

Rapport annuel

Commissariat aux
langues officielles

2023
2024

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2023-2024

ISBN version bilingue imprimée : 978-1-4605-3886-9
ISBN version française en ligne : 978-1-4605-3888-3
ISBN version anglaise en ligne : 978-1-4605-3887-6

ISSN : 1712-0381

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

Courriel : commissaire@languesofficielles.nb.ca

languesofficielles.nb.ca



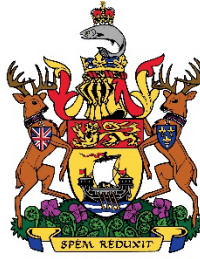
RAPPORT ANNUEL

Commissariat aux
langues officielles
du Nouveau-Brunswick

2023-2024



**Protéger et promouvoir les
droits linguistiques des gens
du Nouveau-Brunswick**



Janvier 2025

L'honorable Francine Landry
Présidente de l'Assemblée législative

Madame la présidente,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport d'activités du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

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, Madame la présidente, 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	12
Les obligations linguistiques des municipalités	13
La technologie et les langues officielles	17
La jeunesse et le bilinguisme	21
Immigration et langues officielles	24
CONFORMITÉ À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	26
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	27
Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024	28
Processus alternatif de résolution	29
Plaintes non recevables	30
Statistiques 2023-2024	32
État d'avancement des plaintes recevables	33
État d'avancement des plaintes recevables traitées	34
RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS À LA SUITE DE PLAINTES	35
Enquêtes	
Ministère de la Santé	36
Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi	40
Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional de Campbellton	43
Ambulance Nouveau-Brunswick	44
Service Nouveau-Brunswick	45
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	47
Barreau du Nouveau-Brunswick	48
Cabinet du premier ministre	49

Processus alternatif de résolution	
Ministère du Développement social	50
Cannabis Nouveau-Brunswick	52
Bureau du Conseil exécutif	54
Réseau de santé Horizon – Hôpital régional Dr Everett Chalmers	56
Service Nouveau-Brunswick	57
Cabinet du Premier ministre	58
Ministère de la Sécurité publique	59
Ville de Fredericton	60
Ministère des Ressources naturelles et Développement de l'énergie	61
Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture	62
Ministère des Transports et de l'Infrastructure	63
Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance	64
Plaintes non recevables	65
QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE	69
Nomination d'une anglophone unilingue au poste de lieutenant-gouverneure du N.-B.	70
Fermeture du palais de justice de Caraquet et mise en place d'un tribunal satellite à Tracadie	74
PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES	76
Le mandat de promotion : un élément clé du progrès	77
La période des questions à l'Assemblée législative	78
Hello, Bonjour – Histoires de langues	79
Deux langues officielles, un seul cœur	85
Épinglettes et pancartes de comptoirs	88
Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles	90
Présentations de la commissaire	92



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 2023 et le 31 mars 2024.



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Langues officielles : de nouvelles possibilités?

J'écris le message de la commissaire de cette année quelques jours seulement après nos élections provinciales, et bien que le présent rapport annuel couvre la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, ce sont certainement les résultats des récentes élections qui font les grands titres dans notre province à l'heure actuelle. Le changement est dans l'air!

Je dois profiter de l'occasion pour nous rappeler à tous que le premier ministre du Nouveau-Brunswick est la personne responsable de l'application de *la Loi sur les langues officielles* (LLO) et qu'en tant que commissaire aux langues officielles, je dois m'assurer que les obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont respectées.

L'an dernier, lorsque j'ai rédigé mon message, les modifications à la *Loi sur les langues officielles* dans le cadre de la révision décennale de la *Loi* venaient tout juste d'être mises en œuvre. À l'époque, j'ai souligné que j'avais toujours déclaré, à propos du processus de révision, que toute modification apportée à la *Loi* doit garantir que des progrès réels sont réalisés vers l'égalité des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick et de nos deux communautés linguistiques officielles. L'un des principaux mécanismes ayant permis de réaliser des progrès concrets au cours de l'histoire de la *Loi sur les langues officielles* est celui d'apporter des modifications apportées à ce texte législatif dans le cadre du processus de révision.

Malheureusement, mis à part la création du Secrétariat aux langues officielles, le plus récent processus de révision de la LLO a été une occasion manquée. En fait, il s'agissait d'un pas en arrière pour les droits linguistiques dans notre province, et particulièrement pour notre minorité linguistique francophone. La contribution de centaines de personnes et groupes au processus de révision et les recommandations des commissaires McLaughlin et Finn qui en ont découlé ont été presque complètement ignorées.

Je demande donc à la première ministre de profiter de l'occasion pour renverser ce manque d'action et adopter d'autres recommandations contenues dans le rapport Finn-McLaughlin afin qu'une fois de plus nous puissions voir ce que les gens du Nouveau-Brunswick ont observé à chaque révision de la LLO : des modifications concrètes qui nous rapprocheront toujours plus de l'égalité réelle de nos deux communautés linguistiques.

Cela ne signifie pas la réouverture du processus de révision. Le travail a déjà été effectué – je demande au nouveau gouvernement de mettre en œuvre certaines des mesures positives recommandées dans le rapport Finn-McLaughlin.

Manque d'égalité dans les services de santé offerts aux francophones

Au cours de l'exercice 2023-2024, qui fait l'objet du présent rapport, je me suis sentie obligée de publier un communiqué de presse à la suite de nombreuses plaintes reçues par mon bureau à propos de la plateforme eVisitNB. Comme bon nombre d'entre nous le savent, eVisitNB est la plateforme que beaucoup de Néo-Brunswickois utilisent lorsqu'ils ont besoin d'accéder à des soins de santé.

De nombreux Néo-Brunswickois n'ont pas de médecin de famille ni d'infirmière praticienne ou infirmier praticien, et la plateforme eVisitNB est le seul moyen pour eux d'accéder à des services de soins de santé sans se rendre directement à une salle d'urgence. J'ai publié le titre des versions française et anglaise du communiqué de presse en anglais : « I am not able to understand your request well enough to provide treatment. » (Je ne suis pas en mesure de comprendre votre demande suffisamment bien pour vous fournir un traitement.) C'était intentionnel de ma part pour illustrer à quel point je trouvais les plaintes troublantes. Elles décrivaient toutes des situations où des francophones avaient utilisé la plateforme pour demander des services de santé et s'étaient fait dire que l'on ne comprenait pas leur demande suffisamment bien pour leur fournir les services. Un plaignant s'est vu demander s'il était sûr de vouloir continuer en français, car cela pouvait entraîner un délai d'attente plus long! Dans un autre cas, un plaignant a été obligé de poursuivre en anglais pour obtenir des services. Dans tous les cas, les plaignants n'ont pas obtenu les services de santé qu'ils ont demandés dans la langue de leur choix, le français. Ce n'est pas acceptable.

La plateforme eVisitNB est fournie par eVisitNB Inc., une entreprise privée qui offre des services pour le compte du ministère de la Santé. À ce titre, il s'agit d'un tiers au sens de l'article 30 de la *Loi*, ce qui signifie qu'elle se met essentiellement à la place du ministère de la Santé et qu'elle a les mêmes obligations en matière de langues officielles. J'ai suivi la mise en œuvre de mes recommandations, et je ne suis pas satisfaite en raison du manque apparent d'engagement du ministère de la Santé à remédier aux problèmes qui contribuent aux manquements continus aux obligations en matière de langues officielles démontrés sur la plateforme eVisitNB. À une période où l'accès aux soins de santé primaires se fait de plus en plus rare et où l'on recherche des solutions de rechange, les décideurs se tournent souvent vers la technologie pour trouver des solutions. Lorsque ces solutions sont créées, les ministères doivent respecter les obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Dans le cas de la plateforme eVisitNB, le ministère de la Santé ne l'a pas fait et continue de ne pas respecter ces obligations.

Dans *R. c. Beaulac*, 1999 CanLII 684, la Cour suprême du Canada a clairement établi qu'un inconvénient administratif n'était pas un facteur pertinent en ce qui concerne la prestation de services,

« ... l'existence de droits linguistiques exige que le gouvernement satisfasse aux dispositions de la Loi en maintenant une infrastructure institutionnelle adéquate et en fournissant des services dans les deux langues officielles de façon égale. Comme je l'ai dit plus tôt, dans un cadre de bilinguisme institutionnel, une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. Le principe directeur est celui de l'égalité des deux langues officielles. »

Notre bureau continue de gérer les plaintes des deux communautés de langue officielle, mais les plaintes concernent principalement un manque de prestation de services en français. Encore une fois, nos enquêtes ont révélé un manque sur le plan de la prestation de services dans de nombreux secteurs. Dans la plupart des cas, les institutions concernées travaillent avec nous pour remédier à des problèmes particuliers et pour prendre des mesures afin d'éviter la répétition des mêmes problèmes.

Promotion : Hello, Bonjour

Être commissaire aux langues officielles est parfois très amusant! Par exemple, en février 2024, nous avons lancé une campagne publicitaire et un concours pour les écoles appelés « Hello, Bonjour – Stories of Language/Histoires de langues ».

Pour cette campagne, nous avons créé deux jeux en ligne interactifs pour les élèves des 4e et 5e années et des 6e et 7e années, qui apprenaient au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick et au Canada en jouant à ces jeux. En outre, nous avons pu obtenir un financement pour offrir à cinq élèves de chacun des deux groupes la chance de gagner un ordinateur portatif en nous envoyant un projet créatif indiquant ce qu'ils avaient appris en utilisant le jeu. La réponse des élèves a été formidable et nous avons reçu des textes, des poèmes, des créations artistiques, de la musique et des textes de rap. Mon équipe et moi avons lancé la campagne et le concours dans un certain nombre d'écoles de la province, et nous avons bénéficié d'un accueil incroyable de la part des écoles, des enseignants et des élèves eux-mêmes.

Nous avons enregistré quelques témoignages d'élèves et d'enseignants qui nous remerciaient pour la campagne. Nous espérons pouvoir la poursuivre cette année. Je crois sincèrement que l'éducation est essentielle pour nous comprendre les uns les autres et, grâce à cette campagne, nous avons pu concrétiser cette conviction!

Promotion : Deux langues officielles, un seul cœur

Nous avons créé une autre campagne publicitaire, « Deux langues officielles. Un seul cœur ». Je voulais créer une campagne publicitaire publique qui transmettrait un message positif, c'est-à-dire qu'en tant que Néo-Brunswickois nous sommes tous très semblables et nos deux langues officielles ne sont qu'une partie de qui nous sommes.

Les réseaux sociaux sont souvent utilisés par une minorité bruyante pour diffuser des mythes concernant un certain nombre de questions, et les mythes relatifs à nos langues officielles en font parfois partie. Il est important de transmettre des messages positifs pour déboulonner ces mythes et appuyer la majorité de gens du Nouveau-Brunswick qui appuient la législation en matière de bilinguisme et de langues officielles. Cette campagne publicitaire comportait de magnifiques images du Nouveau-Brunswick et de Néo-Brunswickois vivant ensemble.

Quand je repense à la dernière année en tant que commissaire, je dois me demander où nous en sommes en ce qui concerne les langues officielles. Oui, je suis déçue du résultat du processus de révision de la *Loi sur les langues officielles*.

Toutefois, en écrivant le présent message, j'espère que nous continuerons de réaliser des progrès vers une véritable égalité de nos deux communautés linguistiques officielles. Je continuerai à faire pression sur les institutions gouvernementales, notamment dans le secteur de la santé publique, pour veiller à ce que la sécurité de tous les gens du Nouveau-Brunswick soit protégée, parce que lorsque les obligations linguistiques sont ignorées ou traitées après coup, la santé et la sécurité d'une personne peuvent être menacées. Il m'incombe de mettre ces questions au premier plan, et je continuerai de le faire.

The background features a central orange wave shape surrounded by lighter yellow waves, creating a layered, fluid effect.

DOSSIERS LINGUISTIQUES



DOSSIERS LINGUISTIQUES

Les obligations linguistiques des municipalités

Lorsque l'Assemblée législative a adopté une nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) en 2002, des obligations linguistiques ont été établies pour toutes les cités ainsi que les municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20% de leur population totale.

Le Commissariat tient à souligner que la définition d'une municipalité en vertu de la LLO revient à la définition d'une municipalité comme indiqué dans le paragraphe 1(1) de la *Loi sur la gouvernance locale*.

À l'heure actuelle, il y a 16 municipalités qui ont des obligations linguistiques en vertu de la LLO. De ce chiffre, on compte les huit cités de la province ainsi que les huit villes et villages qui atteignent le seuil requis de population de langue officielle minoritaire.

Les 16 municipalités ayant des obligations linguistiques doivent adopter et publier dans les deux langues officielles leurs arrêtés ainsi que les procès-verbaux des séances du conseil municipal. De plus, elles doivent publier divers renseignements et offrir plusieurs services en français et en anglais. Plus de détails au sujet des obligations linguistiques de ces municipalités se trouvent dans la Fiche 5 – Les services municipaux et régionaux. Cette fiche, qui a été mise à jour depuis la réforme municipale, peut être consultée dans les pages suivantes et se retrouve également sur le site Web du Commissariat à l'adresse <https://languesofficielles.nb.ca/contenu/fiche-5-les-services-municipaux-et-regionaux/>

Bien que la LLO oblige certaines municipalités à offrir des services dans les deux langues officielles, il n'y a aucune loi qui empêche une municipalité d'adopter des politiques linguistiques afin de servir ses citoyens dans la langue officielle de leur choix et de bâtir des ponts entre les deux communautés de langues officielles. En fait, selon l'article 37 de la LLO, toute municipalité peut se déclarer liée par les obligations de la *Loi*. Le Commissariat encourage ainsi toutes les initiatives qui contribuent à l'harmonie entre les deux communautés linguistiques officielles et qui permettent des avancées vers l'égalité réelle.

Cela dit, il est également important d'être conscient du fait que le Nouveau-Brunswick fait face à un déclin significatif du poids démographique de la population francophone. Les statistiques démontrent une tendance inquiétante quant à la langue française comme langue maternelle et de l'utilisation du français à la maison. Il y a indéniablement une érosion de la langue française au Nouveau-Brunswick, et nous avons le devoir de prendre des mesures pour freiner cette tendance et de la renverser.

C'est sous cette optique que certaines municipalités francophones n'ayant pas d'obligations linguistiques en vertu de la LLO ont décidé d'adopter des politiques linguistiques ou des politiques d'affichage pour encourager l'utilisation et la promotion de la langue française.

Le Commissariat a reçu un certain nombre de plaintes au sujet de ces politiques lors de l'exercice financier 2023-2024. Cela dit, puisque les municipalités visées par ces plaintes n'étaient pas assujetties à la LLO, il n'y avait aucune violation des droits linguistiques comme définie dans la *Loi* et celles-ci étaient non recevables.

Plusieurs municipalités dans la province fonctionnent uniquement en anglais, ayant des services, des panneaux de circulation et autres seulement dans cette langue. Encore une fois, bien que le Commissariat encourage toujours l'adoption de politiques ayant pour but de servir les deux communautés linguistiques officielles, ces municipalités ne briment aucunement les droits en vertu de la LLO. De même, les municipalités francophones qui choisissent de fonctionner uniquement en français avec des services, des panneaux de circulation et autres uniquement en français, sont entièrement dans leurs droits de le faire.

L'égalité réelle des deux langues officielles exige qu'aucune des deux langues ne soit traitée comme langue principale. C'est-à-dire, le fait qu'une langue soit majoritaire au Nouveau-Brunswick n'influence en aucun cas l'application de la LLO. Bien qu'il puisse être surprenant pour un membre du public anglophone de voir des affiches, des panneaux ou une autre communication municipale uniquement en français lorsqu'il se retrouve dans une communauté francophone sans obligations linguistiques, il ne s'agit pas d'une violation de leurs droits linguistiques. En fait, c'est la réalité pour plusieurs membres du public francophone qui vivent ou voyagent dans des communautés anglophones.

De plus, il importe de noter que même au sein des municipalités ayant des obligations linguistiques, les entreprises privées n'ont aucune obligation linguistique ni dans l'offre de services au membre du public ni dans leur affichage public. Si une municipalité décide d'adopter une politique d'affichage qui vise les entreprises privées, cela ne contrevient pas à la LLO et la commissaire n'a aucun droit de regard.

Les pages suivantes présentent la Fiche 5 – Les services municipaux et régionaux, mise à jour au mois de juin 2024.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

FICHE 5 - Les services municipaux et régionaux

Les services municipaux : ce que vous devez savoir

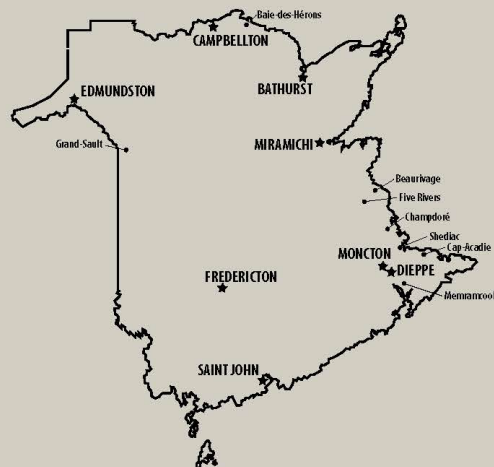
Au Nouveau-Brunswick, les municipalités dont la population de minorité linguistique atteint au moins 20% de sa population totale ainsi que toutes les cités ont des obligations linguistiques. Les modifications apportées à la *Loi sur la gouvernance locale* en 2023 ont créé une nouvelle structure de gouvernance locale qui comprend 77 gouvernements locaux et 12 districts ruraux. Parmi ces nouvelles entités, les villes et les villages suivants ont des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

- Ville de Beaurivage
- Ville de Champdoré
- Ville de Grand-Sault
- Village de Memramcook
- Ville de Cap-Acadie
- Village de Five Rivers
- Ville de Baie-des-Hérons
- Ville de Shediac

Toutes les cités, ainsi que les 8 villes et villages mentionnés ci-dessus, doivent adopter et publier dans les deux langues officielles leurs arrêtés ainsi que les procès-verbaux des séances du conseil municipal. De plus, elles doivent publier divers renseignements et offrir plusieurs services en français et en anglais :

- avis publics de nature générale, incluant les avis de soumission, les annonces, les documents d'information publique et les ordres du jour du conseil municipal;
- sites Web;
- panneaux sur les immeubles et les installations;
- panneaux de circulation;
- réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, les incidents signalés et les services de réception;
- factures et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation;
- billets de contravention, avertissements et avis publics ainsi qu'informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'exécution des arrêtés municipaux;
- avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services
 - récréatifs, culturels et de loisirs,
 - de travaux et services publics,
 - de transport en commun;
- permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de permis municipaux;
- services d'inspection, permis, demandes de permis ainsi qu'avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection des bâtiments;
- avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime et de prévention des incendies;
- avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la *Loi sur l'urbanisme*.

Toutes les cités du Nouveau-Brunswick ainsi que 8 villes et villages ont des obligations linguistiques.



Des réponses à vos questions

Depuis quand les cités et certaines autres municipalités ont-elles des obligations linguistiques?

En 2002, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle loi sur les langues officielles. Celle-ci a établi des obligations linguistiques pour toutes les cités ainsi que les municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20% de la population totale.

Les services régionaux : ce que vous devez savoir

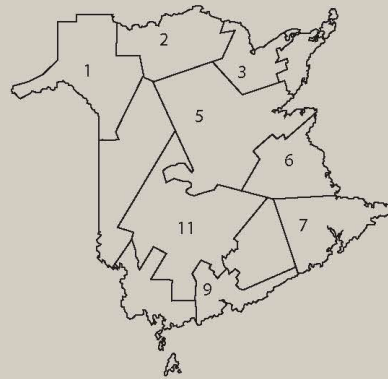
Huit des douze commissions de services régionaux* (voir la carte) doivent offrir l'information et les services suivants dans les deux langues officielles :

- les avis publics de nature générale, les avis de soumission, les annonces et les documents d'information publique, l'information sur les panneaux des édifices et installations;
- les ordres du jour et les procès-verbaux des réunions ordinaires et extraordinaires des commissions;
- les réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient verbales, écrites ou électroniques, incluant les plaintes, les incidents signalés et les services de réception;
- les factures et les réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation.

*Les commissions de services régionaux qui ont des obligations sont celles :

- qui desservent un territoire dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale;
- dont le territoire comprend une cité;
- dont le territoire comprend une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale.

Huit des douze commissions de services régionaux ont des obligations linguistiques.



Commission de services régionaux du Nord-Ouest (1)
Commission de services régionaux Restigouche (2)
Commission de services régionaux Chaleur (3)
Commission de services régionaux du Grand Miramichi (5)
Commission de services régionaux de Kent (6)
Commission de services régionaux du Sud-Est (7)
Commission de services régionaux de Fundy (9)
Commission de services régionaux de la Capitale (11)

Si vos droits ne sont pas respectés

Il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce [lien](#) pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Téléphone : 1-888-651-6444
Courriel : commissaire@languesofficielles.nb.ca
Site Web : languesofficielles.nb.ca
Adresse : Place Kings, 440, rue King, tour King,
bureau 646, Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK



DOSSIERS LINGUISTIQUES

La technologie et les langues officielles

La technologie prend de plus en plus de place dans la vie quotidienne des gens, et ce, dans le monde entier. Essentiellement, l'évolution de la technologie a contribué favorablement à la qualité de vie et au progrès de la société en facilitant des tâches de tous les jours et même en offrant de nouvelles solutions à des problèmes de longue date.

C'est ce que nous vivons ici, au Nouveau-Brunswick, car nous recevons de plus en plus de services gouvernementaux par le biais de la technologie. Ces dernières années ont certainement été marquées par de grandes avancées et de grands changements dans la manière dont le gouvernement offre ses services aux membres du public.

Les nouvelles technologies adoptées sont souvent empruntées ou inspirées d'ailleurs, mais, ce faisant, les droits linguistiques qui sont propres au Nouveau-Brunswick sont-ils oubliés?

Le progrès technologique est important, mais ne doit pas être au détriment des droits constitutionnels des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois d'avoir accès à des services et des communications de qualité égale dans les deux langues officielles de la part du gouvernement provincial.

Dans le rapport annuel précédent, celui de l'exercice financier 2022-2023, plusieurs plaintes relatives à la technologie ont été présentées. Puisque ces plaintes portaient, entre autres, sur des questions telles que la langue d'affichage d'un terminal de paiement, l'identifiant des transactions en ligne d'une institution et les adresses de courriel, le Commissariat a fréquemment eu recours au processus alternatif de résolution de plaintes pour s'assurer que les corrections nécessaires soient apportées rapidement. Cela dit, ces nombreuses plaintes ont néanmoins mis en évidence le fait que les langues officielles et l'égalité de statut des deux communautés linguistiques officielles ne sont pas toujours considérées lors de la conception et le déploiement de nouveaux systèmes.

Sur ce point, les enjeux quant à la technologie et les droits linguistiques ne se limitent pas aux questions évoquées ci-dessus. En fait, plusieurs plaintes qui ont fait l'objet d'enquêtes par le Commissariat au cours de l'exercice financier 2023-2024 illustrent l'ampleur de cette problématique – précisément, celles visant la plateforme de consultation virtuelle eVisitNB. Cette plateforme a pour but d'offrir un accès à des soins de santé primaires aux personnes sans médecin de famille ni infirmière praticienne. C'est en fait une solution proposée pour résoudre le problème croissant du manque de prestataires de soins primaires et de la liste d'attente pour en obtenir un.

La société privée eVisitNB Inc. fournit une plateforme de consultation virtuelle pour le compte du ministère de la Santé et, ce faisant, agit en tant que son tiers en vertu de l'article 30 de la LLO. Ainsi, les services fournis par eVisitNB doivent respecter les droits linguistiques des membres du public au Nouveau-Brunswick. Malheureusement, ce n'était pas le cas dans les plaintes en question, et les enquêtes menées par le Commissariat ont démontré que des infractions graves à la LLO ont été commises. Face à cette situation préoccupante, la commissaire a jugé pertinent de publier les rapports d'enquête en ligne ainsi que d'émettre un communiqué de presse dénonçant publiquement les violations.

En bref, plusieurs francophones se sont vu refuser un service de consultation parce qu'ils avaient soumis leurs demandes en français, et ce, par l'entremise d'un message uniquement en anglais. Le résumé des plaintes et des enquêtes se retrouve aux pages 36 à 38 du présent rapport.

Ces enquêtes ont permis de constater que la technologie utilisée par cette plateforme pour offrir ce service n'a pas été conçue en tenant compte des droits linguistiques, et que corriger la situation par la suite s'avère manifestement difficile. Il semble également y avoir une incompréhension de la part de l'institution ou du fournisseur quant aux obligations linguistiques et à l'égalité des deux communautés linguistiques officielles. À cet effet, les solutions proposées par l'institution imposent des étapes additionnelles à la population francophone qui désire recevoir un service dans sa langue officielle de choix, des étapes qui n'existent pas pour la population anglophone. Qui plus est, le fardeau repose sur les membres du public de bien suivre les consignes afin d'avoir accès à un service en français, tandis que la LLO stipule clairement que la responsabilité incombe à l'institution de s'assurer que le public puisse choisir, en tout temps, la langue officielle de son choix.

L'offre active de services est un élément clé de la prestation de services dans les deux langues officielles, et ce, peu importe si le service est offert en personne, par téléphone, par courrier électronique ou en utilisant d'autres formes de technologie.

La *Loi sur les langues officielles* a préséance sur presque toute autre loi au Nouveau-Brunswick, et le préambule de la LLO fait explicitement référence aux dispositions relatives aux langues officielles du Nouveau-Brunswick contenues dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Son importance ne peut être sous-estimée. Les problèmes encourus avec eVisitNB ont démontré à quel point il peut être difficile de modifier des éléments de base d'une plateforme après-coup, mais cela ne change en rien le fait que des corrections doivent y être apportées.

Ainsi, les droits linguistiques doivent être une priorité lorsque l'on envisage un nouveau programme, logiciel ou moyen de procéder pour offrir des services à la population du Nouveau-Brunswick.

La technologie de traduction et de l'interprétation

Un autre aspect de la technologie et des langues officielles qui soulève de plus en plus de questions est l'utilisation de logiciels ou d'appareils de traduction. Les progrès technologiques en matière de traduction peuvent être bénéfiques d'un point de vue général, mais il est important de souligner que les appareils de traduction ne peuvent, en aucun cas, remplacer la prestation de services en personne dans les deux langues officielles.

En fait, le Commissariat a statué dans des enquêtes antérieures que l'utilisation d'appareils de traduction ou de systèmes d'interprétation ne permet pas à une institution de s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques. Les droits conférés par la LLO exigent qu'aucune des deux langues officielles ne soit traitée comme la langue principale et que le service dans l'autre langue soit considéré comme un accommodement. L'utilisation de la technologie de traduction pour offrir un service à un membre du public est en soi un accommodement et ne correspond pas à un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Toutefois, l'utilisation de la technologie de traduction est acceptable lorsqu'un membre du public ne parle aucune des deux langues officielles. Il faut reconnaître que l'anglais et le français sont les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick non seulement en vertu de la LLO, mais également en vertu du paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ainsi, l'utilisation de la technologie de traduction dans un cas où un membre du public ne parle ni le français ni l'anglais ne constitue pas une violation des droits linguistiques en vertu de la LLO.

En outre, selon la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*, la communauté francophone et la communauté anglophone ont un statut et des droits et privilèges égaux. Si l'une des deux communautés de langues officielles obtient ses services par l'entremise d'un logiciel de traduction, le service est en soi un service inégal et l'égalité des communautés linguistiques officielles n'est pas respectée.

Mais, qu'en est-il de l'interprétation simultanée?

Tout d'abord, le Commissariat tient à souligner que l'interprétation simultanée assure un accès à de l'information dans les deux langues officielles et que le produit de ce travail témoigne d'un effort attentif qui doit être fidèle au message livré dans la langue originale. Cela dit, la norme à respecter en fournissant une interprétation simultanée n'est pas la perfection, car il existe une certaine marge d'erreur humaine.

Sur ce point, dans la partie du présent rapport au sujet des résumés d'interventions du Commissariat à la suite de plaintes du présent rapport, on retrouve quelques dossiers dans lesquels la commissaire a statué sur la question de l'utilisation de l'interprétation simultanée.

Au Nouveau-Brunswick, l'interprétation simultanée est utilisée lors de certains événements, notamment les conférences de presse, pour communiquer avec les deux communautés linguistiques officielles dans leur langue officielle de choix.

Cela dit, comme mentionné ci-haut, l'égalité réelle exige qu'aucune des deux langues officielles ne soit traitée comme langue principale et que la prestation de services dans la langue minoritaire ne soit jamais considérée comme un accommodement. Donc, bien qu'une institution puisse avoir recours aux services d'interprétation simultanée pour s'assurer que toute information est transmise dans les deux langues officielles pendant l'entièreté d'un événement, il est essentiel que l'institution ait des porte-paroles ayant les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer ses messages directement aux deux communautés linguistiques officielles dans leur langue de choix.

Le recours à l'interprétation simultanée pour communiquer avec l'une des deux communautés linguistiques ne constitue pas un usage équilibré des deux langues officielles. Dans ce cas, l'interprétation est plutôt un accommodement envers l'une des communautés linguistiques officielles et constitue donc une violation des droits en vertu de la LLO.

Pour ce qui est de l'Assemblée législative, les articles 6 et 7 de la LLO énoncent que le français et l'anglais sont les langues officielles de la Législature et précisent que l'Assemblée doit pourvoir à l'interprétation simultanée des débats et autres travaux. Ces articles assurent que chacun a le droit d'employer la langue officielle de son choix lors des débats et des travaux de l'Assemblée législative et de ces comités, tout en protégeant le droit du public d'avoir accès à ces travaux dans leur langue officielle de choix.

En guise de conclusion, bien que l'utilisation de la technologie soit bien intentionnée par les institutions, une grande attention doit être accordée aux droits linguistiques des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois, et ce, dès le début de la conception de tout nouveau programme ou système. L'utilisation de la technologie ne peut, en aucun cas, permettre à une institution de se soustraire à ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.



DOSSIERS LINGUISTIQUES

La jeunesse et le bilinguisme

Les jeunes sont l'avenir : c'est une expression qui est bien connue, mais sa pertinence est d'autant plus importante face au déclin du poids démographique des francophones au Nouveau-Brunswick. En fait, la notion de la relève francophone prend de plus en plus d'ampleur au sein de la communauté francophone de la province.

Les statistiques démontrent des tendances inquiétantes quant à l'utilisation de la langue française et il est indéniable que les jeunes francophones parlent de plus en plus l'anglais entre eux, et ce tant à l'école qu'à la maison. Il faut reconnaître que le problème concernant le déclin du français au Nouveau-Brunswick n'a pas été créé par les jeunes d'aujourd'hui, mais ils en subissent les conséquences et ils ont hérité la responsabilité de renverser ces tendances.

De plus, les jeunes d'aujourd'hui sont confrontés à une réalité complètement différente des générations précédentes, ayant grandi avec la présence des médias sociaux et de la technologie de fine pointe au bout des doigts. L'impact à long terme des médias sociaux sur la jeunesse en général reste encore à déterminer, mais il y a un élément de risque additionnel pour les jeunes francophones puisque l'anglais est prédominant sur les médias sociaux et les autres plateformes technologiques.

La popularité de la télévision, des films et de la musique en langue anglaise provenant de l'extérieur de la province a depuis longtemps été jugée comme facteur contributif à l'assimilation. C'est encore plus vrai aujourd'hui avec les médias sociaux comme Tik Tok, Instagram, et YouTube, ainsi que les services de diffusion en continu tels que Netflix, Disney+, Spotify et Apple Music, pour n'en nommer que quelques-uns. Par conséquent, l'anglais est omniprésent dans la vie des jeunes francophones, et ce, même dans les communautés majoritairement francophones. De façon anecdotique, il est facile de dire que les jeunes francophones apprennent l'anglais plus rapidement et plus facilement que les générations précédentes.

En 1969, la *Loi sur les langues officielles* (LLO) a été adoptée. Cela fait donc 55 ans que le Nouveau-Brunswick a reconnu le français et l'anglais comme langues officielles et que les droits linguistiques sont entrés en vigueur. Les jeunes d'aujourd'hui sont nés dans une province officiellement bilingue avec des droits linguistiques bien définis. En fait, la majorité de leurs parents sont également nés après l'adoption de la LLO. La question se pose alors : est-ce que la perception et la reconnaissance des droits linguistiques ont changé, et ce, tant pour les enfants francophones que pour les enfants anglophones?

On peut craindre que les jeunes francophones risquent de considérer comme acquis la langue française et leurs droits linguistiques, qui existent grâce au travail acharné des générations précédentes. On peut également être pessimiste quant à l'idée d'une plus grande ouverture au bilinguisme officielle de la part de la jeunesse anglophone.

Cela dit, l'expérience vécue par le Commissariat lors du lancement de la campagne « *Hello, Bonjour - Histoires de langues* » dans les écoles de la province donne espoir. Cette initiative est détaillée davantage dans la section promotion du présent rapport, aux pages 79 à 84. En bref, le Commissariat a lancé une campagne promotionnelle qui avait comme but d'aider les élèves à se familiariser avec le concept des langues officielles ainsi que les exigences de la LLO d'une manière amusante en utilisant des jeux interactifs en ligne.

Dans le cadre de ce lancement, la Commissaire et les membres de son équipe ont visité une école de chaque district scolaire afin de présenter les jeux interactifs aux élèves. Il importe de souligner que tous les élèves des niveaux 4 à 7 ont été invités à ces présentations, peu importe s'ils étaient ou non inscrits dans un programme d'apprentissage de langue seconde. Le but de ces jeux n'est pas d'apprendre l'autre langue officielle, mais de se familiariser avec les droits linguistiques qui s'appliquent à tous les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois.

Puisque les jeux sont de format questions-réponses, en faire la démonstration était d'abord un exercice interactif avec les élèves. Chaque question était donc posée à voix haute, et les élèves ont levé la main s'il voulait tenter d'y répondre.

La participation des élèves était extraordinaire! Chaque école visitée, de langue française ou anglaise, rurale ou urbaine, a vu un haut niveau de participation et des élèves engagés. La volonté des jeunes de contribuer aux discussions et d'apprendre au sujet des langues officielles a ébloui l'équipe du Commissariat. Ce qui était encore plus remarquable était les connaissances des élèves en matière de langues officielles.

En outre, les élèves et les enseignants de chaque école visitée ont été invités à participer au tournage d'entrevues au sujet de la campagne. Les réponses fournies, surtout de la part des élèves, démontrent que la jeunesse d'aujourd'hui voit d'un œil positif les langues officielles et qu'elle est fière de vivre dans la seule province officiellement bilingue au Canada. Les courtes vidéos qui en résultent illustrent quelques-unes des conversations inspirantes qui ont eu lieu. Les deux vidéos, une en français et une en anglais, chacune ayant des sous-titres dans l'autre langue officielle, peuvent être visionnées sur les pages YouTube du Commissariat.

En somme, cette expérience nous a redonné de l'optimisme quant à l'avenir des langues officielles au Nouveau-Brunswick. Oui, il existe certainement des défis à surmonter en ce qui a trait à l'utilisation de la langue française et au déclin du poids démographique des francophones, mais c'est loin d'être une cause perdue.

Il faut ainsi continuer à motiver les jeunes en leur fournissant des outils qui les interpellent afin de les inciter à s'intéresser à la protection de leurs droits linguistiques et à l'apprentissage de la langue française.

La volonté et le désir sont manifestement là. Les jeunes font preuve d'un positivisme envers les langues officielles qui peut justement contribuer à déboulonner les mythes de longue date qui entourent les langues officielles, et par conséquent, contribuer à l'harmonie entre la population francophone et anglophone.

Les jeunes sont en effet l'avenir de la province, et, si l'expérience vécue pendant la campagne Hello, Bonjour – Histoires de langues est un exemple de ce qui est à venir, le futur s'avère prometteur pour les langues officielles au Nouveau-Brunswick et l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles.



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 %	
2021 : 28 %	2021 : 72 %	
2022 : 32 %	2022 : 68 %	
2023 : 21 %	2023 : 79 %	



CONFORMITÉ À LA
LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



RÔLE DE LA COMMISSAIRE

Concernant le respect de la *Loi sur les langues officielles*

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.

En vertu du paragraphe 43.01(2) de la LLO, si la commissaire se trouve placé en situation de conflit d'intérêts relativement à une affaire qui lui a été soumise, elle peut déléguer par écrit à toute personne tout pouvoir relatif à cette affaire, y compris celui de rédiger un rapport.

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 du Roi 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 du Roi 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 2023 et le 31 mars 2024

Durant la période allant du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, le Commissariat a reçu **131** plaintes.

De ce nombre, **66** plaintes étaient recevables, soit **58** alléguant le manque de service en français et **8** alléguant le manque de service en anglais.

Par ailleurs, **65** 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 **84** 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 entraîner 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 leur population totale 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 2023-2024

215
communications
au total

131 plaintes
66 plaintes recevables
65 plaintes non recevables

84 demandes
de renseignements

66
plaintes recevables

Services en français
58 plaintes recevables (88%)

Services en anglais
8 plaintes recevables (12%)

Services visés par les plaintes recevables

1. En personne 32%
2. Affichage 6%
3. Communication téléphonique 11%
4. Information et services en ligne, médias sociaux 35%
5. Documents écrits 12%
6. Autres 4%

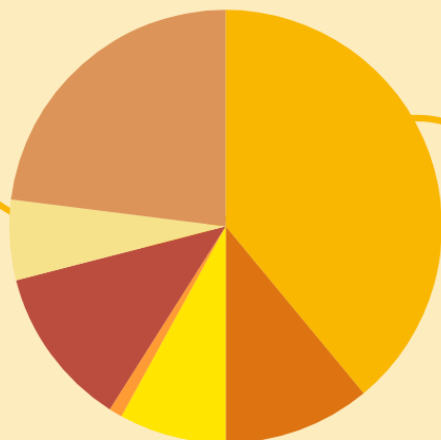
Plaintes par région

1. Moncton et Sud-Est - 16 (25%)
2. Fundy et Saint John - 2 (3%)
3. Fredericton et la Vallée - 43 (65%)
 - ↳ Régionaux - 10 (15%)
 - ↳ Centraux - 33 (50%)



4. Madawaska et Nord-Ouest - 2 (3%)
5. Restigouche - 1 (1%)
6. Bathurst et Péninsule acadienne - 2 (3%)
7. Miramichi - 0 (0%)

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



- Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat 39%
- Dossier médicaux 11%
- Secteur de l'éducation 8%
- Institutions fédérales 1%
- Municipalités exclues 12%
- Gestion des ressources humaines 6%
- Secteur privé 23%



ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	43	4	47
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	15	2	17
Plaintes retirées par la partie plaignante	0	1	1
Cessation d'enquête (en vertu de l'alinéa 43(11) de la LLO)	0	1	1
Total	58	8	66



ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES TRAITÉES du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2023-2024	Plaintes reportées des années précédentes	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	*Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB	2	2	0	1	3	0	1
Ambulance N.-B.	0	1	0	1	0	1	0
Association des designers d'intérieur du N.-B.	1	0	1	0	0	0	0
Association des infirmières et infirmiers du N.-B.	0	2	2	0	0	0	0
Barreau du N.-B.	0	1	0	1	0	0	1
Bureau du Conseil exécutif**	3	2	1	0	4	0	0
Cabinet du premier ministre	3	4	2	2	3	2	0
Cannabis NB	2	1	0	1	2	1	0
Commission des services financiers et des services aux consommateurs	0	1	0	0	1	0	0
Développement social	4	0	0	0	4	0	0
Éducation et Développement de la petite enfance	1	0	0	0	1	0	0
Énergie NB	1	0	0	0	1	0	0
Fredericton	3	1	0	0	4	0	0
Justice	1	2	0	0	3	0	0
Opportunités NB	0	1	0	0	1	0	0
Réseau de santé Horizon	10	11	0	5	16	5	0
Réseau de santé Vitalité	2	0	0	1	1	1	0
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	2	0	1	0	1	0	0
Santé	2	11	0	11	2	11	0
Sécurité publique	3	0	1	0	2	0	0
Service Nouveau-Brunswick	3	6	1	2	6	2	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	2	0	0	0	2	0	0
Transports et Infrastructure	2	0	0	0	2	0	0
Total	47	46	9	25	59	23	2
	93			93		25	

* 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.

** Deux de ces plaintes ont été initiées par la commissaire; une en 2023-2024 et l'autre reportée des années précédentes.



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



ENQUÊTES

Ministère de la Santé

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéros de dossiers : 22-23-138, 22-23-145, 22-23-172, 22-23-174, 22-23-182, 22-23-189, 22-23-226

Les plaintes en bref : Entre le 29 octobre 2022 et le 5 février 2023, sept plaintes visant eVisitNB Inc. ont été déposées auprès du Commissariat concernant des allégations de lacunes quant à la prestation de services en français. Plus précisément, les parties plaignantes ont indiqué avoir soumis, en français, une demande de service en ligne qui a ensuite été refusée par l'entremise d'un message uniquement en anglais indiquant [traduction] « *malheureusement, je ne suis pas en mesure de comprendre votre demande suffisamment bien pour vous fournir un traitement* ». De plus, selon les allégations des parties plaignantes, il y avait des problèmes concernant la qualité du français sur le site Web eVisitNB ainsi qu'un message automatique indiquant que la désélection de l'anglais pouvait augmenter le temps d'attente.

Au cœur de cette affaire : La société privée eVisitNB Inc. fournit une plateforme de consultation virtuelle pour le compte du ministère de la Santé. En vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, le ministère est responsable de s'assurer que son tiers honore ses obligations linguistiques. En vertu des articles 27 à 29 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe à l'institution de veiller à ce que toute communication et prestation de services soit dans la langue officielle de choix du membre du public. D'autant plus, il revient à l'institution d'offrir, dès le premier contact, un service dans les deux langues officielles. L'enquête a permis de déterminer, entre autres, qu'il n'y avait non seulement aucune offre active de services, mais que l'institution imposait aux membres du public la responsabilité d'effectuer ou de modifier les paramètres de langue pour pouvoir demander et recevoir le service en français. Ces étapes supplémentaires n'existaient pas pour les utilisateurs qui désiraient poursuivre en anglais. Les retards que les utilisateurs francophones ont connus et les solutions qui ont été proposées par le fournisseur de services constituent un accommodement offert à un groupe de langue officielle qui est, en l'occurrence, la minorité linguistique officielle. Ces mesures ne correspondent pas à la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Résultats : Notre enquête nous a permis d'établir que les plaintes étaient fondées et que des infractions graves à la *Loi sur les langues officielles* ont été commises. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que le tiers qui offre des services en son nom, eVisitNB Inc., fasse le nécessaire pour corriger son site Web et l'application afin que tous les utilisateurs qui s'inscrivent pour obtenir des services en ligne ne soient pas lésés, de quelque manière que ce soit, par leur choix de langue.
- Que l'institution prenne des mesures immédiates pour s'assurer que les utilisateurs de ce système reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix et que le choix de la langue officielle n'entraîne aucun délai dans la prestation des services par le tiers fournisseur, eVisitNB Inc.
- Que l'institution prenne des mesures immédiates pour modifier sa procédure d'inscription en ligne afin de s'assurer que son tiers fournisseur, eVisitNB Inc., fournit une offre active de services aux membres du public, de telle sorte que tous les utilisateurs du site Web aient accès aux mêmes renseignements et aient la même capacité de s'inscrire dans le système et de l'utiliser dans les deux langues officielles.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3PtrVbc>



ENQUÊTES

Ministère de la Santé

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéro de dossier : 23-24-019

La plainte en bref : Le 24 mai 2023, une plainte visant eVisitNB Inc. alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français a été déposée auprès du Commissariat. Plus précisément, la partie plaignante allègue que sa demande de service en ligne, rédigé en français, a été refusée à deux reprises par l'entremise d'un message uniquement en anglais indiquant : [traduction] « *Je ne comprends pas ce que vous avez écrit, désolé.* » La partie plaignante a également indiqué avoir été obligée de soumettre sa demande en anglais pour enfin obtenir son service. Cette plainte a été déposée quelques mois après la conclusion de l'enquête sur les plaintes antérieures visant la plateforme eVisitNB, résumée à la page précédente.

Au cœur de cette affaire : En vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les langues officielles*, c'est le devoir de l'institution, et donc de son fournisseur tiers eVisitNB, d'offrir dès le premier contact un service dans les deux langues officielles. Bien que les instructions destinées aux patients sur la plateforme eVisitNB pour modifier leurs paramètres linguistiques afin d'obtenir un service en français ont été simplifiées, cela n'équivaut pas à une offre active de services adéquate ni d'un service de qualité égale. Le patient ne doit pas avoir à corriger ses paramètres linguistiques pour recevoir un service dans sa langue officielle de choix. D'autant plus, le patient ne devrait pas se voir refuser le service en raison de sa langue officielle de choix. Les nombreuses plaintes au sujet des difficultés encourues dans l'obtention de soins de santé en français via le système eVisitNB font preuve d'une véritable situation d'inégalité linguistique affectant la communauté de langue officielle minoritaire francophone.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que l'institution demande expressément au patient sa langue officielle de choix dès le premier contact sans se fier aux paramètres de langue programmés dans son appareil électronique et qu'elle demande à son fournisseur de modifier son système afin de pouvoir respecter ce choix à toutes les étapes de l'utilisation du système eVisitNB par le patient.
- Que l'institution s'assure que le fournisseur mette en place des mesures afin que les professionnels de la santé qui ne comprennent pas la langue officielle d'un patient n'initient pas une consultation avec ce patient ou, le cas échéant, que le fournisseur mette en place des mesures afin que le professionnel de la santé puisse renvoyer le patient à la tête de la liste d'attente jusqu'à ce qu'un autre professionnel de la santé comprenant la langue officielle choisie par le patient soit disponible.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3KYwqYL>



ENQUÊTES

Ministère de la Santé

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéros de dossiers : 21-22-139, 21-22-140, 21-22-221

Les plaintes en bref : Le 13 octobre 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes visant le ministère de la Santé alléguant un manque de communication en français par la ministre lors du point de presse sur la COVID-19 du 12 octobre 2021. En janvier 2022, une troisième plainte a été déposée alléguant un manque de communication en français par la ministre lors d'un point de presse du 21 octobre 2021 au sujet d'une maladie inconnue.

Au cœur de cette affaire : Selon la *Loi sur les langues officielles*, les membres des deux communautés linguistiques ont le droit de recevoir toutes les communications et tous les services du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans les deux langues officielles, et ce de qualité égale. L'égalité réelle demande qu'aucune des deux langues officielles ne soit traitée comme langue principale, et que la prestation de services dans la langue minoritaire ne soit jamais traitée comme un accommodement. Dans ces cas, le gouvernement n'avait pas de porte-parole sur place ayant les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer les messages en français, et ce malgré les recommandations antérieures formulées par le Commissariat à ce sujet. Or, les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois francophones devaient se contenter de l'interprétation simultanée. Bien que l'interprétation simultanée assure l'accès à l'information dans les deux langues officielles, et que le produit de ce travail témoigne d'un effort attentif qui doit être fidèle au message, la norme à respecter en fournissant une interprétation simultanée n'est pas la perfection. Force est de constater qu'avoir seulement l'interprétation simultanée pour communiquer avec une des deux communautés linguistiques ne constitue pas un usage équilibré des deux langues officielles, mais plutôt un accommodement. La qualité des points de presse en français était donc inférieure à celle des points de presse en anglais.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Résultats : Notre enquête nous a permis d'établir que les plaintes étaient fondées. 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 deux langues officielles en vertu de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*.



ENQUÊTES

Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi

Institution visée : Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi

Numéro de dossier : 22-23-265

La plainte en bref : Le 24 mars 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le Réseau de santé Horizon, plus précisément l'Hôpital régional de Miramichi, alléguant des lacunes en matière d'offre active de services et de la prestation de services en français. Selon la partie plaignante, son père (le patient) a été transféré à l'Hôpital régional de Miramichi par ambulance où il a passé deux jours au Service d'urgence sans recevoir d'offre active, ou de service en français. Le patient a ensuite été déplacé à un autre étage de l'hôpital où, selon la partie plaignante, seulement les spécialistes ont fait des efforts pour lui parler en français.

Au cœur de cette affaire : En vertu la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix. Bien que le Nouveau-Brunswick ait deux réseaux de santé, chacun avec leur propre langue interne d'opération comme le prévoit les articles 33 et 34 de la *Loi sur les langues officielles*, ils sont tous de même tenus de respecter les droits linguistiques du public et doivent offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Dans le cas en l'espèce, le manque de service en français était davantage préoccupant pour la partie plaignante puisque son père est unilingue francophone et répond souvent « oui, oui, oui » lorsqu'on lui parle en anglais par souci de politesse. Puisque le patient s'est exprimé en français lorsqu'on lui parlait en anglais, cela aurait dû signaler aux professionnels de la santé qu'ils devaient fournir un service en français. L'enquête a également permis de déterminer que certains éléments du plan de contingence de l'hôpital étaient jugés non conformes à la *Loi sur les langues officielles*, notamment l'utilisation d'un service d'interprétation par téléphone.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que l'institution fasse régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et élabore et adopte une stratégie pour régler cette question si les résultats de ses vérifications continuent de mettre en évidence un manque de conformité par rapport à l'offre active de services.

- Que l'institution poursuive ses efforts de recrutement de travailleurs de la santé bilingues et « élabore un plan rigoureux en matière de recrutement de personnel bilingue, assorti d'un échéancier, afin de dénicher de nouveaux bassins d'ici et d'ailleurs de travailleurs en soins de santé », pour corriger immédiatement son incapacité à offrir en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi.
- Que l'institution revoie et modifie tous les plans de contingence de chaque service et département de tous les établissements de soins de santé sous son égide, afin de supprimer toute référence à l'utilisation d'une « ligne linguistique » ou d'un logiciel d'interprétation pour fournir des services aux patients ou au public dans la langue officielle de choix.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3XGVpaC>



ENQUÊTES

Réseau de santé Horizon – Hôpital régional de Miramichi

Institution visée : Réseau de santé Horizon – l'Hôpital régional de Miramichi

Numéro de dossier : 21-22-252

La plainte en bref : Le 14 février 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant l'Hôpital régional de Miramichi du Réseau de santé Horizon alléguant des lacunes en matière de prestation de services en français. La partie plaignante allègue que sa mère (la patiente) était aux Services de soins de longue durée de l'Hôpital régional de Miramichi, en attente pour une place dans un foyer de soins depuis quelques mois, et qu'elle n'avait jamais reçu de service en français pendant son séjour.

Au cœur de cette affaire : Dans sa réponse, l'institution a fourni des renseignements au sujet de son personnel bilingue, mais a également indiqué qu'elle n'était pas toujours en mesure de s'acquitter de ses obligations linguistiques en raison d'un manque de personnel et de pénuries quotidiennes. La *Loi sur les langues officielles* exige qu'une institution doit s'assurer de respecter ses obligations linguistiques en tout temps, peu importe les circonstances. D'ailleurs, il n'est pas nécessaire que tous les employés soient bilingues, mais ils doivent avoir recours à un plan de contingence et faire appel à un collègue qui pourra fournir le service dans la langue officielle de choix du patient, et ce, sans délai indu. De plus, il revient à l'institution de s'assurer qu'une bonne communication dans la langue officielle de choix des patients est offerte, même quand cela s'avère difficile en raison d'entraves à la communication du côté des patients ou du personnel. Le personnel en soins de santé se doit d'être vigilant par rapport à la continuité de services dans la langue officielle de choix des patients. Il est plus essentiel que le personnel communique avec ce patient dans sa langue officielle de choix. C'est plus qu'une simple accommodation langagière: c'est un droit.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que l'institution passe en revue et remanie ses plans de contingence pour le Service d'urgence et l'unité du 4^e étage Est de l'Hôpital régional de Miramichi. Les personnes-ressources et les membres de la famille qui accompagnent le patient ne doivent pas être intégrés dans le plan de contingence.
- Que l'institution passe en revue tous les facteurs linguistiques que prévoit la méthode de la persuasion douce afin d'évaluer s'il conviendrait de les inclure ou de les ajouter aux politiques de l'institution sur les langues officielles, en particulier au sein de l'unité du 4^e étage Est de l'Hôpital régional de Miramichi, lorsque ces facteurs sont de nature à améliorer les soins sans venir en conflit avec les obligations qu'impose la LLO à l'institution en matière de langues officielles.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3XMAmTM>



ENQUÊTES

Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional de Campbellton

Institution visée : Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional de Campbellton

Numéro de dossier : 23-24-052

La plainte en bref : Le 2 juillet 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant l'Hôpital régional de Campbellton du Réseau de santé Vitalité, alléguant des lacunes en matière d'offre active de services et de la prestation de services en français. Selon la partie plaignante, elle n'a pas reçu d'offre active lors de son arrivée au triage du service d'urgence et a dû demander à l'infirmière si elle parlait le français. Au dire de la partie plaignante, l'infirmière lui a répondu « just English » (traduction : « anglais seulement ») et a poursuivi la conversation en anglais. La partie plaignante a alors demandé une deuxième fois de recevoir son service en français. C'est seulement à ce moment que l'infirmière est allée demander l'aide d'un collègue ayant les compétences nécessaires pour servir la partie plaignante dans sa langue officielle de choix.

Au cœur de cette affaire : En vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions d'informer le public que leurs services sont offerts dans les deux langues officielles à l'aide d'une offre active de services; ce n'est pas aux membres du public de demander un service dans leur langue. Sans avoir reçu l'offre active de services, la partie plaignante a dû faire valoir elle-même ses droits linguistiques et qui plus est, elle a dû redemander un service en français à deux reprises. Pour être conforme à la *Loi sur les langues officielles*, lorsqu'un employé n'a pas les compétences requises pour servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix, il doit avoir recours au plan de contingence de l'institution. Un plan de contingence est une procédure alternative par laquelle les employés unilingues peuvent assurer le service dans l'autre langue officielle en demandant l'aide d'un collègue ayant les compétences linguistiques requises.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que l'institution fasse régulièrement des vérifications aléatoires pour s'assurer que son personnel respecte en tout temps et à chaque point de services la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.
- Que l'institution rédige un plan de contingence qui détaille le processus que doivent suivre les membres de son personnel qui ne peuvent pas servir un patient ou tout autre membre du public dans leur langue officielle de choix.
- Que l'institution veille à ce que le contenu de son plan de contingence soit accessible dans des formats différents, de sorte qu'il soit facile pour ses employés de le voir et de le consulter au besoin.



ENQUÊTES

Ambulance Nouveau-Brunswick

Institution visée : Ambulance Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-137

La plainte en bref : Le 31 octobre 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant Ambulance Nouveau-Brunswick et alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français lors d'une tentative de transfert par ambulance d'un hôpital à un autre. Plus précisément, le père de la partie plaignante (le patient) s'est vu refuser un transfert par ambulance, car les ambulanciers assignés n'avaient pas les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer avec lui dans sa langue officielle de choix, c'est-à-dire le français.

Au cœur de cette affaire : La *Loi sur les langues officielles* indique clairement qu'une institution doit pouvoir communiquer avec tout membre du public dans la langue officielle de leur choix. Lorsque les ambulanciers ont réalisé qu'ils n'avaient pas les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer avec le patient dans sa langue de choix, ils ont suivi les consignes de l'institution en matière de langues officielles, et ce, en conformité avec la *Loi*. Dans le cas en l'espèce, le problème s'est produit lors de la réservation pour le transfert du patient par ambulance. L'enquête a permis de déterminer que le répartiteur médical d'urgence responsable n'avait pas suivi les consignes de l'institution en matière de langues officielles et de sorte n'avait pas assigné des ambulanciers ayant les compétences linguistiques nécessaires.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que l'institution mette en place un mécanisme précis pour rappeler à ses employés dans l'ensemble de l'organisation, en particulier à son Centre de gestion des communications médicales, l'importance de sa politique en matière de langues officielles.
- Que l'institution élabore une liste de vérification ou autre contrôle afin de mettre l'accent sur la primauté des langues officielles dans la réservation des appels de transfert lors de la demande initiale.
- Que l'institution élabore, si ce n'est pas déjà fait, un plan de contingence pour rectifier immédiatement une erreur ou autre situation où la langue officielle de choix du patient n'a pas été prise en compte afin de minimiser tout délai imprévu.



ENQUÊTES

Service Nouveau-Brunswick

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéros de dossiers : 22-23-156, 22-23-163

Les plaintes en bref : Le Commissariat a reçu deux plaintes visant Service Nouveau-Brunswick, alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français lors d'examens de conduite. Dans la première plainte, déposée le 21 novembre 2022, la partie plaignante a indiqué ne pas avoir reçu l'offre active à son arrivée ni de service en français au centre de services de Bouctouche, et ce malgré le fait qu'elle s'est exprimée en français.

Dans la deuxième plainte, déposée le 2 décembre 2022, la partie plaignante a indiqué avoir eu beaucoup de difficulté à comprendre les consignes données par l'examineur de conduite assigné par l'institution pour la servir en français. De plus, la partie plaignante allègue que les compétences linguistiques de l'examineur en question étaient insuffisantes au point d'affecter le résultat de son examen.

Au cœur de cette affaire : En vertu des articles 27 et 28 de la *Loi sur les langues officielles*, le public a le droit de recevoir toutes communications et services dans leur langue officielle de choix, et il incombe aux institutions de veiller à ce que le public en soit informé. Or, l'obligation revient à l'institution d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles et ce n'est pas le devoir d'un membre du public d'en faire la demande. Dans la première plainte en l'espèce, l'examineur assigné avait, selon l'institution, la capacité d'offrir le service dans les deux langues officielles. Mais, puisque l'examineur assigné n'a pas octroyé d'offre active de services dans les deux langues officielles dès le premier contact avec la partie plaignante, cette dernière n'a pas osé demander un service dans sa langue de choix, le français. Elle a donc poursuivi en anglais, car elle voulait réussir son examen de conduite et éviter des délais.

En ce qui concerne la deuxième plainte, il est important de souligner que le Commissariat n'a aucun droit de regard en général sur les questions de qualité de langue, sauf s'il s'agit d'une véritable situation d'inégalité affectant la compréhension, tel qu'il est allégué dans ce cas. Puisque la partie plaignante n'a pas souhaité divulguer de nombreux détails sur l'incident en question, y compris l'endroit précis du centre de services, le Commissariat ne pouvait pas tirer de conclusions définitives sur la manière dont les services fournis ont influencé le résultat de son examen. Cela dit, il demeure que l'institution doit veiller à ce que les examens de conduite offerts en français soient de qualité égale à ceux offerts en anglais.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Résultats : Notre enquête nous a permis d'établir que les plaintes étaient fondées. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution rappelle à tous les examinateurs de conduite et aux autres employés des centres de services l'importance de confirmer la langue officielle dans laquelle un membre du public souhaite être servi.
- Que l'institution évalue immédiatement le profil linguistique de ses équipes d'examineurs de conduite pour repérer et corriger les lacunes éventuelles afin de s'assurer que chacun de ses centres de services a la capacité de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/4cC33Hh>



ENQUÊTES

Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-269

La plainte en bref : Le 10 mars 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, alléguant des lacunes en matière de prestation de services en français. Plus précisément, la partie plaignante allègue que le service en français lui a été refusé lorsqu'elle a tenté de faire un achat avec un permis pour occasions spéciales à une succursale de l'institution.

Au cœur de cette affaire : D'emblée, dans ses réponses, l'institution a indiqué que des divergences existaient entre les allégations de la partie plaignante et les attestations des membres de son personnel. Selon les allégations de la partie plaignante, l'employé unilingue anglophone qui l'a accueillie a refusé de la servir puisqu'elle était francophone. En revanche, l'institution confirme que du personnel bilingue était sur place et disposé à servir la partie plaignante en français. Cela dit, la partie plaignante a non seulement refusé l'offre du personnel bilingue, mais a exigé que l'employé unilingue anglophone lui fournisse son service en français. En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, il n'y a aucune obligation pour un employé en particulier d'offrir un service dans les deux langues officielles. Son obligation est de signaler que le service est offert dans les deux langues officielles en octroyant l'offre active de services. Selon la réponse du client, si l'employé n'a pas la compétence requise dans la langue officielle choisie, il doit faire usage d'un plan de contingence et faire appel à un collègue qui pourra fournir le service sans délai indu.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête nous a permis d'établir que la plainte était non fondée.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/4eCk8mp>



ENQUÊTES

Barreau du Nouveau-Brunswick

Association visée : Barreau du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-084

La plainte en bref : Le 31 juillet 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant le Barreau du Nouveau-Brunswick, alléguant des lacunes en matière de traduction de l'examen de connaissances juridiques. Plus précisément, la partie plaignante allègue que les questions à l'examen ont été mal traduites en français et qu'elle a parfois dû se tourner vers la version anglaise pour mieux comprendre.

Au cœur de cette affaire : Les associations professionnelles, comme le Barreau du Nouveau-Brunswick, sont tenues de fournir leurs services dans les deux langues officielles en vertu de l'article 41.1 de la *Loi sur les langues officielles*. Par ailleurs, la *Loi* prévoit qu'une personne ne peut pas être défavorisée parce qu'elle a choisi une langue officielle plutôt qu'une autre pour satisfaire à une exigence d'une association professionnelle, entre autres, pour passer un examen. L'enquête a permis de déterminer que l'examen des connaissances juridiques en vue d'admission au Barreau du Nouveau-Brunswick a été élaboré par des experts juridiques appuyés d'experts-conseils spécialisés, et que les questions ont été rédigées en français et en anglais avant d'être traduites par le Centre de traduction et de terminologie juridiques de la Faculté de droit de l'Université de Moncton. De plus, l'institution a affirmé que 22 sur 42 des membres qui ont participé à la rédaction des questions étaient francophones ou bilingues.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête menée par une déléguée (l'Ombud du Nouveau-Brunswick) en vertu de l'article 43(8) de la LLO.

Résultats : L'enquête a permis d'établir que la plainte était non fondée. Une révision approfondie de l'examen a permis de déterminer que la plainte alléguant un désavantage des personnes étudiantes unilingues francophones et des problèmes de traduction en français à l'examen des connaissances juridiques du Barreau du Nouveau-Brunswick était sans fondement.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/3RLVo1b>



ENQUÊTES

Cabinet du premier ministre

Institution visée : Cabinet du premier ministre

Numéros de dossiers : 21-22-161, 21-22-162

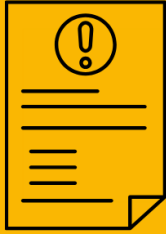
Les plaintes en bref : Le 30 octobre 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes visant le Cabinet du premier ministre alléguant des lacunes en matière de communication en français. Selon les allégations des parties plaignantes, un point de presse du gouvernement réservé aux journalistes a eu lieu uniquement en anglais, et les journalistes francophones ont dû poser leurs questions au premier ministre en anglais.

Au cœur de cette affaire : Il incombe au gouvernement d'assurer que toute communication avec le public, dans ce cas les journalistes, soit dans la langue officielle de leur choix. Selon l'institution, l'interprétation simultanée était offerte pendant le point de presse, sauf pour un bref moment en raison de difficultés techniques. Cela dit, l'enquête a permis de déterminer que les journalistes n'ont pas été informées que ce manquement était temporaire ni qu'il était ensuite possible de poser leurs questions dans la langue officielle de leur choix. Or, pour être conforme à la *Loi sur les langues officielles*, la conférence de presse aurait dû être interrompue lorsque les problèmes techniques touchant l'interprétation simultanée sont survenus et une fois les problèmes résolus, les journalistes auraient dû recevoir une offre active de services et ainsi pouvoir procéder dans la langue officielle de leur choix.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Résultats : Notre enquête nous a permis d'établir que les plaintes étaient fondées. Nous avons donc formulé la recommandation suivante :

- Qu'une conférence de presse soit interrompue dès que survient un problème technique touchant les services d'interprétation simultanée, et ce, jusqu'à ce que les démarches nécessaires soient prises pour le résoudre dans le but de garantir que la communication est offerte en tout temps dans les deux langues officielles.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère du Développement social – Villa Providence

Institution visée : Ministère du Développement social – Villa Providence

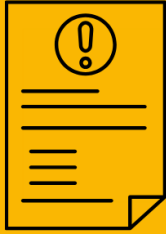
Numéro de dossier : 23-24-003

La plainte en bref : Le 10 avril 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le foyer de soins Villa Providence à Shediac concernant des lacunes en matière de communication en anglais. Plus précisément, la partie plaignante allègue que le message d'accueil de la boîte vocale du foyer de soins en question ainsi que certains documents distribués aux résidents ou affichés dans les endroits communs étaient en français seulement.

Au cœur de cette affaire : La Villa Providence est un foyer de soins qui fournit des services de soins de longue durée pour le compte de la province, c'est-à-dire le ministère du Développement social. En vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de veiller à ce que leurs tiers honorent les obligations qui leur sont imposées. De sorte, toute communication destinée aux résidents du foyer de soins, ou aux membres du grand public, doit être dans les deux langues officielles.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a procédé à une vérification des documents afin de corriger la problématique identifiée dans la plainte et s'est également engagée à renforcer, lors des réunions de personnel, leur obligation de fournir des services et communications de qualité égale dans les deux langues officielles. Il importe de souligner que l'aspect de la plainte concernant la messagerie téléphonique fût réglé dans les jours suivant le dépôt de la plainte, mais avant l'intervention du Commissariat.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère du Développement social

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 23-24-086

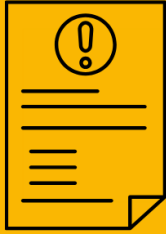
La plainte en bref : Le 3 août 2023, le Commissariat a reçu une plainte contre le bureau de Bathurst du ministère du Développement social pour des lacunes en matière d'offre active et de communication en anglais. Plus précisément, la partie plaignante affirme avoir reçu une lettre rédigée en français uniquement du ministère du Développement social. Lorsqu'elle a fait traduire la lettre, la partie plaignante a appris qu'elle devait appeler le Ministère avant une certaine date, faute de quoi elle perdrait ses prestations.

Au cœur de cette affaire : En vertu des articles 27 à 29 de la *Loi sur les langues officielles*, le public a le droit de communiquer avec une institution gouvernementale et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Toute communication avec un membre du public doit se faire dans les deux langues officielles, à moins que la personne ait préalablement confirmé la langue de son choix en réponse à une offre active. Dans ce dossier, la langue de préférence de la partie plaignante a été tenue pour acquise en raison de son nom et, par conséquent, la partie plaignante a failli perdre les prestations de Développement social dont elle dépend.

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

Résultats : L'institution visée par la plainte a pris les mesures suivantes pour s'assurer de respecter à l'avenir la *Loi sur les langues officielles* :

- Veiller à ce que tous les employés vérifient la langue de préférence des clients, qui est indiquée dans nos bases de données, pour s'assurer que les clients reçoivent toute la documentation ou la communication dans la langue de leur choix.
- Veiller à ce que les employés confirment la langue de préférence des clients pour toutes les communications et insister sur l'obligation de fournir des services et des communications dans les deux langues officielles.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Cannabis NB

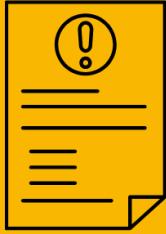
Institution visée : Cannabis NB
Numéro de dossier : 23-24-004

La plainte en bref : Le 12 avril 2023, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes en matière de prestation de services en français à une succursale de Cannabis Nouveau-Brunswick, située à Moncton. La partie plaignante a indiqué avoir reçu une offre active de services à son arrivée, mais a dû ensuite insister pour obtenir un service dans la langue officielle de choix, le français.

Au cœur de cette affaire : Après avoir reçu l'offre active de services, la partie plaignante s'est exprimée en français pour indiquer son choix de langue officielle, mais l'employé lui a répondu en anglais en disant qu'il ne parlait pas le français. L'offre active de services est un élément clé de prestation de services dans les deux langues officielles. Une fois que l'offre active est acceptée par le client et que sa langue officielle de choix est exprimée, la continuité de service dans la langue officielle choisie doit se faire. Cela dit, il n'est pas nécessaire que tous les employés d'une institution soient bilingues. L'institution doit avoir un plan de contingence qui permet à un employé unilingue de faire appel à un collègue ayant les capacités linguistiques nécessaires afin de respecter le choix de langue du client. Dans le cas en l'espèce, après que la partie plaignante a insisté pour recevoir son service en français, un des collègues de l'employé en question a dû intervenir pour expliquer à ce dernier la procédure à suivre. Par la suite, l'employé en question a demandé l'aide d'un collègue ayant les compétences linguistiques requises. Cela dit, il aurait indiqué à la partie plaignante, toujours en anglais, que son collègue pourrait le servir en français.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a offert une formation à l'employé en question au sujet des exigences de l'offre active, incluant des jeux de rôles pour assurer qu'il soit à l'aise avec le principe d'offre active et soit en mesure de fournir des réponses appropriées dans la langue de choix des clients. De plus, un rappel a été fait à tous les membres de l'équipe de la succursale concernant l'exigence de faire une offre active de services de qualité égale dans les deux langues officielles.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Cannabis NB

Institution visée : Cannabis NB

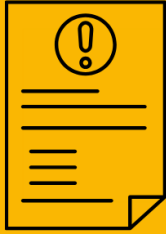
Numéro de dossier : 23-24-129

La plainte en bref : Le 26 octobre 2023, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français visant une succursale de Cannabis NB à Grand-Sault. Plus précisément, la partie plaignante allègue qu'il n'y avait aucun employé sur place ayant les compétences linguistiques requises pour servir la partie plaignante en français. De plus, l'employé qui la servait lui aurait donné un téléphone cellulaire pour qu'elle puisse parler en français avec un employé d'un autre magasin afin d'obtenir un service dans sa langue de choix.

Au cœur de cette affaire : Selon la *Loi sur les langues officielles*, une institution doit offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, sans délai indu. L'égalité réelle demande qu'aucune des deux langues officielles ne soit traitée comme langue principale, et que la prestation de services dans la langue minoritaire ne soit jamais traitée comme un accommodement. Un membre du public qui ne peut pas obtenir un service dans la langue officielle de son choix se trouve désavantagé lorsqu'il doit choisir entre l'obtention d'un service dans la langue officielle de son choix indirectement par l'intermédiaire d'une autre plateforme ou l'obtention d'un service direct immédiatement dans l'autre langue officielle. Or, le service que la partie plaignante a reçu était inférieur au service qu'un client anglophone aurait pu obtenir sur place et en personne.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a reconnu qu'un service par téléphone n'est pas l'équivalent d'un service en personne. L'institution a également indiqué que l'employé bilingue qui travaillait le jour de l'incident en question était en pause au moment de la visite de la partie plaignante. La commissaire a recommandé que l'institution effectue une meilleure planification des horaires de travail afin d'éviter d'offrir le service par téléphone ou par tout autre appareil technologique.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Bureau du Conseil exécutif

Institution visée : Bureau du Conseil exécutif

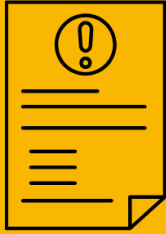
Numéro de dossier : 23-24-047

La plainte en bref : Le 21 juin 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le Bureau du Conseil exécutif alléguant des lacunes en matière de communications en français. Plus précisément, la partie plaignante allègue que les résultats du service de recherche en ligne des décrets en conseil offert par le Bureau du Conseil exécutif sont différents et plus complets lorsque la recherche était faite en anglais.

Au cœur de cette affaire : Le service de recherche en ligne des décrets en conseil constitue un service offert au grand public au nom de l'institution. De ce fait, le service doit être de qualité égale dans les deux langues officielles en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Il incombe à l'institution de s'assurer que les membres du public qui utilise l'application en question pour effectuer une recherche des décrets en conseil obtiennent les mêmes résultats de recherche, peu importe la langue officielle choisie.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a indiqué avoir réglé le problème avec l'application en ligne afin de s'assurer que tous les décrets en conseil associés aux lois recherchées apparaissent lorsqu'une recherche est faite dans l'une ou l'autre des langues officielles, et le dossier a donc été clos. Cela dit, des vérifications ultérieures menées par le Commissariat ont démontré que les problèmes persistent et qu'il existe toujours des inégalités entre les résultats des recherches menées en français et celles menées en anglais. La Commissaire a donc déposé une plainte de sa propre initiative et a ouvert un nouveau dossier à ce sujet pendant l'exercice financier 2024-2025.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Bureau du Conseil exécutif

Institution visée : Bureau du Conseil exécutif

Numéro de dossier : 23-24-139

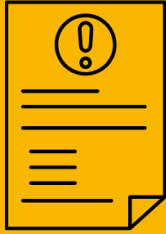
La plainte en bref : Le 21 novembre 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le Bureau du Conseil exécutif concernant des lacunes quant à la prestation de services en français lors d'une session virtuelle de breffage aux députés de l'Assemblée législative. Plus précisément, selon les allégations de la partie plaignante, la session de breffage au sujet de l'arrivée de la tempête Lee était uniquement en anglais. La partie plaignante a indiqué avoir demandé s'il était possible que le breffage soit dans les deux langues officielles. En revanche, la seule solution qui lui a été proposée était de lui fournir l'information traduite de la journée précédente.

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat considère les députés comme des représentants des citoyens de leurs circonscriptions, qui doivent partager eux-mêmes avec ces citoyens les communications provenant des ministères du gouvernement ou des ministres. Puisque ces députés représentent des milliers de citoyens à l'Assemblée législative, il est donc de mise que ces communications soient fournies dans les deux langues officielles, surtout quand il s'agit de situations de sécurité publique, comme dans le cas en l'espèce. De plus, l'article 6 de la *Loi sur les langues officielles* stipule que 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. Puisque le breffage en question a eu lieu dans le contexte des travaux de l'Assemblée législative, la partie plaignante avait le droit de recevoir cette information et de poser des questions dans la langue officielle de son choix, le français.

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

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

- S'assurer que, dès le début des sessions de breffage aux députés, l'offre active de services soit octroyée afin d'informer tous les députés qu'ils peuvent s'exprimer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles à tout moment.
- S'assurer que, lors de ces sessions de breffage aux députés, l'interprétation simultanée soit accessible en tout temps pour assurer l'égalité et l'usage équilibré des deux langues officielles en vertu de l'état d'égalité des deux langues officielles.
- Faire en sorte que tous les documents partagés lors de ces sessions de breffage soient disponibles en même temps et de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Faire un rappel de leurs obligations linguistiques auprès du personnel responsable du bon fonctionnement des rencontres avec les députés de l'Assemblée législative.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Réseau de santé Horizon – Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Institution visée : Réseau de santé Horizon – l’Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Numéro de dossier : 23-24-007

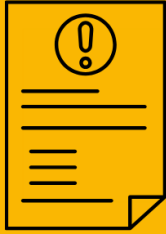
La plainte en bref : Une plainte a été déposée au Commissariat le 18 avril 2023 concernant la prestation de services en français à l’Hôpital régional Dr Everett Chalmers du Réseau de santé Horizon. Plus précisément, selon les allégations de la partie plaignante, les employés avec lesquels elle a interagi n’avaient pas le niveau de compétences linguistiques nécessaire pour assurer une communication entièrement en français et ont souvent eu recours à l’anglais. Selon la partie plaignante, elle a posé des questions en français à l’infirmière afin de s’assurer que la procédure qu’elle allait subir ne lui causerait pas d’effets néfastes, mais elle a dû finalement s’exprimer en anglais pour que l’infirmière puisse comprendre ses préoccupations.

Au cœur de cette affaire : En vertu des articles 33 et 34 de la *Loi sur les langues officielles*, les établissements, installations et programmes de santé relevant des régies régionales de la santé établies en vertu de *Loi sur les régies régionales de la santé* peuvent déterminer une langue officielle pour leur fonctionnement habituel, ce qu’on appelle la langue de travail. Cela dit, ces établissements sont tout de même tenus d’offrir aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix en tout temps, de qualité égale, et sans délai indu. Selon la partie plaignante, les employés en question ont fait de leur mieux pour communiquer avec elle en français. En revanche, si elle n’avait pas eu une connaissance de l’anglais, elle n’aurait pas pu exprimer ses inquiétudes et se faire comprendre, ni comprendre la réponse et les instructions des employés. Les plaintes relatives aux soins de santé sont des questions de sécurité puisqu’une telle situation pourrait s’avérer dangereuse en raison d’incompréhension de la part du patient ou de l’employé.

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

Résultats : Afin d’assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles*, l’institution visée par cette plainte s’est engagée à continuer les efforts de recrutement qui ciblent les candidats bilingues. De plus, l’institution a présenté au Conseil des directeurs de la zone 3 les pratiques exemplaires en matière de prestation de services dans la langue officielle choisie par le patient et a insisté sur les points suivants afin d’améliorer le respect de la politique des langues officielles :

- Les directeurs doivent savoir ce que l’on demande à leurs équipes et doivent soutenir la mise en œuvre des plans d’amélioration de leurs services respectifs.
- Tous les services sous leur responsabilité doivent avoir suffisamment d’employés bilingues pour s’assurer que les services dans les deux langues officielles sont offerts pendant chaque quart de travail tout au long des heures d’ouverture.
- Pour pallier une pénurie temporaire de personnel bilingue dans leur unité, des plans d’urgence robustes doivent être mis en place pour permettre à leurs employés de s’assurer que le service est fourni dans la langue officielle choisie par le patient.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Service Nouveau-Brunswick

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 23-24-012

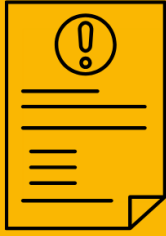
La plainte en bref : Le 9 mai 2023, le Commissariat a reçu une plainte concernant la prestation de services en français de Service Nouveau-Brunswick. La partie plaignante a indiqué avoir téléphoné au ministère des Finances et du Conseil du Trésor en composant le 1-800-669-7070 pour poser une question au sujet de sa demande de prestation pour personnes âgées à faible revenu. Étant incapable de répondre à sa question, l'agent qui a répondu à son appel lui a demandé de laisser son numéro de téléphone pour que quelqu'un puisse la rappeler. N'ayant pas reçu de retour d'appel, la partie plaignante a téléphoné de nouveau à quelques reprises, sans succès. Par la suite, elle a décidé de rappeler et de choisir l'anglais au lieu de demander son service en français, et elle a finalement reçu les réponses à ses questions.

Au cœur de cette affaire : En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, l'institution doit fournir toutes communications et tous services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce sans délai indu. La partie plaignante a réussi à obtenir les réponses à ses questions dès sa première tentative en anglais tandis que ce n'était pas le cas lorsqu'elle a tenté, à plusieurs reprises, d'obtenir son service en français. Elle n'a donc jamais obtenu l'information désirée dans sa langue de choix. Or, le service qu'elle a reçu n'était pas de qualité égale à celui qu'un membre du public anglophone recevrait en appelant le même numéro de téléphone.

L'institution visée par cette plainte est Service Nouveau-Brunswick puisque le programme de la Prestation pour personnes âgées à faible revenu a été transféré du ministère des Finances et du Conseil du Trésor au début de l'année 2023.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a procédé à l'évaluation du programme téléphonique afin de mettre en œuvre les meilleures pratiques et d'établir des processus différents pour l'année suivante, afin d'améliorer les délais de réponse et d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Cabinet du Premier ministre

Institution visée : Cabinet du Premier ministre

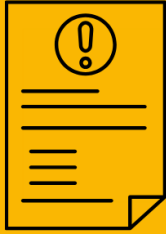
Numéros de dossiers : 23-24-023, 23-24-024, 23-24-025

Les plaintes en bref : Entre le 26 et le 29 mai 2023, le Commissariat a reçu trois plaintes alléguant des lacunes quant à la communication en français du Cabinet du Premier ministre. Selon les allégations des parties plaignantes, un article d'opinion signé par le premier ministre au sujet de la politique 713 a été publié en anglais seulement. Ce n'est que par la suite de demandes provenant des médias francophones que l'article en question a été traduit et publié en français.

Au cœur de cette affaire : La *Loi sur les langues officielles* stipule que le public a le droit de recevoir toutes communications et tous services de l'institution dans la langue officielle de son choix. Qui plus est, l'article 2 stipule que le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi*. Bien qu'il soit important de noter qu'un député n'a pas d'obligations linguistiques, un ministre est à la fois un député et un représentant officiel du gouvernement. Lorsqu'un ministre communique avec le public à ce titre, les obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* s'appliquent. L'analyse de cette plainte a permis de déterminer que la lettre d'opinion en question avait pour but d'expliquer au grand public la position du gouvernement concernant la politique 713. De ce fait, l'article d'opinion étant une communication destinée au public et provenant d'une institution devait être disponible dans les deux langues officielles.

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

Résultats : L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à veiller à ce que les articles d'opinion destinés à la presse écrite ainsi que toute autre communication gouvernementale officielle, même si elle vise un public précis, soient publiés simultanément dans les deux langues officielles afin de se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère de la Sécurité publique

Institution visée : Ministère de la Sécurité publique

Numéro de dossier : 23-24-027

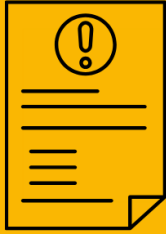
La plainte en bref : Le 30 mai 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère de la Sécurité publique concernant un commentaire signé par le ministre de la Sécurité publique au sujet d'une nouvelle prison au Nouveau-Brunswick. Plus précisément, la partie plaignante a indiqué que le commentaire était publié uniquement en anglais sur le site Web d'un journal anglophone et n'était pas disponible dans les médias francophones ni sur le site Web du gouvernement.

Au cœur de cette affaire : En vertu de l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles*, toutes publications et communications destinées au grand public doivent être dans les deux langues officielles. Bien que les députés ne soient pas considérés des institutions en vertu de la *Loi*, un ministre est à la fois un député et un représentant du gouvernement, donc lorsqu'un ministre communique avec le public à ce titre, les obligations linguistiques s'appliquent. Bien que le commentaire en question était destiné spécifiquement aux résidents de la région de Fredericton, la population francophone de cette région n'a reçu aucune communication au sujet de la nécessité d'un nouvel établissement correctionnel. Or, les francophones de la région de Fredericton ont été défavorisés, et l'égalité des deux communautés linguistiques officielles n'a pas été respectée.

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 :

- S'assurer que tout article d'opinion ou toute autre communication officielle du gouvernement soit disponible en même temps dans les deux langues officielles.
- S'assurer de reconnaître que, même quand tout article d'opinion ou toute autre communication officielle du gouvernement est rédigé pour un public précis, cette communication officielle se doit d'être disponible en même temps dans les deux langues officielles afin que tous les citoyens regroupés par le public précis pour lequel cette communication a été rédigée aient accès à un service de qualité égale dans les deux langues officielles, sans être défavorisés en raison de leur langue officielle.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ville de Fredericton

Municipalité visée : Ville de Fredericton

Numéro de dossier : 23-24-094

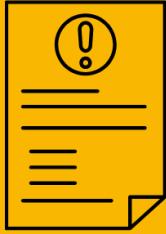
La plainte en bref : Le 6 septembre 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant la Ville de Fredericton, alléguant des lacunes en matière de communication en français. La partie plaignante indique avoir envoyé un courriel en français à la Ville de Fredericton, mais n'a pas reçu de réponse ni d'accusé de réception. Une semaine plus tard, la partie plaignante a envoyé un courriel de suivi en anglais et a reçu une réponse la même journée. De plus, la partie plaignante indique avoir répondu aux courriels ultérieurs en français, mais que la Ville répondait toujours en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : La Ville de Fredericton, étant une des huit cités du Nouveau-Brunswick, a des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et doit s'assurer d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Lorsqu'un citoyen correspond par écrit dans sa langue officielle de choix, la municipalité doit respecter la langue officielle choisie en répondant à la correspondance dans cette même langue, et ce sans délai indu.

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

Résultats : La municipalité visée par cette plainte a diffusé une note de service auprès de ses employés avec les rappels suivants afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Un rappel à tous ses employés par rapport à ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi* afin d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Un rappel à tous ses employés vis-à-vis l'importance de la continuité de services dans la langue officielle de choix des citoyens.
- Un rappel que, quand un citoyen correspond par écrit avec ses services ou ses employés dans sa langue officielle de choix, les services ou les employés respectent la langue officielle de choix du citoyen en répondant à la correspondance dans cette langue officielle de choix.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère des Ressources naturelles et Développement de l'énergie

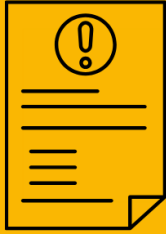
Institution visée : Ministère des Ressources naturelles et Développement de l'énergie
Numéro de dossier : 23-24-016

La plainte en bref : Le 16 mai 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère des Ressources naturelles et Développement de l'énergie, alléguant des lacunes en matière de communication en français. Plus précisément, la partie plaignante a identifié une adresse courriel erronée en français sur le site Web des photos aériennes en vente du ministère. L'adresse courriel de la page Web en français ne fonctionnait pas, tandis que celle en anglais fonctionnait.

Au cœur de cette affaire : L'analyse de la plainte a permis de déterminer que le problème revenait à une erreur de frappe. Cela dit, pendant que l'adresse erronée figurait sur le site Web de l'institution, il était impossible pour les membres du public qui auraient choisi de consulter le site Web en français de communiquer avec l'institution dans la langue officielle de leur choix. Or, la population francophone a été désavantagée pour un certain temps.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a rapidement corrigé l'erreur afin d'assurer pleinement sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissariat tient à souligner l'excellente collaboration et l'engagement des employés du ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie dans le traitement de cette affaire.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

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

Numéro de dossier : 23-24-050

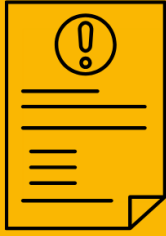
La plainte en bref : Le 29 juin 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture concernant des lacunes en matière de communication en français. Plus précisément, la partie plaignante dit avoir constaté que les enseignes et annonces alentour de la restauration et de la boutique de souvenirs au Parc provincial de la plage Parlee étaient uniquement 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*. En vertu de l'article 29 de la *Loi*, il incombe aux institutions de veiller à ce que tout affichage public et toutes autres publications et communications destinés au grand public soient publiés dans les deux langues officielles. Bien que les deux zones visées par la plainte en l'espèce soient exploitées et gérées par des fournisseurs tiers, ces fournisseurs doivent également respecter les obligations linguistiques imposées à l'institution en vertu de l'article 30 de la *Loi*.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a demandé à son tiers d'enlever les panneaux unilingues jusqu'à ce que des panneaux bilingues puissent être érigés. L'institution a également mis en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Examiner à nouveau tous les panneaux dans tous les parcs gérés et exploités par la province afin d'assurer que la traduction des panneaux existants et de nouveaux panneaux est correcte.
- Assurer que tous les nouveaux panneaux seront examinés par un professionnel des langues agréé.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Institution visée : Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Numéros de dossiers : 23-24-090, 23-24-100

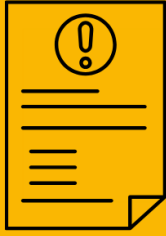
Les plaintes en bref : Le Commissariat a reçu deux plaintes, le 13 août et le 18 septembre 2023, visant le ministère des Transports et de l'Infrastructure alléguant des lacunes en matière de communication en français. Plus précisément, selon les allégations des parties plaignantes, la qualité du français dans les gazouillis du compte 511 Nouveau-Brunswick sur la plateforme X (anciennement Twitter) était insuffisante au point où le message était parfois illisible.

Au cœur de cette affaire : L'institution a affirmé qu'elle a recours aux services d'un tiers fournisseur depuis 2019 pour informer la population de l'état des routes par le biais du compte 511 Nouveau-Brunswick. En vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe à l'institution de s'assurer que son tiers respecte toutes les obligations qui lui sont imposées. L'institution confirme que l'entente conclue en 2019 stipule que tous les services fournis devaient être en pleine conformité avec la *Loi*.

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

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a communiqué avec son fournisseur pour lui rappeler ses obligations et insister sur leur importance. De plus, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir, l'institution a pris les mesures suivantes :

- La terminologie française du menu déroulant prédéfini du logiciel de messagerie a été révisée par un traducteur.
- Pour assurer une qualité égale des messages publiés en français et en anglais sur le compte, le personnel de l'institution a sélectionné les termes français révisés pour créer les descriptions qui seront publiées sur le compte.



PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

Institution visée : Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

Numéro de dossier : 23-24-017

La plainte en bref : Le 18 mai 2023, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français. Plus précisément, lorsque la partie plaignante a téléphoné à la réception du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, un employé a répondu en anglais seulement et n'avait pas les compétences linguistiques requises pour communiquer avec la partie plaignante dans sa langue officielle de choix, le français.

Au cœur de cette affaire : La *Loi sur les langues officielles* a préséance sur presque toutes les autres lois du Nouveau-Brunswick, à l'exception de la *Loi sur l'éducation* qui protège le droit des deux communautés linguistiques officielles d'avoir leurs propres écoles et établissements d'enseignement. Bien que les secteurs français et anglais du ministère, ainsi que les écoles, leurs comités et les conseils d'éducation de districts n'ont pas d'obligations en vertu de la *Loi*, le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance a les mêmes obligations que toute autre institution en vertu de la *Loi* lorsqu'elle communique avec les membres du public. Dans le cas en l'espèce, puisque la partie plaignante a téléphoné au ministère, elle avait le droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a déterminé que ce cas s'avérait d'un problème de ressources humaines qui serait abordé, et s'est engagée à faire des vérifications générales de l'offre active et de la continuité de services dans les deux langues officielles afin d'assurer pleinement sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir.



PLAINTES NON RECEVABLES

Numéro de dossier : 23-24-189

La plainte en bref : Le 20 février 2024, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant l'absence d'interprétation simultanée lors d'une enquête du coroner à laquelle la partie plaignante a assisté en tant que membre du public.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Selon le site Web des Services des coroners du Nouveau-Brunswick, une enquête du coroner « est une procédure judiciaire officielle qui permet la présentation publique de toute la preuve liée à un décès ». Comme il s'agit d'une procédure judiciaire, les témoins et les autres parties concernées par l'enquête du coroner s'adressent au tribunal et non au public. Par conséquent, puisque l'anglais et le français sont les langues officielles de la Cour, toute partie qui s'adresse au tribunal peut le faire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, ou dans les deux. Cela dit, le tribunal n'a pas l'obligation de fournir un service d'interprétation simultanée aux membres du public qui assistent à la procédure, car il ne s'agit pas d'une communication qui leur est destinée.

Numéro de dossier : 23-24-176

La plainte en bref : Le 28 janvier 2024, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte contre un hôpital du Réseau de santé Vitalité. La partie plaignante, dont la langue de préférence était l'anglais, a déclaré que les infirmières et les médecins lui parlaient en anglais, mais qu'ils utilisaient le français pour discuter entre eux et que le rapport qui lui a été remis pour son médecin de famille était rédigé en français uniquement.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La plainte porte sur deux questions qui ne relèvent pas de la compétence de la commissaire, à savoir la langue de travail et les dossiers médicaux des patients. Le Nouveau-Brunswick compte deux réseaux de santé, Horizon et Vitalité, qui ont tous les deux l'obligation de servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix, mais qui ont chacun leur propre langue de travail interne. Contrairement à la langue de service, la langue de travail n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Selon la situation décrite dans la plainte, les professionnels de la santé discutaient entre eux sur leur lieu de travail dans la langue interne de leur établissement. Bien que les professionnels de la santé se soient exprimés en français en présence de la partie plaignante, ils lui ont ensuite parlé en anglais, la langue de son choix. La partie plaignante a donc reçu ses services dans sa langue de préférence. En ce qui concerne le rapport médical qui lui a été remis pour son médecin de famille, les dossiers des patients relèvent de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* et non de la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, la commissaire n'a pas la compétence de trancher les deux questions soulevées dans la plainte.



PLAINTES NON RECEVABLES

Numéro de dossier : 23-24-172

La plainte en bref : Le 23 janvier 2024, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant la langue des dossiers des patients. La partie plaignante a déclaré qu'après une intervention chirurgicale et des traitements reçus dans un hôpital du réseau de santé Vitalité, son médecin n'était pas en mesure de comprendre son dossier médical parce qu'il était rédigé en français uniquement.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La plainte susmentionnée relève de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* et est considérée comme une question de langue de travail plutôt qu'une question de langue de service. Puisque les dossiers des patients ne relèvent pas de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire n'a pas la compétence de traiter cette affaire.

Numéro de dossier : 23-24-168

La plainte en bref : Le 18 janvier 2024, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant le manque de postes pour les anglophones au sein d'une institution du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La situation décrite dans cette plainte ne concerne pas un service offert aux membres du public par une institution de l'Assemblée législative ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick; elle se rapporte plutôt à des pratiques d'embauche ou à d'autres questions de dotation en personnel. La plainte porte donc sur la langue de travail et non la langue de service. Ainsi, la commissaire n'a pas la compétence de traiter cette affaire.



PLAINTES NON RECEVABLES

Numéro de dossier : 23-24-161

La plainte en bref : Le 11 janvier 2024, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant une publicité en français uniquement diffusée par le système de sonorisation d'une épicerie. Lorsque la partie plaignante s'est adressée au gérant pour se renseigner au sujet du contenu du message, le gérant lui a indiqué qu'il ne comprenait pas non plus le message, mais que la publicité était également diffusée en anglais au cours de la journée.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Puisque la situation décrite dans cette plainte concerne un service fourni par une entreprise du secteur privé qui n'offre pas de services au nom du gouvernement, l'entreprise n'a aucune obligation linguistique en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, la situation ne se rapporte pas à une violation de la *Loi* et la commissaire n'a pas la compétence d'enquêter sur cette affaire.

Numéro de dossier : 23-24-149

La plainte en bref : Le 5 décembre 2023, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte selon laquelle l'interprétation simultanée du français à l'anglais des travaux quotidiens de l'Assemblée législative était inadéquate. La partie plaignante indiquait une date et une heure précises où elle estimait que des informations essentielles avaient été perdues en raison de la qualité de l'interprétation simultanée.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Le Commissariat aux langues officielles a écouté et transcrit l'interprétation des travaux quotidiens de l'Assemblée législative à la date et à l'heure indiquées dans la plainte. Après avoir comparé la transcription de l'interprétation en anglais à ce qui avait été dit en français, il a été déterminé que la qualité de l'interprétation simultanée était acceptable. Même si certaines lacunes ont été relevées dans l'interprétation, on ne s'attend pas à la perfection pour l'interprétation simultanée, car il existe une certaine marge d'erreur humaine. Par conséquent, l'interprétation simultanée n'offre pas toujours un service idéal de qualité égale dans les deux langues officielles. Cela dit, aux termes des articles 6 et 7 de la *Loi sur les langues officielles*, l'anglais et le français sont les langues officielles de la Législature et l'interprétation simultanée des débats et des autres travaux de l'Assemblée législative doit être offerte par la Législature. En vertu de ces articles, chacun a le droit d'employer la langue officielle de son choix dans les débats et les travaux de l'Assemblée législative ou de ses comités, et l'interprétation simultanée est utilisée pour garantir que les deux communautés linguistiques officielles puissent avoir accès aux délibérations dans la langue officielle de leur choix. Dans la situation faisant l'objet de cette plainte, aucune divergence n'a été relevée en ce qui concerne le sens ou le contenu. Il a donc été déterminé que les deux communautés linguistiques officielles ont reçu une information similaire dans la langue de leur choix.



PLAINTES NON RECEVABLES

Numéro de dossier : 23-24-110

La plainte en bref : Le 7 octobre 2023, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant un document uniquement en anglais produit par un district scolaire anglophone. Plus précisément, selon les allégations de la partie plaignante, les évaluations des rendements scolaires de ce district anglophone n'étaient pas disponibles en français.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La situation rapportée par la partie plaignante est un service offert par une institution d'enseignement distincte en vertu de l'article 4 de la *Loi sur les langues officielles*. De sorte, le district faisant l'objet de la plainte n'étant pas visé par la *Loi*, la commissaire n'a aucun droit de regard.

Numéro de dossier : 23-24-085

La plainte en bref : Le 2 août 2023, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte concernant l'état des prestations de retraite de la partie plaignante, qu'elle avait reçu en français uniquement.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Puisque la situation en question se rapportait à la relation employeur-employé plutôt qu'à un service offert aux membres du public, la plainte concernait la langue de travail et non la langue de service. Les communications internes d'une institution ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et, de ce fait, la commissaire n'a pas la compétence de traiter cette affaire.

Numéro de dossier : 23-24-071

La plainte en bref : Le 18 juillet 2023, le Commissariat a reçu une plainte concernant les courriels de la part du groupe de mieux-être, de la santé et de la sécurité d'un ministère du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Selon les allégations de la partie plaignante, le français dans ces courriels était fautif, et ce, de façon continue. En plus de la traduction erronée, la partie plaignante allègue que le titre du courriel était toujours uniquement en anglais.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La situation telle que rapportée ne fait pas état d'un service offert au public, mais plutôt d'une relation entre employeur et employé. Cette plainte vise donc la langue de travail et non la langue de service. Puisque les communications internes des institutions ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, cette situation ne constitue pas une violation de la *Loi* et, de sorte, la Commissaire n'a pas la compétence d'enquêter sur la question.



QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE



QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Les deux décisions suivantes ont été rendues après le 31 mars 2024. Comme il s'agit de décisions importantes portant sur les droits linguistiques dans la province, le Commissariat a décidé qu'il était plus opportun de les inclure dans le présent rapport annuel.

NOMINATION D'UNE ANGLOPHONE UNILINGUE AU POSTE DE LIEUTENANTE-GOUVERNEURE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le très honorable Premier Ministre du Canada, son excellence la très honorable Gouverneure Générale et le Gouverneur Général en Conseil et La Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick et le Procureur général du Nouveau-Brunswick 2024 NBCA 70

Le 4 septembre 2018, le Comité du Conseil privé a recommandé à la gouverneure générale de publier un décret nommant Brenda L. Murphy à titre de 32^e lieutenant-gouverneure du Nouveau-Brunswick.

Le 3 décembre 2019, la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick (SANB) a déposé une requête auprès de la Cour du Banc de la Reine contestant la nomination de M^{me} Murphy au motif que la nomination d'une personne unilingue au poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick contrevenait aux garanties constitutionnelles relatives aux langues officielles qui s'appliquent au Nouveau-Brunswick. En ce qui concerne le recours ou la réparation recherchée, la SANB a demandé une déclaration en vertu des paragraphes 16(2), 18(2) et 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (ci-après, la « *Charte* ») invalidant la recommandation de nomination transmise par le premier ministre du Canada à la gouverneure générale et déclarant illégal le décret connexe.

L'affaire a été entendue à la Cour du Banc de la Reine, et une décision a été rendue le 14 avril 2022. La juge en chef DeWare a accueilli en partie la requête de la SANB, estimant que le titulaire du poste de lieutenant-gouverneur doit être bilingue et capable d'exécuter toutes les fonctions de son rôle dans les deux langues officielles. La juge en chef DeWare a cependant refusé de déclarer nulle et non avenue la nomination de la lieutenant-gouverneure Murphy.

Le Canada a fait appel de la décision devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, qui a rendu sa décision le 23 mai 2024, infirmant la décision du tribunal inférieur.

Les premiers paragraphes de la décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick exposent succinctement le contexte des questions en cause :

« Cette affaire met en évidence la tension entre l'idéal et l'impératif. Tous s'entendent pour dire que la personne nommée lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick devrait idéalement parler couramment les deux langues officielles de la province. Cette décision ne rejette aucunement cet idéal. Elle soulève plutôt la question particulière de savoir si la Charte canadienne des droits et libertés ou la Loi constitutionnelle de 1982 exige le bilinguisme personnel de la personne ainsi nommée.

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada et se veut le siège de droits linguistiques durement acquis qui sont enchâssés dans la Constitution de notre pays qui les protège résolument. » [traduction]

La Cour d'appel a appliqué la norme du bien-fondé à l'appel, du fait qu'il porte sur une question de droit constitutionnel, et a déterminé que les questions soulevées par l'appel étaient sujettes à un contrôle judiciaire.

Les motifs soulevés dans l'appel interjeté par le Canada étaient que la juge avait commis une erreur en concluant que la recommandation du premier ministre était examinable par la cour, que la juge avait commis une erreur en concluant à une exigence constitutionnelle selon laquelle le lieutenant-gouverneur doit être bilingue et qu'elle avait commis une erreur en concluant que l'article 16.1 et les paragraphes 16(2) et 20(2) de la *Charte* exigent que la personne qui occupe le poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick soit bilingue.

La SANB a interjeté un appel incident en invoquant comme motifs que la juge avait commis une erreur en ne concluant pas que le lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick devait être bilingue, en n'incluant pas l'intégralité de l'article 16.1 de la *Charte* dans sa déclaration selon laquelle le lieutenant-gouverneur doit être bilingue et en omettant de déclarer la nomination nulle et non avenue.

La Cour d'appel a reconnu les règles d'interprétation en matière de droits linguistiques, telles qu'elles sont énoncées dans la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Beaulac* : *« [...] les droits linguistiques doivent être interprétés de manière généreuse, libérale et compatible avec le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada. »* [traduction]

La Cour d'appel a également noté ce qui suit :

« En interprétant les droits linguistiques conférés par la Charte, les tribunaux doivent également garder à l'esprit qu'en adoptant une interprétation généreuse, large et libérale, ils ne doivent pas créer de nouveaux droits. » [traduction]

La Cour d'appel a établi que la juge du tribunal inférieur avait conclu que les droits garantis par la *Charte* avaient été violés « [...] sans examiner attentivement le libellé exact des dispositions pertinentes et sans tenir compte de ce libellé dans son interprétation. » [traduction]

Les paragraphes 16(2) et 20(2) de la *Charte* imposent des obligations linguistiques institutionnelles à toutes les institutions de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le paragraphe 18(2) prévoit que les lois et les documents de l'Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick doivent être imprimés dans les deux langues officielles. De plus, le paragraphe 20(2) accorde aux membres du public du Nouveau-Brunswick le droit de communiquer en français ou en anglais avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement et d'en recevoir des services en français ou en anglais.

Paragraphe 20(2) de la *Charte*

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

La Cour d'appel a conclu que la communication directe avec le lieutenant-gouverneur ne fait pas partie des « services fournis » par le bureau de cette institution.

Paragraphe 16(2) de la *Charte*

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

La Cour d'appel a déclaré que l'approche des législateurs à l'égard du paragraphe 16(2) est celle du bilinguisme institutionnel, mais que cela ne peut être considéré comme une interprétation stricte, notant que « *cette approche ne fait pas abstraction des objectifs généraux des droits linguistiques; au contraire, elle reconnaît l'objectif fondamental du bilinguisme institutionnel. Cette interprétation du paragraphe 16(2) vise à encourager l'épanouissement des communautés de langue officielle tout en assurant la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires pour remédier aux injustices du passé. Elle demeure conforme à l'objectif fondamental qui sous-tend les droits enchâssés dans la Constitution.* » [traduction]

La Cour d'appel a également signalé que c'est l'approche qui a été adoptée systématiquement par les tribunaux, les provinces et le gouvernement fédéral.

La Cour a conclu que la nomination du lieutenant-gouverneur ne contrevenait pas à cette disposition de la *Charte* et que le fait pour un lieutenant-gouverneur de ne pas parler couramment le français et l'anglais ne viole pas l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges au regard de leur utilisation au sein de l'institution, à savoir le poste de lieutenant-gouverneur. La Cour a déclaré qu'il est difficile d'« *interpréter le libellé du paragraphe 16(2) comme exigeant le bilinguisme personnel du lieutenant-gouverneur.* » [traduction]

Paragraphe 16.1(1) de la *Charte*

Ajouté en 1993, le paragraphe 16.1(1) de la *Charte* renvoie à l'égalité de statut et de droits des deux communautés de langue officielle du Nouveau-Brunswick, y compris le droit à des institutions d'enseignement et institutions culturelles distinctes. Selon la position de la SANB, le lieutenant-gouverneur a le devoir d'interagir avec le public dans les deux langues officielles et la nomination d'une anglophone unilingue à ce poste est contraire aux dispositions sur l'égalité réelle énoncées au paragraphe 16.1(1).

La Cour d'appel a retracé l'historique du paragraphe 16.1(1) et a conclu qu'il n'a jamais eu pour objectif d'introduire une dualité « *au sein de l'appareil gouvernemental ou de promouvoir le bilinguisme de personnes identifiables* ». [traduction] La Cour d'appel a conclu que le paragraphe 16.1(1) n'impose pas l'exigence de bilinguisme au titulaire du poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick.

En ce qui concerne les questions soulevées dans l'appel incident, la Cour d'appel n'a pas convenu que la nomination d'un lieutenant-gouverneur unilingue enfreint les paragraphes 18(2) et 16.1(2) de la *Charte*, concluant que le libellé du paragraphe 18(2) se rapporte aux documents qui sont visés par les exigences linguistiques, et non aux personnes, et que les capacités linguistiques du lieutenant-gouverneur n'ont aucune incidence sur la réalisation de l'objectif du paragraphe 18(2) puisqu'elles ne limitent pas l'accès de l'une ou l'autre des communautés linguistiques aux textes législatifs de l'Assemblée législative.

La Cour a également déclaré : « *Il semble trompeur de donner à penser que le fait qu'un lieutenant-gouverneur ne puisse pas lire ou comprendre les textes législatifs dans les deux langues officielles compromet l'intégrité de la sanction royale, un pouvoir qui est entièrement circonscrit par la convention constitutionnelle, alors que cette norme ne s'applique pas aux législateurs.* » [traduction]

En substance, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a conclu que la *Charte* n'exige pas le bilinguisme personnel du titulaire du poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick.

FERMETURE DU PALAIS DE JUSTICE DE CARAQUET ET MISE EN PLACE D'UN TRIBUNAL SATELLITE À TRACADIE

Forum des maires de la Péninsule acadienne Inc. c. Ministre de la Justice et de la Sécurité Publique 2024 NBBR 058

À la fin de 2021, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a fermé les installations du tribunal provincial à Caraquet, et Tracadie est devenu un tribunal satellite en 2022. Les juges de la Cour provinciale qui siégeaient dans ces tribunaux ont été transférés à Miramichi et à Bathurst. Tous les employés et tous les dossiers ont été transférés à Bathurst.

La raison invoquée pour justifier cette décision était qu'il y avait une diminution du nombre d'affaires entendues dans ces palais de justice et qu'il serait plus efficace d'utiliser les ressources en centralisant ces services judiciaires à Bathurst.

Lorsque la décision a été prise concernant les palais de justice de Caraquet et de Tracadie, il n'y a eu aucune consultation publique; le Forum des maires de la Péninsule acadienne (Forum des maires) a d'ailleurs écrit au ministre pour exprimer son désaccord et demander à le rencontrer. Le ministre Flemming a répondu que la décision de fermer les palais de justice avait été prise pour des raisons purement économiques et afin d'optimiser les ressources.

Le Forum des maires a demandé que cette décision fasse l'objet d'un contrôle judiciaire, soutenant que la fermeture d'un palais de justice dans une région majoritairement francophone est contraire aux droits garantis par la *Charte* ainsi qu'aux droits quasi constitutionnels protégés par la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick et la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*.

La juge Bourque a fait savoir que le fondement de la contestation judiciaire est de savoir si le ministre, en prenant sa décision, avait passé outre à son obligation de protéger et de promouvoir la minorité francophone.

Après avoir examiné l'affaire, la juge Bourque a déterminé que la norme de contrôle judiciaire applicable était celle de la décision raisonnable. Elle a conclu que les décisions du ministre de fermer le palais de justice de Caraquet, de convertir le palais de justice de Tracadie en tribunal satellite et de transférer les juges étaient déraisonnables. Dans son analyse, la juge Bourque a souligné qu'au moment d'examiner une décision discrétionnaire (comme celle du ministre dans cette affaire), le tribunal doit d'abord déterminer si la décision porte sur des droits garantis par la *Charte*. Dans cette perspective, elle a tenu compte de l'objet des articles 16 et 16.1 de la *Charte* ainsi que de la LLO et de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* et des valeurs qui sous-tendent ces droits. La Cour a ensuite examiné le raisonnement du ministre pour déterminer si la décision témoignait d'une « *mise en balance proportionnelle des droits garantis par la Charte ou de leurs valeurs sous-jacentes* ». [traduction] La juge Bourque a indiqué que ces dispositions et ces lois « *imposent au gouvernement l'obligation de prendre une mesure favorable pour assurer la préservation et la promotion des communautés linguistiques* ». [traduction]

La juge Bourque a conclu à un « *lien positif* » entre la fermeture d'un palais de justice et la préservation, la promotion et l'épanouissement d'une communauté linguistique minoritaire. S'il est impossible au public d'accéder à un palais de justice en raison de la distance géographique ou d'autres obstacles, les valeurs fondamentales du système judiciaire sont compromises. La Cour a estimé qu'un palais de justice est un symbole de justice et de primauté du droit dans une collectivité, qu'il contribue à la vitalité de la collectivité comme centre d'instances judiciaires, qu'il offre des possibilités d'emploi et qu'il stimule l'activité économique tout en favorisant la confiance et le sentiment de sécurité chez les citoyens de la collectivité qu'il sert.

Dans son analyse, la juge Bourque a noté que la décision du ministre doit montrer qu'il « [...] *a judicieusement tenu compte des protections assurées par la Charte dans le cadre de son évaluation des conséquences possibles de sa décision sur la minorité francophone.* »

Elle a conclu que la décision au sujet des palais de justice pourrait ne pas avoir porté directement atteinte aux droits linguistiques garantis par la *Charte* et d'autres lois, mais que,

« [...] *elle a néanmoins eu d'importantes conséquences sur la préservation et l'épanouissement de la communauté linguistique minoritaire. Il s'ensuit que ces valeurs sont toujours pertinentes lorsque le gouvernement exerce un tel pouvoir discrétionnaire et qu'il faut à tout le moins en tenir compte dès le départ. Par conséquent, le gouvernement avait l'obligation de tenir compte de ces valeurs de préservation, d'épanouissement et de promotion de la communauté linguistique minoritaire dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire de fermer le palais de justice.* » [traduction]

Dans sa décision du 28 mars 2024, la juge Bourque a invalidé la décision du ministre de la Justice et de la Sécurité publique de fermer le palais de justice de Caraquet, de convertir le palais de justice de Tracadie en tribunal satellite et de transférer les juges qui y siégeaient à ces endroits. Elle a renvoyé l'affaire au ministre pour réexamen.



**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 officielles 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) 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.

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.



LA 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 9 mai 2023 au 28 mars 2024 (44 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés **14% du temps en français** et **86% 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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
<i>Français</i>	16%	20%	20%	14%
<i>Anglais</i>	84%	80%	80%	86%



CAMPAGNE PROMOTIONNELLE

Hello, Bonjour – Histoires de langues

Les droits linguistiques accordés en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) s'appliquent à tous les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois, peu importe leur langue maternelle ou leur âge. C'est dans cette optique que le Commissariat aux langues officielles a élaboré une campagne promotionnelle pour aider les élèves de la province à se familiariser avec nos deux langues officielles et les exigences de la LLO d'une manière amusante. Pour ce faire, deux jeux interactifs en ligne au sujet des langues officielles ont été créés.

Les jeux, un pour les niveaux scolaires 4 et 5, et l'autre pour les niveaux 6 et 7, permettent non seulement aux élèves d'en apprendre davantage sur les langues officielles et le bilinguisme, mais peuvent également servir d'outil éducatif sur le Nouveau-Brunswick, qui nous sommes, l'endroit où nous vivons et notre histoire. La conception des jeux ayant débuté en 2021, la campagne *Hello, Bonjour* est le résultat de trois ans de travail acharné.

Comme la LLO ne s'applique pas au secteur de l'éducation, il est important de noter que ces jeux ne sont pas des outils destinés à l'apprentissage de l'une ou l'autre des langues officielles. Les élèves jouent le jeu dans la langue officielle de leur choix dans le but d'approfondir leurs connaissances sur les langues officielles et les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

Au mois de février 2024, la campagne *Hello, Bonjour* a été lancée dans les écoles du Nouveau-Brunswick. Dans le cadre du lancement officiel de la campagne, la commissaire MacLean a visité plusieurs écoles à travers la province pour rencontrer les élèves, leur parler de leurs droits linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, ainsi que pour leur présenter les jeux *Hello, Bonjour – Histoires de langues*!

Les deux jeux, *Nouveaux amis* et *Influenceur du Nouveau-Brunswick*, sont accessibles sur le site Web www.BonjourNB.ca. Au total, quatre jeux interactifs en ligne ont été créés c'est-à-dire deux pour chaque langue officielle. Les jeux en anglais sont disponibles par l'entremise du site Web www.HelloNB.ca.

Nouveaux amis – 4^e et 5^e année

Le jeu *Nouveaux amis* est un jeu de question-réponse où l'élève voyage à travers la province en visitant des points d'intérêts et en apprenant un fait intéressant à chaque arrêt.

Le jeu commence lorsque Sam, un écureuil doué de la parole qui est en vacances au Nouveau-Brunswick, frappe à la porte d'entrée d'une maison. Lorsque la porte s'ouvre, Sam est accueilli par la salutation « Hello, Bonjour » et ensuite il est invité à entrer dans la maison.

Après que Sam se présente, l'élève doit écrire son prénom et choisir son personnage. Sam demande à l'élève pourquoi il a été salué en français et en anglais. Le personnage de l'élève lui explique qu'en ne sachant pas quelle langue Sam parlait, dire bonjour dans les deux langues officielles lui permet de répondre dans la langue officielle de son choix sans présumer à sa langue de préférence.

Sam réalise qu'il en connaît très peu sur la province et demande à l'élève de lui faire visiter de nouveaux lieux pour en apprendre davantage sur les langues officielles. L'élève et Sam partent à bicyclette, et l'élève doit choisir un point d'intérêt à visiter. Lorsqu'ils arrivent à l'endroit choisi, l'élève et Sam rencontrent une nouvelle personne ou même un autre animal, aussi doué de la parole qui leur fournit de l'information et leur pose une question à choix multiple au sujet des langues officielles. Une fois que l'élève répond correctement à la question, une réponse plus détaillée est affichée à l'écran. Ensuite, l'élève et Sam disent au revoir à leur nouvel ami et partent en direction d'un autre point d'intérêt choisi par l'élève.

Pour compléter le jeu, l'élève doit visiter au moins trois points d'intérêts. Après chaque arrêt, quatre nouvelles options sont présentées à l'élève pour leur prochaine visite, ce qui leur permet d'avoir plus de contrôle sur leur expérience de jeu. Après avoir complété le jeu, les élèves sont encouragés à jouer à nouveau pour explorer les autres points d'intérêts et en apprendre davantage.

Les lieux à visiter et les questions posées

Régions	Points d'intérêts	Questions posées
Shediac	Le homard géant	En quelle année le Nouveau-Brunswick est-il devenu officiellement bilingue ?
La Baie de Fundy	Les rochers Hopewell	Quel premier ministre du Nouveau-Brunswick a adopté la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick ?
Néguac	Le phare de Néguac	Pourquoi est-ce que chaque communauté linguistique a ses propres écoles ?
Campbellton	Le saumon géant	Les entreprises privées, telles qu'une cantine, doivent-elles offrir un service en français et en anglais ?
Nackawic	La plus grasse hache du monde	Combien de municipalités dans la province doivent offrir certains de leurs services dans les deux langues officielles ?
Hartland	Le plus long pont couvert	À quelle occasion l'offre active doit-elle être faite par une institution gouvernementale ? À quoi sert la <i>Loi sur les langues officielles</i> ?
Moncton	La Côte magnétique	Est-ce que tous les employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick doivent être bilingues ?

Bertrand	Le village historique acadien	Que s'est-il passé le 17 juillet 1981 ?
Saint John	Les chutes réversibles	Qui est chargé de veiller à ce que le gouvernement respecte les règles relatives au bilinguisme ?
Edmundston	Le Jardin botanique du Nouveau-Brunswick	La <i>Loi sur les langues officielles</i> s'applique-t-elle à l'ensemble du Nouveau-Brunswick ?
Waterside	Le Cap Enragé	Vrai ou faux : Parce que tous les agents de police doivent servir les gens en français ou en anglais, ils sont autorisés à appeler un autre agent si quelqu'un a besoin d'être servi dans une langue qu'ils ne parlent pas.
Saint-Quentin	Le Mont Carleton	Quel est le pourcentage des Néo-Brunswickois qui ont le français comme langue maternelle ?

Influenceur du Nouveau-Brunswick – 6^e et 7^e année

Le jeu *Influenceur du Nouveau-Brunswick* est un jeu de question-réponse où l'élève voyage à travers le Canada en visitant des points d'intérêts et en apprenant des faits intéressants à chaque arrêt. À la fin de chaque visite, l'élève résume l'information apprise sous la forme de message sur un média social fictif pour partager ses nouvelles connaissances avec ses abonnés.

Le jeu débute avec l'image d'un téléphone cellulaire indiquant qu'un nouveau message texte a été reçu. Ce message indique que l'élève a été choisi en tant qu'ambassadeur des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick et fera le tour du pays pour partager son expérience et dire aux gens ce que signifie vivre dans la seule province où deux langues sont officiellement reconnues. L'élève doit ensuite fournir leur prénom et choisir leur personnage pour confirmer leur participation en tant qu'ambassadeur. Avant de partir en tournée, l'élève doit se rendre à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick pour rencontrer les organisateurs de la tournée et répondre aux trois questions suivantes au sujet des langues officielles :

- En quelle année le gouvernement canadien a-t-il reconnu le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*?
- Quand le Nouveau-Brunswick a-t-il reconnu officiellement le français et l'anglais comme langues officielles?
- Vrai ou faux : Le fait d'avoir deux langues officielles crée une division entre les communautés francophones et anglophones.

Après avoir répondu aux questions, l'élève doit choisir une ville à visiter et la tournée du pays commence. Arrivé à l'endroit sélectionné, l'élève rencontre une nouvelle personne qui leur fournit de l'information et leur pose une question à choix multiple au sujet des langues officielles et des droits linguistiques. Une fois que l'élève répond correctement à la question, une réponse plus détaillée est affichée à l'écran. Ensuite, l'élève écrit son message pour ses abonnés, et choisit la prochaine ville à visiter.

Pour compléter le jeu, l'élève doit visiter au moins quatre villes. Après chaque arrêt, quatre nouvelles options sont présentées à l'élève pour leur prochaine visite, ce qui leur permet d'avoir plus de contrôle sur leur expérience de jeu. Après avoir complété le jeu, les élèves sont encouragés à jouer à nouveau pour explorer les autres villes et en apprendre davantage.

Les lieux à visiter et les questions posées

Villes	Points d'intérêts	Questions posées
Churchill, Manitoba	Fort-Prince-de-Galles	Que s'est-il passé au Nouveau-Brunswick le 17 juillet 1981 ?
Timmins, Ontario	Centre culturel La Ronde	Le Nouveau-Brunswick est-elle la seule province officiellement bilingue au Canada ?
Vancouver, Colombie-Britannique	L'Université de la Colombie-Britannique	En 1968, les étudiants de l'Université de Moncton ont contribué à la promotion du bilinguisme au Nouveau-Brunswick en...
Legal, Alberta	Une visite de murales françaises	Un policier du Nouveau-Brunswick qui n'est pas bilingue pourrait-il appeler un autre agent si quelqu'un a besoin d'un service dans une langue officielle qu'il ne parle pas ?
Victoria, Colombie-Britannique	La Ville de Victoria	Quel pourcentage de la population totale du Nouveau-Brunswick peut parler le français et l'anglais aujourd'hui ?
Ottawa, Ontario	Parlement du Canada	Laquelle est arrivée en premier, la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Canada ou la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick ?
Montcalm, Manitoba	Village Saint-Joseph	Sais-tu combien de villes au Nouveau-Brunswick doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles ?
Drumheller, Alberta	Royal Tyrrell Museum	Quand est-ce qu'une offre active de service doit-elle être faite au Nouveau-Brunswick ?
Toronto, Ontario	Commissariat aux langues officielles du Canada	Quel est le but de la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick ?
Saint-Boniface, Manitoba	L'Université de Saint-Boniface	La <i>Loi sur les langues officielles</i> est-elle discriminatoire envers les personnes unilingues lorsqu'il s'agit d'emplois gouvernementaux ?
Maillardville, Colombie-Britannique	Le parc Mackin	Qui enquête sur les plaintes si les membres du public ne peuvent pas accéder aux services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix au Nouveau-Brunswick ?
Edmonton, Alberta	La Cité Francophone	Combien de francophones vivent au Canada ?
Sudbury, Ontario	Science Nord	Pourquoi penses-tu que les communautés francophone et anglophone ont chacune leurs propres écoles ?
Winnipeg, Manitoba	La Monnaie royale canadienne	Dans ta province, le Nouveau-Brunswick, tous les employés du gouvernement doivent-ils être bilingues ?

Grande Prairie, Alberta	Le musée de Grande-Prairie	Le Nouveau-Brunswick est la seule province qui : (réponse : est spécifiquement mentionnée par son nom dans la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>)
Nanaimo, Colombie-Britannique	Le Musée Nanaimo	Pourquoi est-il important d'offrir des services de santé bilingue au Nouveau-Brunswick ?

Lancement

Entre le 12 et 16 février 2024, dans le cadre du lancement officiel de la campagne, la commissaire a visité plusieurs écoles à travers la province avec des membres du Commissariat et une équipe de tournage. Un total de sept écoles, une dans chaque district scolaire, ont fait partie de cette tournée :

- Hartland Community School à Hartland;
- l'école Élémentaire Sacré-Cœur à Grand-Sault;
- l'école l'Envolée à Shippagan;
- Tabusintac Community School à Tabusintac;
- l'école Abbey-Landry à Memramcook;
- Petitcodiac Regional School à Petitcodiac; et
- Forest Hills School à Saint John.

Le but de la tournée était de rencontrer les élèves pour leur parler de leurs droits linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et leur présenter les jeux. En plus, les élèves et les membres du personnel des écoles visitées ont été encouragés à donner leur opinion sur la campagne devant la caméra.

C'est ainsi que deux vidéos récapitulatives de la tournée ont été créées et partagées sur les réseaux sociaux du Commissariat en mai 2024. Les entretiens ayant été menés dans la langue de choix de chaque personne, il existe deux vidéos, l'une en français et l'autre en anglais, avec des sous-titres pour chacune d'entre elles.

Pour visionner la vidéo française : <https://youtu.be/4cE2lldAUUc>

Pour visionner la vidéo anglaise : <https://youtu.be/61gzENNZWdA>

Concours

Pour inciter les élèves à jouer et à apprendre, le Commissariat avait lancé un concours donnant aux élèves la chance de gagner un ordinateur portable. Pour participer au concours, les élèves devaient résumer de façon créative ce qu'ils avaient appris grâce au jeu. Les élèves ont soumis leurs projets en utilisant le site Web BonjourNB.ca avant la date limite du 22 mars 2024, et les gagnants ont été sélectionnés par un tirage au sort la semaine suivante. Des exemples de projets incluent : des présentations, des rédactions, des dessins, des chansons, des vidéos et plus encore ! Un total de 122 élèves de la 4^e à la 7^e année ont participé au concours.

Dix élèves chanceux, cinq par groupe d'âge, ont chacun gagné un nouvel ordinateur portable!

Les camarades de classes des élèves gagnants ont également reçu des cadeaux promotionnels. Les élèves de la 4^e et 5^e année ont reçu un chapeau avec l'image de Sam l'écureuil, une lanière et une épinglette « English-Français ». Pour ce qui est des élèves de la 6^e et 7^e année, ils ont reçu un support pour téléphone, une lanière et une épinglette « English-Français ».

Les gagnants des niveaux 4 à 5 :

- Marlie Ferguson - Magnetic Hill School;
- Marnie Lutes - Magnetic Hill School;
- Colby Askeland - Magnetic Hill School;
- Luke Bangay - Nashwaaksis Memorial School;
- Caroline Babineau - l'école Claudette Bradshaw.

Les gagnants des niveaux 6 à 7 :

- Greer LeBlanc-Stephens - Quispamsis Middle School;
- Kellan Fletcher - Nelson Rural School;
- Fiammeta Franklin - Hillcrest School;
- Jeriel Keutiben - l'école Le Sommet;
- Daximus Prianti - Bessborough School.

Difficultés techniques

Malheureusement, certaines écoles de la province ont rencontré des difficultés techniques qui les ont empêchées d'accéder aux jeux et de participer au concours. Comme ces problèmes techniques étaient hors de leur contrôle et ont pu désavantager certains élèves, un deuxième tirage au sort d'un ordinateur portable par groupe d'âge a été fait parmi les élèves des enseignantes et enseignants qui nous ont contactés. Les camarades de classes des élèves gagnants ont également reçu des cadeaux promotionnels.



CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Deux langues officielles, un seul cœur

Selon les résultats du sondage d'opinion publique *Langue et société au Nouveau-Brunswick* réalisé par le Commissariat aux langues officielles en 2021, la majorité (81 %) des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois appuie le concept de la *Loi sur les langues officielles*. Cette majorité, souvent silencieuse, est très fière de vivre dans la seule province officiellement bilingue au Canada. Le Commissariat a souhaité mettre en évidence cette fierté à l'aide d'une campagne avec un thème rassembleur et axé sur le sentiment d'appartenance.

En janvier 2024, une campagne publicitaire intitulée « *Deux langues officielles, un seul cœur* » a été lancée. La campagne avait pour but de valoriser le sentiment d'appartenance, rapprocher la communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise, et accroître les sentiments positifs à l'égard des langues officielles.

La campagne a connu un grand succès avec 11,8 millions d'impressions, dont 949 000 vues des vidéos en ligne et 125 000 clics, avec un excellent taux de clic global de 1,05 %.

Pour atteindre un plus grand nombre de Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois, la campagne était composée d'annonces vidéo et de publicités numériques en ligne, ainsi que des annonces à la télévision.

L'annonce vidéo utilisée en ligne et à la télévision dure 30 secondes dans son intégralité. Alors que des séquences vidéo illustrent la richesse culturelle et la beauté naturelle du Nouveau-Brunswick, un narrateur livre le message suivant :

« On le voit chez nos voisins chaleureux, dans notre façon de vivre, de travailler et de jouer ensemble. On le ressent dans les liens entre les communautés et la riche diversité culturelle qui fait d'ici la seule province bilingue au Canada. Ici, nos deux langues officielles sont les deux côtés d'un seul cœur. Le Nouveau-Brunswick, deux langues officielles, un seul cœur. »

Deux versions raccourcies de la vidéo, la première d'une durée de 15 secondes et la seconde d'une durée de 6 secondes, ont également été créées et diffusées en ligne. Les vidéos peuvent toujours être visionnées sur la page YouTube du Commissariat.

Toutes les versions de la vidéo étaient en circulation sous forme de publicité en ligne sur Facebook, Instagram et YouTube entre le 29 janvier et le 30 mars 2024.

L'annonce vidéo dans son intégralité a été diffusée à la télévision sur les canaux de Radio-Canada, CHAU, CTV, Global et CBC du 4 au 24 mars 2024.

En plus des annonces vidéo en ligne et à la télévision, une série de publicités numériques ont été créées et publiées sur Facebook, Instagram et par l'entremise du réseau d'affichage Google. Ces publicités numériques étaient en circulation entre le 22 janvier et le 30 mars 2024.

Les pages qui suivent présentent les concepts créatifs utilisés dans le cadre de cette campagne publicitaire intitulée « *Deux langues officielles, un seul cœur.* »

Vidéo (30 secondes)



Publicités numériques





Épinglettes et pancartes de comptoir

Depuis 2004, le Commissariat aux langues officielles fournit gratuitement des épinglettes et des pancartes de comptoir « Français-English » aux organismes, aux individus et aux entreprises du secteur privé qui en font la demande. Ces articles promotionnels sont utilisés pour informer les membres du public qui fréquentent de tels endroits qu'ils peuvent obtenir un service dans la langue officielle de leur choix.

La volonté des entreprises privées d'afficher et d'offrir des services dans les deux langues officielles doit être saluée et encouragée, car elles n'ont pas d'obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. L'action d'offrir proactivement un service dans les deux langues officielles permet aux entreprises non seulement d'élargir leur clientèle, mais aussi de contribuer à créer un climat d'inclusion linguistique dans la prestation de services.

Dans ce sens, le secteur privé est un joueur important en démontrant qu'il veut participer activement à ce que chacun soit traité de manière égale, peu importe la langue officielle parlée.

En juin 2023, le Commissariat a envoyé une lettre à toutes les chambres de commerce de la province pour les aviser que ces articles promotionnels sont disponibles sans frais et pour les encourager à en informer leurs membres respectifs. Au cours des mois suivants, un total de 400 épinglettes et 10 pancartes de comptoir ont été envoyées aux individus, organismes et entreprises qui en ont fait la demande.

Le Commissariat tient à féliciter les organismes qui ont soumis une demande d'épinglettes ou de pancartes de comptoir pour leur action positive dans l'offre et la prestation de services dans les deux langues officielles.

Mention spéciale

Au mois de novembre 2023, le Commissariat a reçu une demande de l'Ontario pour des épinglettes et pancartes de comptoir « Français-English ». Bien qu'il soit hors du commun d'envoyer ces articles promotionnels à l'extérieur de la province, la demande précisait qu'Isabelle Gervais, étant la seule employée bilingue du commerce où elle travaille, souhaitait fièrement démontrer être capable de servir les clients en français, ou en anglais.

Le Commissariat a répondu favorablement à cette demande sans hésitation et n'a pas tardé à envoyer les articles promotionnels.

Reconnaître la dualité linguistique du Canada et la diversité linguistique au sein des autres provinces est une question de respect. Bien que le Nouveau-Brunswick soit la seule province officiellement bilingue au pays, ce n'est pas la seule province avec une forte population francophone en situation minoritaire.

En Ontario, les Franco-Ontariens ne bénéficient pas des mêmes droits que ceux inscrits dans la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Demander et obtenir un service en français peut être, par conséquent, plus difficile. Cela dit, les clients francophones qui fréquentent le commerce où travaille Isabelle Gervais savent maintenant, sans avoir à le demander, qu'ils peuvent obtenir un service dans leur langue.

Félicitations et bravo, Isabelle!





COMPARUTION DEVANT LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

La Commissaire aux langues officielles, Shirley MacLean, a comparu devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles le lundi 1^{er} mai 2023 dans le cadre de l'étude du Sénat sur les services de santé dans la langue de la minorité.

Reprise ci-dessous est l'allocution de la commissaire MacLean, prononcée lors de sa comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Allocution de Shirley MacLean, Commissaire aux langues officielles du N.-B.

Bonjour à tous. Je suis heureuse de cette occasion de comparaître en personne ici aujourd'hui afin de témoigner dans le cadre de votre étude sur les services de santé dans la langue de la minorité.

En tant que commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et en tant que Canadienne, il n'y a rien de plus important pour moi que la santé et la prestation des services de santé. En fait, si j'ai voulu occuper le poste de commissaire, c'était surtout en raison des questions relatives à la prestation de services de santé à la minorité linguistique francophone au Nouveau-Brunswick.

Comme la plupart d'entre vous le savent déjà, le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue. Ce statut unique du Nouveau-Brunswick est inscrit dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. La *Charte* précise que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et stipule aussi que les communautés linguistiques francophones et anglophones de la province ont un statut ainsi que des droits et privilèges égaux.

Au Nouveau-Brunswick, tout le monde a le droit de recevoir des soins de santé dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Selon la *Loi sur les régies régionales de la santé*, la province compte deux réseaux de santé : Vitalité et Horizon. Ceux-ci gèrent les hôpitaux et fournissent divers services de santé. Chaque réseau a une langue de fonctionnement interne, soit le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon. Toutefois, les deux réseaux doivent fournir des services dans les deux langues officielles au public.

Les enjeux liés à la prestation de services de santé représentent une question de sécurité. Lorsque nous avons affaire au système de santé, nous sommes en situation de vulnérabilité, car il s'agit d'un terrain inconnu pour la plupart d'entre nous. Nous ne parlons pas le langage médical.

Cette situation peut être exacerbée pour la minorité linguistique francophone, qui est souvent confrontée à des barrières linguistiques quant à l'accès aux soins de santé dans sa langue maternelle. Il a été démontré à maintes reprises que lorsque l'on parle de soins de santé, la langue fait partie intégrante de la qualité et de la sécurité des soins. L'accès à des soins de santé de qualité égale et dans la langue officielle de son choix améliore la santé pour tous.

La qualité des soins est aussi étroitement liée à la capacité des intervenants d'aider les usagers des services. La capacité de comprendre et d'être compris est essentielle pour une relation efficace entre le prestataire de soins de santé et le public, et elle permet d'éviter des situations dangereuses.

Au cours des six dernières années, les plaintes relatives aux soins de santé ont représenté un pourcentage important des plaintes que nous avons reçues, et la plupart d'entre elles concernaient l'absence de service en français. Si je regarde l'ensemble des plaintes présentées dans mon dernier rapport annuel pour 2021-2022, les soins de santé sont certainement le thème récurrent; en effet, près de 40 % des plaintes traitées portaient sur des questions en matière de soins de santé.

Il faut aussi tenir compte des nouveaux points de service. Au Nouveau-Brunswick et au Canada, nous avons constaté une pénurie accrue de travailleurs de la santé, notamment des médecins et des infirmières. Cette pénurie, ainsi que les problèmes liés à la pandémie ont entraîné un recours accru aux services de santé virtuels et en ligne.

Au Commissariat, nous avons reçu des plaintes à propos de ces services. Dans le cas d'un service en ligne auquel accèdent des gens qui n'ont pas de fournisseurs de soins de santé et qui ont besoin d'une assistance médicale, les utilisateurs francophones se sont fait dire que leur temps d'attente pourrait être plus long s'ils décidaient de poursuivre en français.

Dans d'autres cas, les utilisateurs francophones qui avaient soumis une question ou une demande de renseignements sur le site ont reçu une réponse électronique les informant que le service ne comprenait pas suffisamment bien leur question pour leur offrir un service.

C'est non seulement une violation à la *Loi sur les langues officielles*, mais aussi un danger potentiel pour les utilisateurs francophones, et certainement un obstacle à l'accès à des services de santé qui sont de qualité égale aux services offerts aux anglophones. Ce n'est là qu'un exemple flagrant. La situation a été corrigée. Cependant, l'accès à des services de qualité égale dans les deux langues officielles demeure une préoccupation majeure, même dans notre province bilingue où les établissements comprennent leurs obligations linguistiques et font de réels efforts pour les respecter.

En outre, la pénurie de main-d'œuvre ne peut servir d'excuse pour ne pas respecter les obligations linguistiques. Bref, au Nouveau-Brunswick, toutes les institutions gouvernementales, y compris les deux réseaux de santé, ont l'obligation de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. L'inclusion de clauses linguistiques obligatoires dans les transferts fédéraux en matière de santé aura pour effet d'assurer le soutien des communautés de langue officielle en situation minoritaire.



PRÉSENTATIONS DE LA COMMISSAIRE

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

Voici les principales activités auxquelles la commissaire a participé durant l'exercice financier 2023-2024.

1 mai 2023	Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles Étude du Sénat sur les services de santé dans la langue de la minorité Ottawa (Ontario)
12 juin 2023	Cérémonie d'admission au Barreau du Nouveau-Brunswick Allocution au sujet du mandat de la commissaire et de la <i>Loi sur les langues officielles</i> Fredericton (N.-B.)
14 octobre 2023	Congrès annuel de l'Association francophone des municipalités du N.-B. Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick Moncton (N.-B.)
21 octobre 2023	Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick Panéliste au panel de discussion sur la <i>Loi sur les langues officielles</i> Moncton (N.-B.)
9 novembre 2023	Réseau de santé Horizon – Groupe de gestionnaires de la haute direction Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
31 janvier 2024	Programme de stagiaires parlementaires du Nouveau-Brunswick Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
8 février 2024	Comparution devant le Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2022-2023 Fredericton (N.-B.)
12 au 16 février 2024	Campagne jeunesse Hello, Bonjour – Histoires de langues Tournée provinciale de plusieurs écoles dans les districts scolaires francophones et anglophones <i>Hartland, Grand-Sault, Shippagan, Tabusintac, Memramcook, Petitcodiac, Saint John (N.-B.)</i>
18 mars 2024	Remarques lors du lancement de la politique linguistique du Village de Memramcook Memramcook (N.-B.)