017 : 81 %
2017-2018 : 8,1 %	2017-2018 : 12,8 %	2017-2018 : 79,1 %
Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (par année civile)		
Candidats francophones		Candidats anglophones
2018 : 19 %		2018 : 81 %
2019 : 24 %		2019 : 76 %
2020 : 27 %		2020 : 73 %

Le Commissariat note la tendance à la hausse du taux d'immigration francophone au cours des dernières années et souhaite souligner les efforts du gouvernement provincial dans ce dossier important pour continuer de progresser vers l'égalité de nos deux langues officielles et de nos deux communautés linguistiques.

**CONFORMITÉ À LA *LOI SUR*
*LES LANGUES OFFICIELLES***

RÔLE DE LA COMMISSAIRE CONCERNANT LE RESPECT DE LA LLO

La commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), soit à la suite de plaintes qu'elle reçoit, soit de sa propre initiative. Si elle détermine qu'une plainte est fondée, la commissaire peut formuler des recommandations dans son rapport d'enquête afin d'assurer un meilleur respect de la LLO. La commissaire s'efforce de donner suite à chaque plainte avec toute la célérité possible pour d'abord en vérifier l'admissibilité, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées. La commissaire travaille de manière discrète, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, la commissaire n'hésitera pas à le dénoncer ouvertement.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site web du Commissariat présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle, et le Commissariat prend tous les moyens nécessaires afin de préserver l'anonymat des plaignants.

Le paragraphe 43(11) de la LLO permet à la commissaire de refuser de mener une enquête ou d'y mettre fin si elle juge que :

- la plainte est sans importance, frivole, vexatoire;
- la plainte a été déposée de mauvaise foi;
- l'objet de la plainte ne constitue pas une contravention à la *Loi*;
- l'objet de la plainte ne relève pas de sa compétence.

La commissaire doit alors motiver sa décision auprès du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de la commissaire au terme d'une enquête, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances. Il faut noter que rien dans la LLO n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui entreprend cette démarche.

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2020 ET LE 31 MARS 2021

Durant la période allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, le Commissariat a reçu **230** plaintes.

De ce nombre, **127** plaintes étaient recevables, soit **113** alléguant le manque de service en français et **14** alléguant le manque de service en anglais.

Par ailleurs, **103** plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence de la commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO.

En outre, le Commissariat a reçu **81** demandes de renseignements.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte peut faire l'objet d'une enquête, la commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête (voir le processus alternatif de résolution à la page suivante).
- L'enquête est menée.
- À la fin de l'enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. La commissaire peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'elle juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si la commissaire estime que l'intérêt public le commande, elle peut rendre public un rapport d'enquête.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

La commissaire peut tenter de régler une plainte sans procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche.

Par exemple, ce processus peut être utilisé dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette démarche peut aussi être privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences néfastes pour les plaignants.

La décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se prend au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose grandement sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

Si une démarche de résolution alternative échoue, la commissaire n'hésitera pas à entamer une enquête afin de trancher sur le fondement d'une plainte.

PLAINTES NON RECEVABLES

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles reçoit des plaintes qui ne peuvent faire l'objet d'une enquête parce qu'elles ne constituent pas une violation à la LLO ou ne relèvent pas de la compétence de la commissaire. Ces plaintes se regroupent dans l'une des catégories suivantes :

Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat

Ces plaintes ne sont pas recevables puisque leur objet ne constitue pas une contravention à la LLO ou ne relève pas de la compétence de la commissaire.

Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables, car le mandat de la commissaire n'inclut pas la gestion des ressources humaines dans la fonction publique.

Secteur privé

La LLO ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme qui a des obligations en vertu de la LLO. Par conséquent, il ne relève pas de la compétence de la commissaire de mener des enquêtes ciblant une entreprise privée, qui, par exemple, distribue des dépliants publicitaires ou a des enseignes dans une seule langue officielle.

Secteur de l'éducation

La LLO ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes. Par conséquent, les districts scolaires, les écoles publiques, les centres communautaires, les collèges communautaires et les universités n'ont pas à offrir des services dans les deux langues officielles. En outre, la LLO ne s'applique pas aux sections française et anglaise du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Municipalités exclues

En vertu de la LLO, seules les huit cités de la province (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John) ainsi que les municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population ont des obligations linguistiques. Les plaintes ciblant des municipalités qui n'ont pas d'obligations en vertu de la LLO ne sont donc pas recevables.

Institutions fédérales

Les institutions fédérales sont soumises à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Par conséquent, il ne relève pas du mandat de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick de mener des enquêtes à l'égard de ces institutions.

Dossiers médicaux

L'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* comprend des dispositions législatives sur la langue des dossiers médicaux. La commissaire aux langues officielles n'a pas compétence concernant l'article 9 de cette *Loi*. Une personne qui juge que ses droits n'ont pas été respectés en vertu de cette *Loi* peut déposer une plainte auprès de l'Ombud du Nouveau-Brunswick.

Statistiques 2020-2021

311
communications
au total



230 plaintes

127 recevables, 103 non recevables



81 demandes de renseignements

127 plaintes recevables

89 % visent le service en français
→ 113 plaintes

11 % visent le service en anglais
→ 14 plaintes



Plaintes par région (%)

1 Moncton et Sud-Est	33 %
2 Fundy et Saint John	5 %
3 Fredericton et la Vallée (total)	46 %
(services régionaux 11 %)	
(services centraux 35 %)	
4 Madawaska et Nord-Ouest	4 %
5 Restigouche	2 %
6 Bathurst et Péninsule acadienne	6 %
7 Miramichi	3 %

Services visés par les plaintes recevables



31 % En personne



0,8 % Affichage



21 % Par téléphone



9 % Documents écrits



17 % Services en ligne,
médias sociaux



22 % Autres

Plaintes non recevables par catégorie d'éléments exclus de la LLO



ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES DU 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	82	14	96
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	29	0	29
Plaintes retirées par la partie plaignante	1	0	1
Cessation d'enquête (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	1	0	1
Total	113	14	127

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES TRAITÉES DU 1^{ER} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

Institutions	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2020-2021	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	* Résolutions informelles	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB Liquor (inclut Cannabis NB)	3	2	0	1	4	1	0
Assemblée législative	1	0	0	0	1	0	0
Association des infirmières et infirmiers du N.-B.	1	1	2	0	0	0	0
Barreau du N.-B.	0	1	0	0	1	0	0
Bureau du Conseil exécutif	4	3	0	0	7	0	0
Cabinet du premier ministre	9	1	6	1	3	1	0
Collège des massothérapeutes du N.-B.	1	0	1	0	0	0	0
Commission de l'énergie et des services publics du N.-B.	0	1	0	0	1	0	0
Commission des droits de la personne du N.-B.	1	0	0	0	1	0	0
Développement social	6	1	0	2	5	2	0
Edmundston (Cité)	0	1	0	1	0	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	0	0	0	1	0	0
Élections NB	3	0	0	0	3	0	0
Énergie NB	1	0	0	0	1	0	0
Finances et Conseil du Trésor	2	0	0	0	2	0	0
Fredericton (Cité)	2	0	0	0	2	0	0
Justice	1	2	0	1	2	0	1
Réseau de santé Horizon	24	1	17	1	7	1	0
Réseau de santé Vitalité	5	2	0	1	6	1	0
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	1	1	0	0	2	0	0
Richibucto (Ville de)	1	0	0	0	1	0	0
Santé	6	0	3	0	3	0	0
Sécurité publique	12	1	1	1	11	1	0
Service Nouveau-Brunswick	6	1	0	1	6	1	0
Services de santé Medavie N.-B.	0	2	0	0	2	0	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	3	0	0	0	3	0	0
Transports et Infrastructure	0	1	0	0	1	0	0
Travail sécuritaire NB	2	0	1	0	1	0	0
Total	96	22	31	10	77	9	1
	118		118			10	

* Lorsque le processus alternatif de résolution est employé, le Commissariat ne cherche pas à déterminer si la plainte est fondée, mais oriente plutôt l'ensemble de ses efforts dans la prévention de l'incident qui a été porté à son attention. La commissaire déterminera si une plainte est fondée uniquement dans le cadre d'une enquête.

**RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS
DU COMMISSARIAT À LA
SUITE DE PLAINTES**



Institution visée : Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Numéros de dossiers : 20-21-071, 20-21-085, 20-21-104, 20-21-141

Les plaintes en bref : Entre le 20 juillet et le 24 septembre 2020, le Commissariat a reçu quatre plaintes concernant des lacunes de service en français en personne aux postes frontaliers interprovinciaux situés à Aulac, Saint-Jacques (deux instances), et Cape Jourimain (pont de la Confédération). Dans les quatre cas, les plaignants ont demandé un service en français, et les employés sur place ne pouvaient pas parler français. Les plaignants ont donc dû poursuivre les échanges en anglais.

Au cœur de cette affaire : En raison de la pandémie de la COVID-19 et des exigences en matière de contrôle des voyages, le gouvernement a dû mettre sur pied des postes frontaliers afin d'assurer le contrôle des mouvements interprovinciaux. Le gouvernement provincial a dû redéployer bon nombre de ses effectifs afin d'assurer la dotation de ces postes. Les employés qui assuraient le contrôle frontalier parvenaient de différentes équipes au sein du gouvernement : les Services correctionnels, les Services des shérifs, la Section de l'inspection et l'application de la loi, et le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (gardes forestiers), entre autres.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* :

- Communiquer avec tous les employés concernés pour expliquer les politiques du gouvernement en matière de langues officielles.
- Fournir des documents de référence et des outils langagiers, incluant des aide-mémoires, aux employés du contrôle frontalier.
- Ajouter du personnel bilingue aux points de contrôle dans le nord de la province.
- Présenter des séances d'information avant le début des quarts de travail des employés afin de souligner l'importance de respecter le choix de langue officielle du public.
- Mettre en œuvre un mécanisme d'assurance de la qualité.



COVID-19

ENREGISTREMENT DES VOYAGES

Institution visée : Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Numéro de dossier : 20-21-184

La plainte en bref : Le 19 novembre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français de la part du Programme d'enregistrement des voyages du Nouveau-Brunswick. Cette plainte en particulier visait les appels de vérification automatisés reçus une fois que le plaignant était rentré au Nouveau-Brunswick à la suite d'un voyage au Québec. Le plaignant ne s'était pas préenregistré avant son retour dans la province, il s'était plutôt enregistré auprès de l'agent au poste frontalier d'Edmundston à son arrivée. Les appels automatisés qu'il recevait pour vérifier s'il suivait les consignes en matière de quarantaine étaient uniquement en anglais.

Au cœur de cette affaire : En raison de la pandémie de la COVID-19 et des exigences en matière de contrôle aux frontières, le gouvernement provincial mit sur pied un Programme d'enregistrement des voyages. Ce programme assurait l'enregistrement et le suivi des voyageurs entrant au Nouveau-Brunswick en provenance de l'extérieur du Canada atlantique, soit par voie terrestre, aérienne ou maritime.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique nous a confirmé que les voyageurs recevaient les appels de vérification automatisés dans la langue dans laquelle ils avaient été inscrits et qu'il était fort probable que l'agent frontalier avait inscrit le plaignant en anglais par erreur. Afin d'éviter qu'une situation semblable se reproduise, l'institution s'est engagée à :

- Donner de la formation sur l'offre active aux agents frontaliers.
- Faire un rappel aux agents frontaliers quant à l'importance d'enregistrer les voyageurs dans la langue officielle de leur choix afin d'assurer que les appels de suivi automatisés sont aussi faits dans cette langue.
- Mettre à jour la page web du Programme d'enregistrement des voyages afin d'aviser les voyageurs qu'ils peuvent changer la langue de leurs appels automatisés en tout temps en communiquant avec le programme par téléphone.



COVID-19

AGENTS DE SÉCURITÉ – ALCOOL NB

Institution visée : Société des Alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 20-21-073

La plainte en bref : Le 21 juillet 2020, le plaignant a porté à notre attention un article de Radio-Canada concernant un gardien de sécurité unilingue anglophone posté au magasin d'Alcool NB situé à Caraquet. Selon l'article, l'employé, « a accueilli les clients au magasin de Caraquet pendant deux jours, le 23 juin et le 14 juillet » et il « n'était pas en mesure de communiquer en français, ce qui a soulevé l'ire de nombreuses personnes. » De plus, le plaignant nous a fourni des captures d'écran de commentaires sur les médias sociaux d'utilisateurs qui ont constaté des situations similaires dans d'autres régions de la province, dont Dieppe, Dalhousie, Fredericton, Saint John et Tracadie.

Au cœur de cette affaire : En mars 2020, l'institution a commencé à faire appel aux services d'une compagnie privée pour mettre en poste des gardiens de sécurité afin d'assurer le contrôle d'accès dans ses succursales en raison de la pandémie de la COVID-19. Comme il s'agissait d'un besoin urgent dans une période sans précédent, l'institution a fait appel à ces services sans un contrat formel. Par la suite, à compter du mois de novembre 2020, l'institution a conclu une entente en vertu de son processus d'appel d'offres avec une nouvelle compagnie. Le contrat signé comporte des dispositions relatives aux langues officielles.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé les recommandations suivantes :

- Que des dispositions sur les obligations linguistiques soient incluses dans tous les contrats établis entre l'institution et les tiers engagés pour fournir des services pour son compte.
- Que l'institution continue d'effectuer des vérifications inopinées pour s'assurer que les tiers qu'elle engage respectent les articles 27 à 29 de la LLO.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/20-21-073FR.



COVID-19

AGENTS DE SÉCURITÉ - SNB

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick (SNB)

Numéros de dossiers : 20-21-135, 20-21-145

Les plaintes en bref : Les 15 et 28 septembre 2020, le Commissariat a reçu deux plaintes portant sur les agents de sécurité à l'entrée des centres de services de SNB. Les plaignants alléguaient ne pas avoir reçu de service en français de la part des agents de sécurité qui travaillaient à l'entrée des centres de services de Dieppe et de Bouctouche.

Au cœur de cette affaire : Dès le début de la pandémie de la COVID-19 au Nouveau-Brunswick, les centres de services de SNB ont été fermés sauf pour certains services essentiels. Lors de leur réouverture complète en juillet 2020, Service Nouveau-Brunswick, tout comme bon nombre d'autres institutions gouvernementales, a dû avoir recours à des commissionnaires ou des services d'entreprises privées afin d'assurer le contrôle des membres du public à l'entrée de ses centres de services. En raison de la nature urgente de la situation, le bilinguisme n'a pas été une exigence fixée lors de la demande de ces services de sécurité.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : Service Nouveau-Brunswick a reconnu son manquement à la *Loi sur les langues officielles*. L'institution s'est engagée à :

- Remplacer l'agent de sécurité unilingue à Bouctouche.
- Communiquer régulièrement avec ses agents de sécurité afin de leur rappeler le besoin de faire une offre active de service aux membres du public.
- Fournir les questions de dépistage dans les deux langues officielles.
- Veiller à ce qu'un membre du centre de services soit accessible pour fournir un soutien aux agents de sécurité qui sont incapables de poser les questions de dépistage dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.



COVID-19

CONFÉRENCE DE PRESSE

Institution visée : Cabinet du premier ministre

Numéro de dossier : 20-21-010

La plainte en bref : Le 25 mars 2020, lors d'un point de presse du gouvernement, la plaignante a posé une question en français au premier ministre. L'animateur du point de presse lui a demandé en français de répéter sa question en anglais. La plaignante n'a eu d'autre choix que de reposer sa question en anglais, à laquelle le premier ministre a répondu en anglais. La plaignante a ensuite posé une deuxième question, qu'elle a également dû poser en anglais.

Au cœur de cette affaire : Dès le début de la pandémie de la COVID-19, le gouvernement provincial a commencé à donner des conférences de presse régulières afin de tenir la population néo-brunswickoise informée des derniers développements concernant la pandémie. Le 25 mars en particulier, le Cabinet du premier ministre nous a informés que le fait de demander à la journaliste de répéter ses questions en anglais a été fait par erreur et que de nouveaux protocoles révisés ont été mis en place peu de temps après l'incident afin d'assurer qu'un tel scénario ne se reproduise pas. Le modérateur de la conférence de presse indique maintenant aux journalistes qu'ils ont le droit de poser leurs questions en français ou en anglais. Le premier ministre écoute la traduction simultanée des questions en français et donne ses réponses en anglais.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé les recommandations suivantes :

- Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick ait un porte-parole francophone ou bilingue lors des conférences de presse.
- Que l'ensemble des pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors des mises à jour ou des conférences de presse du gouvernement du Nouveau-Brunswick soit revu, afin d'assurer un usage équilibré des langues officielles en vertu de l'état d'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/20-21-010FR.



COVID-19

CENTRES DE DÉPISTAGE

Institutions visées : Réseau de santé Vitalité, Réseau de santé Horizon

Numéros de dossiers : 20-21-113, 20-21-159, 20-21-243

Les plaintes en bref : Entre le 20 août 2020 et le 24 janvier 2021, le Commissariat a reçu trois plaintes concernant des lacunes relatives aux langues officielles aux centres de dépistage pour la COVID-19. Ces plaintes visaient les centres de dépistage situés à l'Hôpital régional de Bathurst (lacunes quant à la prestation de services en anglais), et au Colisée de Moncton (lacunes quant à la prestation de services en français). Ces plaintes visaient les aspects suivants des interactions entre le centre de dépistage et les plaignants : les appels téléphoniques pour la prise des rendez-vous, les agents de sécurité à l'accueil, le personnel médical chargé de l'écouvillonnage, ainsi que les documents destinés aux patients.

Au cœur de cette affaire : Dès le début de la pandémie au Nouveau-Brunswick, les régions régionales de la santé ont dû mettre sur pied des centres de dépistage pour la COVID-19. Un effort considérable de réaffectation et de recrutement a été entrepris afin d'assurer la dotation en personnel de ces centres de dépistage. Cela dit, tous les centres de dépistage à l'échelle de la province, qu'ils soient opérés par le Réseau de santé Vitalité ou le Réseau de santé Horizon, doivent veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant d'employés pouvant assurer une prestation de services dans les deux langues officielles en tout temps, et ce, du début à la fin du processus de dépistage.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : Les institutions visées par ces plaintes ont mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer leur conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Créer des copies bilingues (recto verso) des documents d'information destinés aux patients.
- Mettre en évidence la langue de choix du patient sur le formulaire de demande de service.
- Mettre en place des mécanismes afin que les préposés à la prise de rendez-vous vérifient le formulaire de demande de service afin de vérifier la langue de choix de chaque patient avant d'appeler le patient pour fixer un rendez-vous.
- Prendre toutes les mesures possibles pour que des employés bilingues soient disponibles pendant toutes les heures d'ouverture.



COVID-19

AFFICHAGE - HÔPITAL DE MONCTON

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 20-21-055

La plainte en bref : Le 27 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des affiches de mise en garde de sécurité sur la COVID-19 en anglais seulement dans les salles d'habillage et avant l'entrée de la zone « sécurisée » de l'unité d'IRM (Imagerie par résonance magnétique) à l'Hôpital de Moncton. En fait, la plaignante nous avait déjà fait part d'une plainte l'année précédente concernant l'affichage de sécurité unilingue dans ces mêmes salles d'habillage.

Au cœur de cette affaire : En vertu de l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, tout affichage destiné au grand public émanant d'une institution doit être publié dans les deux langues officielles. Bien que, en raison de la pandémie de la COVID-19, les institutions aient dû s'adapter rapidement à un environnement en évolution constante, l'obligation d'un affichage bilingue n'est rien de nouveau, et ce genre de situation n'aurait pas dû se produire.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Effectuer une visite de l'ensemble du Service d'IRM pour vérifier que toutes les affiches sont dans les deux langues officielles.
- Désigner un technologue dans l'équipe qui effectuera une vérification mensuelle des affiches du service.
- Rencontrer l'équipe de gestion du service et réitérer que toute affiche publique doit passer par les services de communication et de traduction avant d'être posée.



COVID-19

RENCONTRE VIRTUELLE PAR TEAMS

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéro de dossier : 20-21-233

La plainte en bref : Le 18 janvier 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant une rencontre avec les députés et les élus municipaux de la Zone 1, qui avait lieu sur la plateforme collaborative Microsoft Teams. Cette rencontre avait été convoquée afin de discuter de la situation de la pandémie de la COVID-19 dans la région. Le plaignant nous a signalé des lacunes quant à la prestation de services en français lors de cette rencontre. Le 29 janvier 2021, le plaignant a recontacté le Commissariat afin de signaler que, lors d'une nouvelle rencontre similaire, le matériel visuel utilisé n'était, encore une fois, que disponible en anglais.

Au cœur de cette affaire : Afin de faire le point sur l'épidémiologie des cas actifs de COVID-19 dans la Zone 1 de la province, le sous-ministre de la Santé, la médecin-hygiéniste en chef, et la sous-ministre adjointe de la Santé publique ont participé à une rencontre virtuelle avec des élus provinciaux et municipaux de la région. Pendant la rencontre, les intervenants du ministère de la Santé ont sauté de l'anglais au français, et il n'y avait aucune traduction simultanée. Les réponses aux questions posées en anglais étaient uniquement en anglais, et les réponses aux questions posées en français étaient la plupart du temps en français et parfois traduites vers l'anglais. Le plaignant a ajouté que le document PowerPoint et les données statistiques présentés durant la rencontre étaient uniquement en anglais.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'éviter que ce genre d'incident se reproduise à l'avenir :

- S'assurer que toutes les présentations offertes aux députés, aux élus municipaux ou au grand public sont dans les deux langues officielles, et ce, peu importe la plateforme utilisée.
- Veiller à ce que la documentation afférente aux présentations soit toujours disponible dans les deux langues officielles.



COVID-19

PRESTATION DE REVENU D'URGENCE

Institution visée : Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Numéro de dossier : 20-21-002

La plainte en bref : Le 2 avril 2020, le Commissariat a pris connaissance d'un article publié dans *l'Acadie Nouvelle* alléguant que les travailleurs qui étaient en quête d'informations au sujet de la prestation d'urgence de 900 \$ administrée par la Croix-Rouge pour le compte du gouvernement provincial n'ont pas été en mesure d'obtenir des réponses en français à leurs questions par téléphone. Parce que cette nouvelle prestation d'urgence touchait une grande partie de la population néo-brunswickoise et avait un impact sur leurs moyens de subsistance, le Commissariat a jugé bon d'enquêter sur la question de sa propre initiative.

Au cœur de cette affaire : En mars 2020, le gouvernement provincial a annoncé qu'il allait accorder une prestation de revenu unique aux employés et aux travailleurs autonomes du Nouveau-Brunswick qui avaient perdu leur emploi en raison de l'état d'urgence causé par la pandémie de la COVID-19. La prestation avait pour but de combler l'écart entre le moment où les gens avaient perdu leur emploi ou fermé leur entreprise et celui où ils recevraient leurs prestations fédérales. L'administration de cette prestation unique de 900 \$ a été confiée à la Croix-Rouge. Les formulaires de demande pour cette prestation d'urgence ont été rendus disponibles à partir de midi, le lundi 30 mars 2020.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : Jugeant la situation urgente, la commissaire a immédiatement communiqué avec le sous-ministre de l'institution pour discuter de ses préoccupations. Le sous-ministre a confirmé que le problème semblait déjà réglé. L'institution a ensuite communiqué au Commissariat les résultats de l'enquête interne de la Croix-Rouge sur le dossier : celle-ci a conclu qu'il n'y avait eu aucune interruption de son service le jour en question. Cependant, la Croix-Rouge a dit avoir été informée que le réseau de Bell Aliant avait connu un problème technique temporaire ce matin-là, qui aurait pu entraîner une interruption du service téléphonique pour des clients demeurant dans certaines régions de la province. La Croix-Rouge a confirmé que son centre d'appels offre en tout temps un service dans les deux langues officielles. Étant donné que les interruptions semblaient avoir été causées par un problème technique du système de Bell Aliant, une entreprise qui relève du secteur privé et qui n'a aucune obligation linguistique en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat a conclu que ni l'institution ni l'organisme qui a offert ce service pour son compte n'ont contrevenu à la *Loi* dans ce dossier.



SANTÉ

HÔPITAL RÉGIONAL DR EVERETT CHALMERS

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 20-21-081

La plainte en bref : Le 31 juillet 2020, la plaignante devait subir un prélèvement sanguin à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers à Fredericton, où elle a dû avoir un contact avec cinq employés. Le premier contact était à l'entrée, où le contrôle pour la COVID-19 a été fait en anglais seulement. Dans la salle d'attente, la plaignante n'a reçu aucune offre de services en français. La seule offre de services en français a été faite par la préposée qui prend les coordonnées et qui imprime les étiquettes et la commande pour le prélèvement sanguin. Aux services de prélèvements sanguins, aucune offre de services en français n'a été faite, mais les employés sont éventuellement allés chercher un employé francophone pour les aider. Et enfin, le paiement à la sortie du terrain de stationnement a également dû se faire en anglais.

Au cœur de cette affaire : Bien que le Réseau de santé Horizon ait l'anglais comme langue de travail, tous ses établissements doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. Les unités où l'on retrouve des employés unilingues doivent utiliser une approche d'équipe et avoir des plans de contingence en place afin d'assurer un service de qualité égale, quelle que soit la langue officielle dans laquelle les clients choisissent de recevoir le service.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution donne périodiquement à ses préposés aux parcs de stationnement une session d'information sur les obligations linguistiques de l'institution.
- Que les Services de langues officielles continuent d'offrir une formation et un soutien aux gestionnaires et aux chefs d'équipe dans l'élaboration de plans de contingence.
- Que les directeurs administratifs rendent des comptes à l'institution deux fois par année sur la conformité des membres de leur personnel en matière d'offre active et de prestation de services dans les deux langues officielles.
- Que l'institution élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue afin de dénicher de nouveaux bassins de travailleurs.
- Que l'institution fasse des vérifications périodiquement et de façon inopinée dans l'ensemble des départements et des unités y inclut les parcs de stationnement.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/20-21-081FR.



Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 20-21-217

La plainte en bref : Le 21 décembre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français à l'Hôpital régional de Miramichi. Un membre de la famille de la plaignante, qui est unilingue francophone, a été admis à cet hôpital. Cependant, comme la personne qui traitait ce patient ne pouvait pas parler français, un autre membre de la famille a dû agir en tant qu'interprète. Au cours de l'hospitalisation du patient, d'autres membres de la famille de la plaignante ont reçu des appels du personnel de l'hôpital en anglais seulement et se sont fait dire qu'il n'y avait aucun employé bilingue pour leur venir en aide. La famille a donc dû se débrouiller du mieux qu'elle le pouvait pour parler anglais. Lorsque la famille appelait l'hôpital afin de se renseigner sur l'état de santé du patient, elle n'obtenait pas d'offre active de service et lorsqu'elle demandait de se faire servir en français, elle se faisait dire « Sorry, I don't speak French. »

Au cœur de cette affaire : Bien que le Réseau de santé Horizon ait l'anglais comme langue de travail, tous ses établissements doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. La plaignante se demandait sérieusement si le membre de sa famille unilingue francophone recevait les soins nécessaires, étant donné que les infirmières et les médecins qui étaient responsables de le soigner n'étaient pas bilingues et ne comprenaient tout simplement pas le français.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Effectuer un contrôle et une révision des plans de contingence linguistiques.
- Dresser un inventaire des ressources linguistiques offertes par l'institution.
- Tenir une séance d'information sur l'importance d'offrir les services dans la langue officielle de préférence des patients et des membres du public.
- Organiser des séances de travail avec les gestionnaires de l'hôpital afin de rappeler :
 - l'importance d'organiser les rotations de travail afin d'assurer une présence bilingue;
 - la considération des compétences linguistiques des équipes lors du recrutement;
 - l'élaboration de plans d'urgence lors de l'absence de personnel bilingue; et
 - l'envoi de dernier recours aux services d'interprétation disponibles en tout temps.



Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 20-21-211

La plainte en bref : Le 18 décembre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français à l'Hôpital public d'Oromocto, plus précisément le Service de dépistage du cancer du sein de cet établissement. La plaignante a appelé ce service afin de prendre un rendez-vous pour une mammographie. L'employé au bout du fil n'était pas capable de tenir une conversation en français. Pour se faire comprendre, l'employé a dû avoir recours à l'anglais, et la plaignante a également dû recourir à l'anglais pour confirmer ce que l'employé lui disait.

Au cœur de cette affaire : Bien que le Réseau de santé Horizon ait l'anglais comme langue de travail, tous ses établissements doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. L'employé en question s'est excusé auprès de la plaignante et lui a expliqué qu'il n'y avait personne au service de dépistage qui pouvait la servir en français à ce moment-là en raison des défis de la dotation en personnel causés par la pandémie de la COVID-19.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Donner des consignes sur l'offre active aux employés et aux gestionnaires du Service de dépistage du cancer du sein, ce qui comprend des rappels sur la compréhension de la culture et des droits linguistiques ainsi que sur l'importance d'avoir un plan de contingence linguistique.
- Fournir des ressources de soutien linguistique aux représentants du service.
- Rappeler l'obligation pour tous les employés du service de suivre le module d'apprentissage en ligne sur l'offre active.
- Partager avec les gestionnaires l'information sur les politiques mises à jour et les outils offerts sur la page intranet du Service des langues officielles d'Horizon.



SANTÉ

DEUX HÔPITAUX DU RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéros de dossiers : 20-21-186, 20-21-201

Les plaintes en bref : Entre le 23 novembre et le 4 décembre 2020, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes de service en anglais à deux établissements du Réseau de santé Vitalité. La première plaignante n'a pas reçu d'offre active de service lors du contrôle pour la COVID-19 à la clinique d'oncologie du Centre Hospitalier Universitaire Dr-Georges-L.-Dumont. Elle n'a même pas eu l'occasion de dire qu'elle avait besoin d'instructions en anglais. Après qu'elle n'a eu pas répondu ni agi, l'employé lui a parlé en anglais. La deuxième plaignante a téléphoné à l'Hôpital Régional de Campbellton afin de fixer un rendez-vous. L'employé a répondu en français seulement. La plaignante a attendu que la réceptionniste lui offre un service en anglais, mais ce service ne lui a jamais été proposé.

Au cœur de cette affaire : Bien que le Réseau de santé Vitalité ait le français comme langue de travail, tous ses établissements doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. Non seulement doivent-ils pouvoir servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix, mais en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, ils doivent veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer les membres du public que leurs services sont offerts dans la langue officielle de leur choix. En d'autres mots, les établissements de l'institution doivent faire l'offre active de service aux membres du public lorsque ceux-ci communiquent avec l'institution ou en reçoivent un service.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Rappeler à tous ses employés l'importance de faire l'offre active dans les deux langues officielles et ensuite poursuivre la discussion dans la langue choisie par le membre du public.
- Rencontrer l'employé impliqué dans l'une des plaintes afin de réaffirmer les obligations en matière de langues officielles, y compris l'importance de l'offre active.



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

COMITÉ D'ADMINISTRATION DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Institution visée : Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 20-21-083

La plainte en bref : Le 4 août 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en français lors des rencontres d'un comité permanent de l'Assemblée législative. Plus précisément, lorsque le plaignant siégeait au Comité d'administration de l'Assemblée législative, aucune interprétation simultanée n'était offerte. Lorsqu'il s'exprimait dans sa langue, il ne pouvait pas être compris par plusieurs membres de ce comité; il était donc souvent « forcé » de parler en anglais. De plus, en tant que membre du comité, il ne pouvait pas avoir accès à la conversation dans la langue de son choix, le français. Le plaignant estimait que la voix des gens qu'il représente à Fredericton devrait porter autant lors des délibérations législatives que celle des gens d'ailleurs dans la province.

Au cœur de cette affaire : En vertu de l'article 6 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le français et l'anglais sont les langues officielles de la Législature et chacun a le droit d'employer la langue officielle de son choix dans les débats et les travaux de l'Assemblée législative et de ses comités. L'article 7 poursuit en énonçant que l'Assemblée législative doit pourvoir à l'interprétation simultanée de ses débats et autres travaux. Le Commissariat est de l'avis que les travaux du Comité d'administration de l'Assemblée législative ne font pas exception à ces exigences législatives.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : Dans une première tentative pour régler cette plainte sans procéder à une enquête, le Commissariat a souhaité obtenir un engagement ferme de la part de l'institution pour dire qu'elle fournirait de l'interprétation simultanée aux rencontres du comité en question. Cependant, dans sa première réponse, l'institution s'est simplement engagée à offrir de l'interprétation simultanée « lorsqu'il sera nécessaire et convenable de le faire ». Le Commissariat a jugé cette première réponse incomplète. À la suite d'une deuxième tentative de résolution informelle, l'institution a mis en œuvre la mesure suivante afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Assurer un service d'interprétation simultanée dans les deux langues officielles lors des réunions publiques et à huis clos des comités parlementaires composés de membres des deux communautés linguistiques.



FINANCES

CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES

Institution visée : Ministère des Finances et du Conseil du Trésor

Numéro de dossier : 20-21-241

La plainte en bref : Le 20 janvier 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en français lors des consultations prébudgétaires par téléconférence du ministère des Finances et du Conseil du Trésor. Plus précisément, le service d'interprétation était non disponible, et les participants ont dû écouter les consultations en anglais seulement. Dans l'invitation à ces consultations envoyée par le ministre des Finances et du Conseil du Trésor, on pouvait lire ce qui suit : « SVP, noter [sic] que cette situation nous limite avec les services de traduction simultanée. Les participants pourront s'exprimer dans la langue de leur choix. Toutefois, le ministre ne pourra pas s'exprimer ou répondre en français. »

Au cœur de cette affaire : Le ministre des Finances organise annuellement des consultations publiques afin d'entendre les points de vue de la population néo-brunswickoise sur les priorités du prochain budget. En janvier 2021, en raison des restrictions causées par la pandémie de la COVID-19, les consultations privées ont eu lieu sous forme de conférences téléphoniques. Tous les participants à ces appels ont été encouragés à poser leurs questions dans la langue officielle de leur choix. Dans l'invitation envoyée par l'institution, il était indiqué que des services d'interprétation seraient disponibles, mais de façon limitée. Le plaignant estime que les services d'interprétation en ligne sont faciles à organiser et que la pandémie n'est pas une raison d'abandonner une langue officielle.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* :

- Fournir des services d'interprétation simultanée au ministre et faire des ajustements pour être en mesure de fournir des réponses en français aux participants par l'intermédiaire d'un interprète agréé.

Par surcroît, l'institution a reconnu que les parties prenantes à l'appel pourraient également souhaiter entendre les suggestions des autres participants dans la langue officielle de leur choix. L'institution a rassuré le Commissariat que cette plainte sera prise en considération pour la planification de toute réunion de consultation à venir.



TOURISME

PARC PROVINCIAL DE LA PLAGE NEW RIVER

Institution visée : Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

Numéros de dossiers : 20-21-117, 20-21-123

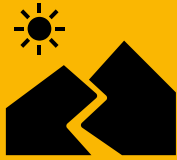
Les plaintes en bref : Entre le 26 août et le 1^{er} septembre 2020, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes de service en français en personne au parc provincial de la plage New River. Dans le premier cas, l'employé à l'accueil n'a pas fait d'offre active de service et ne pouvait s'exprimer en français. Dans le deuxième cas, l'employé à l'entrée du stationnement de la plage n'a pas fait d'offre active de service dans les deux langues officielles. Malgré le fait que le plaignant lui a dit « Bonjour », l'employé n'a pas respecté son choix de langue; par conséquent, le plaignant a dû lui parler en anglais.

Au cœur de cette affaire : Les parcs provinciaux et autres attractions touristiques exploités par la province ont des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Non seulement doivent-ils pouvoir servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix, mais en vertu de l'article 28.1 de la *Loi*, ils doivent aussi veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer les membres du public que leurs services leur sont offerts dans la langue officielle de leur choix.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Lors de l'embauche du personnel saisonnier, veiller à évaluer la capacité linguistique des candidats afin d'avoir des équipes pouvant offrir efficacement le service dans les deux langues officielles.
- Effectuer un rappel aux employés du parc en début de saison et à la mi-saison pour s'assurer que l'offre active de service est faite.
- Remettre des aide-mémoires sur la langue de service à tous les nouveaux employés. Ces guides sont incorporés dans la trousse d'intégration des employés du ministère.
- Placer des fiches d'aide pour les employés dans des points stratégiques du parc indiquant : « Hello / Bonjour », « How can I help you? / Comment puis-je vous aider? », « Sorry, please wait for a moment for the service in English / Excusez-moi, veuillez patienter un moment pour le service en français ».
- Continuer à effectuer des vérifications aléatoires pour assurer le caractère bilingue de l'offre active des services, tant au téléphone qu'en personne, dans la signalisation, la correspondance et l'ensemble des services électroniques.



TOURISME

PARC PROVINCIAL MONT-CARLETON

Institution visée : Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

Numéro de dossier : 20-21-089

La plainte en bref : Le 11 août 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en anglais en personne au parc provincial Mont-Carleton. Le plaignant a affirmé que les employés de la réception du parc avaient des difficultés à comprendre et à parler l'anglais. Le plaignant croyait qu'une personne anglophone ne parlant pas français n'aurait pas obtenu beaucoup d'information ou de service en visitant ce parc au même moment où il y était.

Au cœur de cette affaire : Les parcs provinciaux et autres attractions touristiques exploités par la province ont des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble de la province, peu importe la langue officielle majoritaire de la région dans laquelle ils se trouvent.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Rappeler à toutes les équipes l'importance de pouvoir répondre aux clients dans la langue de leur choix, et que, si un employé n'est pas capable de fournir un service en français ou en anglais, de demander le soutien d'un collègue bilingue.
- Veiller à ce que ces équipes puissent fournir un service de qualité en français et en anglais.
- Continuer à régulièrement effectuer des vérifications de la prestation du service en français et en anglais dans l'ensemble des parcs afin de garantir une bonne qualité de service à la clientèle.



DÉVELOPPEMENT SOCIAL

PROGRAMME D'AIDE SOCIALE

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 20-21-197

La plainte en bref : Le 30 novembre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en anglais visant précisément la travailleuse sociale qui avait été assignée au plaignant. Lorsqu'il a essayé de communiquer avec sa travailleuse sociale par téléphone, le plaignant entendu un message enregistré en français seulement. Comme il est unilingue anglophone, il n'a pas pu comprendre le message. Le plaignant a déclaré qu'il avait besoin d'obtenir d'urgence des renseignements de sa travailleuse sociale, car il devait se rendre à l'hôpital. Le plaignant a également ajouté que la boîte vocale du gestionnaire de sa travailleuse sociale était également en français seulement.

Au cœur de cette affaire : Par l'entremise de son Programme d'aide sociale, le ministère du Développement social fournit une aide aux personnes en difficulté financière pour répondre à leurs besoins essentiels comme la nourriture, le loyer, les services publics et les vêtements. Il peut également fournir de l'aide pour d'autres besoins comme la garde d'enfants, le transport, les médicaments sur ordonnance et plus encore. Selon l'article 27 de la *Loi sur les langues officielles*, le public a le droit de communiquer avec toute institution du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : Pour remédier à cette situation qui aurait pu mettre en danger le bien-être du plaignant, le Commissariat a immédiatement communiqué avec lui pour lui expliquer les détails du message enregistré.

Nous avons ensuite communiqué avec l'institution qui a reconnu ses manquements envers la *Loi sur les langues officielles*. L'institution a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité à l'avenir :

- Modifier la boîte vocale des employés en question pour inclure les deux langues officielles.
- Exiger que les employés revoient les politiques et les lignes directrices sur la langue de travail et la langue de service lors de leur évaluation annuelle du rendement.



DÉVELOPPEMENT SOCIAL

FAMILLE D'ACCUEIL

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 20-21-044

La plainte en bref : Le 10 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des manquements en matière de communications et de prestation de services en français par le Service de protection de l'enfance du ministère du Développement social. Plus précisément, la plaignante avait un enfant en famille d'accueil sous sa responsabilité, et la travailleuse sociale affectée à cet enfant ne lui a jamais fourni un service dans la langue officielle de son choix, le français. La plaignante a aussi signalé au Commissariat que le cours obligatoire pour être désigné comme famille d'accueil, incluant les manuels qui accompagnent la formation, lui a seulement été offert en anglais.

Au cœur de cette affaire : Au Nouveau-Brunswick, il incombe au ministère du Développement social de fournir des services de protection aux enfants qui ne peuvent pas vivre en toute sécurité au sein de leur famille à cause de l'abus ou de la négligence. Certains enfants et leurs familles peuvent recevoir des services à leur domicile; d'autres doivent être placés en famille d'accueil. Le ministère du Développement social assure la formation, l'encadrement et le suivi des familles d'accueil et des enfants placés en famille d'accueil.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé les recommandations suivantes :

- Que l'institution rappelle à son personnel que chaque membre du public a droit à un service dans la langue de son choix, et doit toujours bénéficier d'une offre active de service lors du premier contact.
- Que chaque année, l'ensemble du personnel bénéficie d'un cours de recyclage sur leurs obligations relatives aux langues officielles.
- Qu'à partir du 1^{er} avril 2021, lorsque l'institution offre tout type de formation obligatoire, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, qu'elle prenne des mesures afin d'offrir un accès égal à cette formation dans les deux langues officielles, notamment en offrant dans chaque région de la province un minimum de cours dans les deux langues officielles et ce, sans égard au nombre de participants.



MUNICIPALITÉS

FÊTE DU CANADA À FREDERICTON

Institution visée : Ville de Fredericton

Numéro de dossier : 20-21-057

La plainte en bref : Le 30 juin, la commissaire a reçu une publication de Tourisme Fredericton l'invitant à profiter d'un divertissement varié pour la fête du Canada à partir d'un lien YouTube sur une page Facebook et sur le site web de Tourisme Fredericton. L'hyperlien contenu dans cette publication menait à l'horaire complet de cet événement affiché sur une page Facebook nommée « Canada Day Fredericton 2020 Live Stream ». L'horaire de la journée y était affiché en anglais seulement. La commissaire a aussi remarqué que la liste des artistes pour la célébration semblait être composée d'artistes principalement sinon entièrement anglophones et ne semblait contenir aucun artiste qui aurait représenté la communauté francophone.

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat a estimé que ce manque d'horaire en français présentait une possible dérogation à la *Loi sur les langues officielles* et au Règlement 2002-63. La *Loi* stipule ce qui suit :

35(2) Les cités sont également tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles sans égard au pourcentage prévu au paragraphe (1).

36 Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution a avisé le Commissariat qu'une erreur administrative était à la source du problème. Une version française du texte avait été préparée, mais dans la précipitation à mettre l'information en ligne, le texte anglais a été affiché par erreur. L'institution a fait un rappel au personnel du département du Tourisme de veiller dorénavant à ce que son processus de communication en ligne comprenne un examen de tous les textes pour s'assurer qu'ils sont présentés dans les deux langues officielles.

Même si le fait de ne pas avoir d'artistes représentant la communauté francophone lors des célébrations de la fête du Canada n'a pas enfreint à la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire a ajourné le dossier en encourageant tout de même la Ville de Fredericton à considérer l'impact positif que l'ajout de conférenciers ou d'artistes francophones pourrait avoir sur ses événements futurs, étant donné que Fredericton est la capitale de la seule province officiellement bilingue du Canada.



SERVICES DE POLICE

FORCE POLICIÈRE D'EDMUNDSTON

Institution visée : Force policière d'Edmundston

Numéro de dossier : 2020-013

La plainte en bref : À l'automne 2019, la Force policière d'Edmundston a exécuté un mandat de perquisition, rempli en français seulement, sur un membre du public à sa résidence. Comme cette personne voulait un service en anglais, elle a demandé une copie du mandat dans cette langue, mais sa demande a été refusée. À la suite de la réception de la plainte, nos efforts de communiquer avec la partie plaignante se sont avérés sans succès et nous n'avons pas pu poursuivre la plainte telle que déposée. La commissaire a cependant estimé que cette affaire était d'importance publique; elle a donc lancé une enquête de sa propre initiative.

Au cœur de cette affaire : Pour déterminer si la délivrance d'un mandat de perquisition au public constitue un « service » en vertu du paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat a suivi le raisonnement exposé au paragraphe 85 de l'affaire *R. c. Lavoie*, où le juge Cloutier a déclaré ce qui suit :

La poursuite avance que le mandat d'entrée n'étant adressé qu'aux agents de la paix, ces derniers n'avaient aucune obligation de le remplir soit dans la langue française soit dans les deux langues officielles. J'estime que cet argument est dénué de fondement. Encore faut-il le rappeler, dans les faits, le défendeur était le destinataire du mandat d'entrée. Il était aussi le propriétaire des lieux visés par le mandat et, au bout du compte, le « membre du public » qui « recevrait » les « services » des agents de la paix. Il n'est d'ailleurs pas surprenant de constater que l'identité du défendeur figure au mandat d'entrée. Plus important encore, deux jours auparavant, le défendeur informait les agents de la SPA qu'il désirait recevoir les services dans la langue française. Signifier un mandat d'entrée à un « membre du public », il va sans dire, constitue un « service » visé au par. 31(1) de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick et du par. 20(2) de la Charte.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Le Commissariat a conclu que les procédures de la Force policière d'Edmundston, lors de la signification d'un mandat de perquisition, ne sont pas conformes à l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles* et a donc formulé la recommandation suivante :

- Que la Force policière d'Edmundston prenne les mesures qui s'imposent afin que l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles* soit pleinement respecté.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/2020-013FR.



SERVICES DE POLICE

FORCE POLICIÈRE DE FREDERICTON

Institution visée : Force policière de Fredericton

Numéro de dossier : 20-21-168

La plainte en bref : Le 22 octobre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des manquements en matière de communications en français visant la Force policière de Fredericton. Plus précisément, le plaignant a constaté que, lors d'une importante opération policière la même journée, la Force policière de Fredericton utilisait les médias sociaux afin de tenir la population au courant de la situation. Entre autres, les messages publiés dans les versions française et anglaise du compte Twitter de l'institution n'étaient pas de qualité égale. Le plaignant a aussi noté des délais importants dans la publication de l'information en français et des messages manquants sur le compte en français.

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat a effectué la vérification des messages publiés sur les comptes Twitter et Facebook de la Force policière de Fredericton liés à l'opération policière du 22 octobre 2020. Ses résultats ont démontré qu'en général, la qualité du français des messages publiés en français sur Twitter et Facebook était médiocre. Certains messages publiés sur Twitter, notamment ceux visant les écoles Priestman et Montgomery, ont été publiés en anglais seulement; pourtant les messages visant les écoles Sainte-Anne et des Bâtisseurs ont été publiés dans les deux langues officielles. En fin de journée, une fois l'opération terminée, un communiqué de presse a été partagé sur les comptes de l'institution en anglais à 17 h 40, alors que le communiqué en français a été publié à 20 h 57, soit plus de trois heures plus tard. L'institution nous a confirmé qu'elle emploie une seule personne bilingue chargée des relations publiques. Ce jour-là, cette personne devait suivre le déroulement des événements, gérer les demandes des médias, assurer la liaison avec les parties concernées et alimenter les comptes Facebook et Twitter, une tâche qui s'est avérée accablante.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par cette plainte a mis en œuvre la mesure suivante afin d'assurer qu'à l'avenir, lors des événements de ce type, les communications sortent rapidement, et ce, dans les deux langues officielles :

- Assurer qu'une deuxième ressource bilingue de la Force policière de Fredericton ou de la Ville de Fredericton est disponible lors des événements de crise.



SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

INSPECTIONS DES VÉHICULES À MOTEUR

Institutions visées : Service Nouveau-Brunswick, ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Numéros de dossiers : 20-21-035, 20-21-062

La plainte en bref : Le 2 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en français visant deux institutions : Service Nouveau-Brunswick (SNB) et le ministère de la Justice et de la Sécurité publique. Plus précisément, le plaignant avait téléphoné au centre de service de SNB pour obtenir de l'information sur les remorques. L'employé au téléphone a informé le plaignant que les inspecteurs qui pouvaient s'exprimer en français avaient tous été réassignés aux frontières en raison de la COVID-19, et que, s'il désirait obtenir un service en français, il devrait rappeler le lendemain ou la semaine suivante. Étant donné que le plaignant avait besoin de cette information rapidement, il a accepté qu'un inspecteur anglophone le rappelle.

Au cœur de cette affaire : Même si SNB est souvent la « porte d'entrée », le service d'inspection des véhicules à moteur relève du ministère de la Justice et de la Sécurité publique. Ce dernier a confirmé au Commissariat qu'il y avait trois inspecteurs de véhicules à moteur dans la province, soit deux bilingues et un unilingue anglophone, mais qu'au début de la pandémie de la COVID-19, un inspecteur bilingue a laissé son emploi, et les deux autres inspecteurs ont été réassignés aux frontières et aux aéroports du Nouveau-Brunswick. Le ministère a ajouté qu'à mesure que les choses reviennent à la normale, l'institution embauchera un nouvel inspecteur bilingue et réaffectera les deux inspecteurs à leurs postes originaux.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : Les institutions visées par cette plainte ont mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer leur conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Réaffecter l'inspecteur bilingue à ses fonctions régulières afin d'assurer que le bureau des inspections des véhicules à moteur est en mesure de fournir un service dans les deux langues officielles en tout temps.
- Faire un rappel au personnel de toujours faire l'offre de service dans les deux langues officielles.
- Faire un rappel des obligations linguistiques aux employés du ministère de la Justice et de la Sécurité publique annuellement lors de l'évaluation du rendement. En signant l'entente annuelle de rendement, les employés reconnaissent avoir lu et compris les politiques liées à leurs obligations linguistiques.



SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

RÉACTIVATION D'UN PERMIS DE CONDUIRE

Institutions visées : Service Nouveau-Brunswick, ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Numéros de dossiers : 20-21-056, 20-21-059

La plainte en bref : Le 29 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en français. Plus précisément, la mère du plaignant a appelé Service Nouveau-Brunswick (SNB) afin de faire réactiver son permis de conduire par téléphone. L'employé de SNB a indiqué à sa mère que la responsable des permis de conduire, une employée du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, était unilingue anglophone. Le plaignant, surpris, a communiqué par téléphone avec SNB à son tour et s'est fait confirmer la même chose.

Au cœur de cette affaire : Étant donné que cette situation était pressante afin que la mère du plaignant obtienne son permis de conduire rapidement, le Commissariat a communiqué avec les deux institutions concernées afin qu'elles travaillent en collaboration en vue de régler cette situation dans les meilleurs délais. Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique nous a confirmé que la personne responsable des permis de conduire est bel et bien anglophone, mais qu'il y a un employé bilingue à ce bureau pour assurer un service en français au besoin. Le Commissariat a aussi pu obtenir la confirmation que l'employé bilingue avait rejoint la mère du plaignant par téléphone et que son permis de conduire avait été réactivé.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique a confirmé que l'employé auquel le plaignant et sa mère ont parlé au téléphone n'aurait pas dû dire que le service est fourni uniquement en anglais, puisqu'en fait, l'employée responsable de la réactivation des permis de conduire fait appel à ses collègues bilingues afin de fournir des services dans les deux langues officielles.

L'institution a également mis en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Faire un rappel auprès du personnel quant à ses obligations linguistiques et à l'importance d'assurer une offre de service dans les deux langues officielles.
- Faire un rappel des obligations linguistiques aux employés du ministère de la Justice et de la Sécurité publique annuellement lors de l'évaluation du rendement. En signant l'entente annuelle de rendement, les employés reconnaissent avoir lu et compris les politiques liées à leurs obligations linguistiques.



SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

TRIBUNAL SUR LA LOCATION DE LOCAUX D'HABITATION

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 20-21-079

La plainte en bref : Le 22 juillet 2020, le plaignant a appris qu'il allait être expulsé de son appartement en raison de rénovations. Ce dernier s'est plaint auprès d'un médiateur du Tribunal sur la location de locaux d'habitation. Le tribunal a rendu sa décision, que le plaignant a acceptée, mais il estimait que la qualité de la langue française de la décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation était inacceptable. Il nous a fait part de sa plainte envers ce document le 28 juillet 2020.

Au cœur de cette affaire : Le Tribunal sur la location de locaux d'habitation est un bureau du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les propriétaires et les locataires de la province peuvent consulter un médiateur des loyers sur toutes questions relatives à leurs droits et obligations en ce qui a trait à la location des locaux d'habitation. Si un conflit ne peut pas être résolu entre un propriétaire et un locataire, on peut faire appel à un médiateur du Tribunal sur la location de locaux d'habitation, qui à son tour enquêtera le dossier et formulera une décision. L'institution nous a confirmé qu'afin d'assurer que les médiateurs des loyers fournissent un produit de qualité égale dans les deux langues officielles aux membres du public, une révision des décisions écrites de chaque employé est complétée périodiquement au courant de l'année.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Dans sa réponse à notre préavis d'enquête, l'institution a affirmé que les erreurs notées dans la décision en question découlaient de l'inattention du médiateur responsable du dossier.

Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé la recommandation suivante :

- Que l'institution fasse en sorte que toute décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation soit révisée avant sa distribution, et ce par un membre de son personnel ayant les compétences linguistiques appropriées en expression écrite en français et en anglais, afin que le document soit de qualité égale, peu importe la langue officielle utilisée.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/20-21-079FR



ÉLECTIONS NOUVEAU-BRUNSWICK

ÉLECTION PROVINCIALE – SEPTEMBRE 2020

Institution visée : Élections Nouveau-Brunswick

Numéros de dossiers : 20-21-127, 20-21-129, 20-21-131

Les plaintes en bref : Entre le 5 et le 14 septembre 2020, le Commissariat a reçu trois plaintes concernant des lacunes quant à la prestation de services en français en personne à trois bureaux de scrutin pour les élections provinciales : Noonan (vote par anticipation), Douglas (vote par anticipation), et Campbellton (jour du scrutin).

Au cœur de cette affaire : Lors de la dernière élection provinciale en 2018, le Commissariat avait enquêté des lacunes semblables et avait formulé la recommandation suivante :

- Que l'institution adopte les mesures requises afin de pallier les manquements signalés en l'espèce et qu'elle continue de travailler en amont afin d'assurer que les élections peuvent se dérouler dans le plus grand respect des droits linguistiques des citoyennes et citoyens de la province.

Dès la réception de la première plainte en 2020, le Commissariat a communiqué avec l'institution afin de lui en faire part. L'institution a confirmé que le directeur du scrutin communiquerait avec le superviseur du bureau concerné afin de rappeler aux employés de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles. Après la réception de la deuxième plainte, le Commissariat a suggéré que l'institution envoie un courriel à tous ses superviseurs électoraux afin qu'ils aient une procédure en place pour s'assurer que les votants reçoivent un service dans la langue officielle de leur choix tout le long du processus. Le jour du scrutin, le Commissariat a tout de même reçu une troisième plainte visant l'institution.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Processus alternatif de résolution

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Revoir la formation offerte à tous les membres du personnel électoral afin de déterminer s'il existe d'autres moyens d'insister pour que tous les électeurs puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.
- Continuer d'exercer des pressions auprès du gouvernement pour qu'il élimine les contraintes législatives qui nuisent à l'aptitude de l'institution à recruter et à bien rémunérer les membres du personnel électoral qualifié.
- Accroître les efforts de sensibilisation auprès des groupes communautaires francophones dans les collectivités à prédominance anglophone, car ces groupes sont une importante ressource pour identifier du personnel électoral bilingue qualifié.



BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF

APPELS D'OFFRES

Institution visée : Bureau du Conseil exécutif

Numéro de dossier : 20-21-054

La plainte en bref : Le 25 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des manquements en matière de communications en français. Plus précisément, la plainte visait le Réseau de possibilités d'affaires (RPANB). Le plaignant avait présenté une demande d'accès à l'information au ministère de la Santé afin d'obtenir un appel d'offres en particulier. Le document lui a été acheminé en anglais seulement. Lorsque le plaignant a demandé l'appel d'offres en français, le ministère de la Santé et Service Nouveau-Brunswick lui ont répondu que cet appel d'offres n'était pas disponible en français.

Au cœur de cette affaire : Service Nouveau-Brunswick (SNB) est l'institution responsable de la gestion du RPANB. Dans sa réponse au plaignant, SNB a indiqué que la pratique courante pour afficher les appels d'offres sur le site du RPANB était la suivante : « Les appels d'offres sont publiés dans la langue dans laquelle la demande est reçue du ministère client. Les soumissionnaires peuvent demander une version dans l'autre langue et ils sont traduits dans ces cas. Cet appel d'offres a été émis en anglais seulement et SNB n'a pas reçu de demande de traduction. »

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Processus alternatif de résolution

Résultats : Même si cette plainte impliquait le ministère de la Santé ainsi que SNB, le Commissariat s'est adressé au Bureau du Conseil exécutif dans sa résolution, car les appels d'offres touchent à l'ensemble de la fonction publique provinciale.

Le Commissariat avait déjà enquêté des plaintes semblables auparavant. Le Bureau du Conseil exécutif nous a confirmé que les mesures suivantes seront prises par SNB afin d'augmenter le nombre d'appels d'offres publics lancés dans le RPANB dans les deux langues officielles :

- Mener une recherche sur les pratiques appliquées ailleurs, y compris au gouvernement fédéral, afin de déterminer la meilleure pratique pour afficher les appels d'offres publics dans les deux langues officielles.
- Faire appel aux clients dans le but d'obtenir leur engagement à afficher leurs appels d'offres publics dans les deux langues officielles.
- Soumettre une proposition de politique au gouvernement, d'ici le 31 mars 2021 concernant l'affichage d'appels d'offres publics dans les deux langues officielles.



PLAINTÉ NON FONDÉE

TRIBUNAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Numéro de dossier : 20-21-041

La plainte en bref : Le 8 juin 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes quant à la prestation de services et la communication en anglais. Plus précisément, le plaignant s'est vu signifier un avis de demande de comparution devant le tribunal. L'avis de demande a été rempli en anglais, et le requérant a indiqué son intention de procéder en anglais, la langue de son choix. Lorsque le plaignant s'est présenté en cour, la quasi-totalité de la procédure s'est déroulée en anglais. Cependant, vers la fin, l'avocat représentant le requérant a commencé à s'adresser au juge en français. Un échange verbal s'est ensuivi entre le juge et les deux avocats. Pendant peut-être cinq minutes, toute la communication s'est faite en français, et le plaignant n'a rien compris à ce qui se disait. Le juge a ensuite mis fin à la procédure. Le plaignant a informé le Commissariat que cet échange en français entre le juge et les avocats lui a causé une grande détresse, car il aurait fait des objections et des commentaires s'il avait compris le contenu de la discussion.

Au cœur de cette affaire : Le français et l'anglais sont les langues officielles des tribunaux du Nouveau-Brunswick. Cela signifie, entre autres, que les membres du public ont le droit d'utiliser la langue officielle de leur choix devant les tribunaux, qu'ils ne peuvent être désavantagés en raison de leur choix de langue et que, si une personne est partie à une affaire, le tribunal doit comprendre la langue que cette personne a choisie sans avoir recours à un interprète.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Dans le cadre de son enquête, le Commissariat a obtenu un enregistrement audio de la procédure judiciaire en question. Le personnel d'enquête du Commissariat a écouté l'enregistrement et a déterminé que l'intégralité de la procédure judiciaire s'est déroulée en anglais, la langue de choix du plaignant.

Notre enquête a permis d'établir que la plainte n'était pas fondée. Le Commissariat n'a donc formulé aucune recommandation.



PLAINTÉ NON RECEVABLE

LANGUE DE TRAVAIL

Institution visée : Ministère des Finances et du Conseil du Trésor

Numéro de dossier : 20-21-158

La plainte en bref : Le 16 octobre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant une communication reçue en anglais seulement du Bureau du contrôleur de la province. Plus précisément, la plaignante, qui travaillait dans un autre ministère de la fonction publique provinciale, indiquait avoir reçu un document provenant du Bureau du contrôleur intitulé « Employment Development Programs » en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : En vertu de la *Politique et lignes directrices sur les langues officielles - Langue de travail* du gouvernement du Nouveau-Brunswick : « Les services au personnel et les autres services administratifs destinés aux employés doivent être disponibles dans les deux langues officielles et fournis dans la langue officielle choisie par l'employé. » Bien que cette disposition soit contenue dans une politique gouvernementale, la *Loi sur les langues officielles* (LLO) ne contient aucune disposition relative à la langue de travail pour les fonctionnaires provinciaux. Cela veut dire qu'un fonctionnaire dont les droits linguistiques ne sont pas respectés ne peut pas avoir recours au Commissariat aux langues officielles pour tenter de résoudre la situation.

Dans l'aperçu des modifications proposées à la LLO présenté dans son rapport annuel 2019-2020, le Commissariat a d'ailleurs recommandé de clairement inscrire dans la LLO le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue officielle de leur choix. Cette modification contraindrait le gouvernement provincial une fois pour toutes à prendre les mesures qui s'imposent pour permettre aux fonctionnaires francophones et francophiles d'être supervisés et de travailler en français.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : En vertu de la LLO, la commissaire n'avait pas la compétence d'instruire cette plainte.

Résultats : En vertu du volet promotionnel de son mandat, la commissaire a tout de même cru bon d'adresser une lettre de promotion à l'institution. Dans cette correspondance, elle suggère la mesure suivante afin que le ministère des Finances et du Conseil du Trésor puisse devenir un leader dans la promotion des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick :

- Encourager le personnel de l'institution à faire traduire l'entièreté des publications transmises aux autres institutions et aux employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick.



PLAINTÉ NON RECEVABLE

MESSAGE DE BOÎTE VOCALE

Institution visée : Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick

Numéros de dossiers : 20-21-264, 20-21-274

Les plaintes en bref : Le 17 février et le 23 février 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des allégations de lacunes quant à la communication en français visant l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (AAINB). Plus précisément, les plaignants alléguaient que le message d'accueil téléphonique de l'AAINB ne communiquait pas de manière égale envers les deux communautés linguistiques officielles.

Au cœur de cette affaire : À la réception de ces plaintes, le Commissariat a effectué des vérifications en composant les numéros de téléphone de l'AAINB et a été en mesure de constater qu'en premier lieu, on entend le nom de l'association en anglais suivi de « Pour poursuivre en français, appuyez sur le 9 »; le reste du message est en anglais. Lorsque l'on appuie sur le « 9 », on entend le même message entièrement en français. Selon le résultat de nos vérifications, le Commissariat a constaté qu'en appuyant sur le « 9 » le message d'accueil téléphonique de l'AAINB est disponible dans les deux langues officielles.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Le Commissariat a conclu qu'il n'y a eu aucune violation de la *Loi sur les langues officielles* dans ces dossiers.

Résultats : En vertu du volet promotionnel de son mandat, la commissaire a tout de même cru bon d'adresser une lettre de promotion à l'institution. Dans cette correspondance, elle a suggéré à l'AAINB de modifier le début de son message téléphonique afin d'inclure le nom de son association dans les deux langues officielles dès le début du message.

Quelques jours après avoir reçu notre lettre de promotion, l'institution a communiqué avec le Commissariat pour nous aviser qu'elle avait modifié davantage ses messages vocaux automatiques afin d'y inclure clairement le nom de l'association dans les deux langues officielles dès le début du message préenregistré.

**PROMOUVOIR L'AVANCEMENT
DES DEUX LANGUES OFFICIELLES**

LE MANDAT DE PROMOTION : UN ÉLÉMENT CLÉ DU PROGRÈS

Contexte

La commissaire aux langues officielles a un double mandat : d'une part, elle doit enquêter, présenter des rapports et faire des recommandations visant le respect de la *Loi sur les langues officielles*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Les activités destinées à promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province sont essentielles pour progresser vers l'égalité réelle des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles.

Ces activités de promotion visent à :

- démontrer l'importance de services bilingues pour les deux communautés linguistiques;
- déboulonner d'une manière plus systématique les mythes entourant le bilinguisme officiel et la dualité linguistique;
- faire ressortir les avantages sociaux et économiques du caractère bilingue de la province;
- promouvoir le dialogue entre nos deux communautés linguistiques; et
- répondre aux interrogations des membres du public concernant la dualité et le bilinguisme officiel.

43(9) In accordance with the authority provided to the Commissioner under this Act, it is the role of the Commissioner to investigate, report on and make recommendations with regard to compliance with this Act and to promote the advancement of both official languages in the Province.

43(9) Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est d'enquêter, présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE



La vitalité d'une langue ne tient pas seulement au nombre de ses locuteurs. Plusieurs autres facteurs l'influencent : son statut (langue officielle ou non), son enseignement dans les écoles, son emploi dans les milieux de travail, sa présence dans les médias. En outre, l'usage public d'une langue, en particulier au sein d'institutions importantes, peut influencer les perceptions du public quant à sa place et à son importance dans une société.

Dès lors, on comprendra qu'un emploi équilibré des deux langues officielles à l'Assemblée législative revêt une grande importance. La période des questions est certes l'un des moments forts des activités de l'Assemblée législative. Diffusée en direct et suivie de près par les journalistes, cette activité influe directement sur l'actualité dans la province. Bien que la période des questions fasse l'objet d'une interprétation simultanée, le choix des langues employées au cours d'un débat a un aspect hautement symbolique qu'il ne faut pas négliger.

Un examen des transcriptions de la période des questions du 26 mai 2020 au 25 mars 2021 (24 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés **16 % du temps en français** et **84 % du temps en anglais**.

La commissaire reconnaît et respecte le droit des députés d'employer la langue de leur choix au cours des débats. Toutefois, elle rappelle le rôle important que les élus jouent dans la vitalité des deux langues officielles dans la province. Elle encourage donc tous les députés à viser un usage plus équilibré du français et de l'anglais en Chambre.

Usage du français et de l'anglais lors de la période des questions		
	2019-2020	2020-2021
Français	15 %	16 %
Anglais	85 %	84 %

PRÉSENTATIONS DE LA COMMISSAIRE

Voici les principales activités auxquelles la commissaire a participé durant l'exercice financier 2020-2021.

24 septembre 2020	Députés de l'Assemblée législative Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
18 novembre 2020	Membres du Parti vert Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
27 janvier 2021	Programme pour les stagiaires à l'Assemblée législative Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
16 février 2021	Membres du comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2019-2020 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
4 mars 2021	Participation à une discussion virtuelle sur l'offre active dans le domaine des soins de santé avec le commissaire à la langue galloise et la commissaire aux services en français de l'Ontario
9 mars 2021	École L'Odysée de Moncton - élèves de 11 ^e et 12 ^e année Conférence virtuelle au sujet des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick