

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel

Commissariat aux
langues officielles

2024-2025

Rapport annuel 2024-2025

ISBN version bilingue imprimée : 978-1-4605-4409-9

ISBN version française en ligne : 978-1-4605-4411-2

ISBN version anglaise en ligne : 978-1-4605-4410-5

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

2024-2025



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



Janvier 2026

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 2024 au 31 mars 2025.

Si les membres du Comité permanent des langues officielles souhaitent que je compareisse 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, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line.

Shirley C. MacLean, c.r.





Table des matières

AVANT-PROPOS	6
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	8
DOSSIERS LINGUISTIQUES	14
Santé et langues officielles - des faits nouveaux préoccupants	15
Immigration et langues officielles	19
CONFORMITÉ À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	21
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	22
Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025	23
Processus alternatif de résolution	24
Plaintes non recevables	25
Statistiques 2024-2025	27
État d’avancement des plaintes recevables	28
État d’avancement des plaintes recevables traitées	29
RÉSUMÉS D’INTERVENTIONS À LA SUITE DE PLAINTES	30
Enquêtes	
Association des designers d’intérieur du Nouveau-Brunswick	31
Ministère de la Justice et de la Sécurité publique	33
Ministère des Ressources naturelles et du Développement de l’énergie	35
Service Nouveau-Brunswick	37
Ville de Fredericton	39
Ministère de la Santé	42
Réseau de santé Horizon	44
Réseau de santé Vitalité	46

Processus alternatif de résolution	
La société des alcools du Nouveau-Brunswick	48
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick	50
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick	52
Élections Nouveau-Brunswick	53
Énergie Nouveau-Brunswick	55
Ministère de la Santé	58
Réseau de santé Horizon	59
Réseau de santé Vitalité	63
Service Nouveau-Brunswick	65
Ville de Beaurivage	67
Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture	68
Plaintes non recevables	70
QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE	77
Nomination d'une anglophone unilingue au poste de lieutenant-gouverneure du N.-B. : mise à jour	78
La cour rejette la contestation de nature linguistique associée à la COVID-19	78
La fermeture de tribunaux n'a pas porté atteinte aux droits linguistiques	80
PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES	84
Le mandat de promotion	85
La période des questions à l'Assemblée législative	87
Refonte du jeu Hello/Bonjour	88
Le mandat de la commissaire aux langues officielles expliqué	89
Présentations de la commissaire	90

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 1er avril 2024 et le 31 mars 2025



En repensant à la période visée par le présent rapport annuel, je ne peux m'empêcher de réfléchir à la situation dans laquelle nous sommes. Lorsque j'ai pris mes fonctions de commissaire, la pandémie de COVID-19 a presque immédiatement frappé. Il s'agissait d'une situation d'urgence à laquelle peu d'entre nous étai­ent préparés et qui nous a obligés à modifier notre façon de faire beaucoup de choses. Cette année, avec la réélection du président Trump aux États-Unis, nous nous retrouvons à nouveau dans un contexte qui pourrait créer une urgence économique chez tous les Canadiens, et certainement chez les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois.

En ce qui concerne les langues officielles, je constate que certaines tendances ne changent pas, tandis que d'autres semblent s'aggraver ou s'enracinent. Certaines sont préoccupantes. Comme je le dis souvent, la plupart des institutions gouvernementales connaissent leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et collaborent avec le Commissariat pour remédier aux problèmes qui sont portés à notre attention. Cependant, je continue d'être vivement préoccupée par les questions dont nous sommes saisis au Commissariat aux langues officielles et qui font écho à des plaintes antérieures, particulièrement celles qui concernent le secteur de la santé.

Services de santé offerts dans les deux langues officielles

Dans notre rapport annuel de l'année dernière, nous avons souligné le rôle de la technologie et l'utilisation que le gouvernement en fait lorsqu'elle sert à améliorer l'accès du public aux services gouvernementaux.

Il ne se passe pas un jour sans que la question de l'accès aux soins de santé ne soit soulevée dans les médias ici, au Nouveau-Brunswick. Qu'il s'agisse de l'accès à un fournisseur de soins de santé primaires, des temps d'attente dans les salles d'urgence, des fermetures temporaires de salles d'urgence, du vieillissement de la population ou des problèmes de dotation en personnel, les gens du Nouveau-Brunswick font face à d'importants défis pour accéder aux services de santé.

Au Commissariat aux langues officielles, les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois communiquent aussi régulièrement avec nous parce qu'ils n'ont pas pu recevoir des services de santé dans la langue officielle de leur choix.

Dans les deux derniers rapports annuels, le Commissariat a attiré l'attention sur les plaintes déposées par des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois concernant deux plateformes, eVisitNB et MaSantéNB, et l'impossibilité pour le public de recevoir des services de santé dans la langue officielle de son choix. Il s'agit de deux plateformes en ligne mises en place par le ministère de la Santé afin d'améliorer l'accès de la population du Nouveau-Brunswick aux services de santé.

Dans le cas d'eVisitNB, nous avons appris que des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois francophones se sont fait dire que, s'ils choisissaient d'utiliser le français sur la plateforme en ligne, ils devaient s'attendre à un temps d'attente plus long. La plateforme eVisitNB exige toujours que les francophones prennent des mesures supplémentaires pour s'inscrire s'ils souhaitent être servis en français.

En décembre 2024, j'ai publié un communiqué de presse au sujet de la plateforme MaSantéNB. Les plaignants pouvaient naviguer sur le site dans la langue officielle de leur choix, l'anglais, mais ne pouvaient pas accéder à leurs résultats d'examens médicaux en anglais.

En dépit du fait que le Commissariat estime que MaSantéNB offre des services destinés au public et censés être accessibles aux patients qui accèdent à leur compte MaSantéNB, le ministère de la Santé continue de ne pas fournir l'accès à bon nombre de ces résultats dans la langue officielle du patient. Ce n'est pas ainsi qu'on assure l'égalité de service à nos deux communautés linguistiques officielles. De plus, malgré le fait que le Commissariat continue de recevoir et d'examiner de nombreuses plaintes concernant la plateforme MaSantéNB, le ministère de la Santé n'a rien fait pour améliorer la situation et donner suite à mes recommandations.

En tant que commissaire aux langues officielles, je ne dispose d'aucun mécanisme pour imposer mes recommandations à une institution qui a des obligations en vertu de la LLO. Lorsque la technologie sert à créer de nouvelles façons d'accéder aux services, il semble que, dans certains cas, les obligations en matière de langues officielles ne sont pas prises en considération dans la mise en place de ces plateformes ou, pire encore, qu'il n'en est pas tenu compte dans l'analyse coûts-avantages du gouvernement.

Bien que cela ne fasse pas partie de la période visée par le présent rapport, la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick a récemment rendu une décision (*Ouellet c. Réseau de santé Horizon, Moncton Hospital, Province du Nouveau-Brunswick*, 2025 NBBR 242) imposant des dommages-intérêts de 5 000 \$ au Réseau de santé Horizon, parce qu'un membre du public n'a pas reçu de services dans la langue officielle de son choix.

La juge Hamou a fait remarquer ce qui suit :

« Dans le cas en espèce, les violations des droits linguistiques du demandeur se sont produites à plusieurs reprises et par plusieurs membres du personnel de la défenderesse Horizon. Lorsque ces violations ont été rapportées à la Commissaire et qu'elles ont fait l'objet d'un rapport de la Commissaire, les changements opérationnels n'ont pas été observés sur le terrain. »

Aussi, elle stipule,

« C'est la violation répétée des droits linguistiques du demandeur dans ce cas et la stagnation quant à l'implémentation d'une réponse institutionnelle efficace qui militent en faveur de l'octroi de dommages-intérêts. »

Malheureusement, nous continuons de constater que les cas relatifs au défaut d'offrir les services dans les deux langues officielles se répètent, particulièrement dans la langue officielle de la minorité lorsqu'il s'agit de services de santé. La décision *Ouellet* aura-t-elle une incidence sur ces sujets de préoccupation? Cela reste à voir, et je suivrai la situation de près.

Vitalité de nos deux communautés linguistiques officielles – révision de la LLO

Les données des recensements de 2011, 2016 et 2021 confirment qu'on ne peut pas tenir la vitalité du français au Nouveau-Brunswick pour acquise. Les résultats montrent un déclin constant de la proportion du français au Nouveau-Brunswick, ce qui soulève de sérieuses préoccupations pour nous tous, y compris les familles, notre système d'éducation, les institutions gouvernementales et le monde des affaires.

Je continue de recommander au gouvernement de revoir à la hausse ses objectifs afin d'augmenter l'immigration francophone dans la province. Cependant, la solution ne repose pas sur un seul secteur. L'immigration à elle seule ne peut enrayer le déclin. Nous avons tous un rôle à jouer pour favoriser la vitalité du français. Tous les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois, et particulièrement les francophones, doivent utiliser la langue. Ceux d'entre nous qui maîtrisent la langue officielle de la minorité doivent l'utiliser et encourager les autres Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois à faire de même. De plus, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a un rôle clé à jouer dans l'amélioration des capacités éducatives en français, dans l'amélioration de l'accès aux programmes d'immersion et dans l'amélioration de l'accès aux places en garderie francophone.



En janvier 2023, il restait 7 100 langues dans le monde. Les spécialistes prédisent qu'au cours de ce siècle, 50 % à 90 % de ces langues disparaîtront. (*Le Monde diplomatique, Manière de Voir, Cultures en danger de mort*, Jacques Leclerc, numéro 186, décembre 2020-janvier 2023).

Selon l'auteur :

« *La mort d'une langue n'est pas subite. Le premier symptôme de la régression apparaît quand un peuple commence à ne plus utiliser, l'abandonnant pour le remplacer par une autre estimée plus "rentable" ».*

Le pourcentage de Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois qui parlent surtout le français à la maison a diminué, passant de 28 % en 2016 à 26,4 % en 2021. Que révéleront les chiffres du recensement de 2027?

Le gouvernement Holt s'est engagé à demander au Comité permanent des langues officielles d'examiner le rapport Finn-McLaughlin et de réviser la LLO d'ici la fin de 2026. En tant que commissaire, je recommanderai que des mesures concrètes soient prises pour préserver, protéger et promouvoir la langue officielle de la minorité au Nouveau-Brunswick.

Je crois que nous devons sérieusement nous attaquer au déclin du français au Nouveau-Brunswick. Une langue peut disparaître, soyons vigilants. Cela profitera à tous les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois!

Les progrès vers une véritable égalité linguistique sont liés au leadership et à la vision politique. Des leaders comme Louis J. Robichaud et Richard Hatfield avaient cette vision, qui a abouti à l'adoption de certaines des lois linguistiques les plus importantes au Canada, créant ainsi de solides protections constitutionnelles pour nos deux langues officielles. J'invite le gouvernement actuel à avoir le courage de prendre les mesures nécessaires pour inverser la tendance et rattraper l'occasion manquée lors de la dernière révision de la LLO.

Comment faire progresser les choses vers une véritable égalité

Afin d'apporter des changements et de collaborer avec les institutions pour aider à trouver des solutions, le Commissariat a besoin de plaintes. Il ne s'agit pas d'un concept négatif.



En fait, la majorité des plaintes que traite le Commissariat sont résolues grâce à notre processus alternatif de résolution. Cela signifie que l'institution ou l'organisation reconnaît qu'elle n'a pas respecté ses obligations en vertu de la LLO et que des mesures concrètes sont prises pour régler le problème.

Toutefois, si les membres des deux communautés linguistiques officielles ne nous signalent pas les problèmes, il est possible qu'on ne soit pas en mesure de les régler. Je crois qu'il est important que nous jouions tous un rôle afin de nous assurer que, lorsque nous ne recevons pas d'offre active de services ou que nous ne recevons pas les services d'une institution qui est tenue de les offrir, les problèmes sont signalés au Commissariat afin que nous puissions les régler. Cela permettra aussi d'assurer la vitalité de nos deux langues officielles. Les institutions doivent savoir que la demande à l'égard de ces services existe et qu'elles sont tenues de disposer des ressources nécessaires pour les offrir.

Cela nous ramène au rôle que chacun d'entre nous doit jouer en matière de langues officielles au Nouveau-Brunswick. Il est important que nous fassions tous entendre notre voix en ce qui concerne nos droits linguistiques. J'invite tous les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois à nous faire part de leurs préoccupations afin que le Commissariat puisse s'employer à apporter des changements positifs.

Promotion – Hello/Bonjour

Le Commissariat a poursuivi la campagne promotionnelle *Hello/Bonjour – Stories of Language/Histoires de langues* et a travaillé à la relance d'un jeu en ligne nouvellement amélioré. Nous serons de retour dans toutes les écoles du Nouveau-Brunswick en 2025-2026. Les élèves qui ont participé au concours que nous avons lancé étaient incroyablement enthousiastes et leur plaisir à utiliser la plateforme était évident. Nous avons estimé que nous devons tout simplement poursuivre la campagne, car les élèves et leurs enseignants ont manifesté une très grande appréciation. Le fait d'être avec les élèves et de voir leur appréciation pour nos deux langues officielles et leur aisance à les utiliser m'a confirmé, une fois de plus, que l'éducation est la clé qui permet de se comprendre les uns les autres et que les enfants ont raison! Ils sont très ouverts, alors que nous, les adultes, avons parfois tendance à trop compliquer les choses.

J'aime toujours terminer sur une note positive, ce qui est très facile à faire dans le cadre de mes fonctions.



Je tiens à répéter que le Commissariat traite d'un grand nombre de plaintes et, heureusement, toutes les institutions avec lesquelles nous travaillons comprennent leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

J'estime qu'en soi, cela est positif. Dans certains cas, il y a des divergences d'opinions sur la manière de corriger les problèmes et nous entendons régulièrement parler des contraintes structurelles auxquelles les institutions peuvent être confrontées dans la prestation de leurs services. Cependant, toutes sont disposées à me rencontrer pour discuter des solutions, et jamais je n'ai constaté de refus ou un manque de reconnaissance de leurs obligations linguistiques. Plus important encore, il y a toujours un désir de s'améliorer.

Continuons à avancer ensemble vers une véritable égalité pour nos deux communautés linguistiques officielles.



Dossiers linguistiques



Santé et les langues officielles

Des faits nouveaux préoccupants

Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous avons exposé nos préoccupations au sujet de l'utilisation de la technologie par les institutions du gouvernement comme solution aux problèmes de prestation de services à la population du Nouveau-Brunswick. Nous avons fait remarquer que les gens du Nouveau-Brunswick reçoivent un nombre croissant de services gouvernementaux par le biais de la technologie, laquelle, à bien des égards, offre des solutions de remplacement pour l'accès à ces services. De fait, beaucoup d'entre nous se sentent de plus en plus à l'aise d'accéder à plusieurs services au moyen de la technologie.

Certaines de ces plateformes ont été développées par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, mais d'autres ont été « empruntées », c'est-à-dire qu'elles existaient ailleurs et qu'elles ont été modifiées pour que nous puissions les utiliser dans notre province.

Le Commissariat a vu des situations où les exigences relatives aux langues officielles n'ont pas été prises en compte dans le développement ou la modification de ces modèles de prestation de services, et il a fait une mise en garde :

« 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. »

Ce rapport attirait l'attention en partie sur des questions soulevées dans des plaintes à propos d'eVisitNB Inc., l'entreprise privée qui exploite une plateforme de consultation virtuelle pour le compte du ministère de la Santé. EVisitNB est la plateforme que beaucoup de Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois – particulièrement ceux qui n'ont pas accès à un professionnel de la santé – utilisent pour accéder à des services de santé. Le Commissariat avait constaté de graves infractions à la *Loi sur les langues officielles*.

Malheureusement, ces problèmes ne sont pas encore réglés, et nous continuons de recevoir des plaintes. Les utilisateurs francophones doivent encore vérifier si leurs paramètres de recherche ou d'inscription indiquent qu'ils veulent obtenir des services en français, alors que cela n'est pas demandé aux utilisateurs anglophones. Dans un cas, la partie plaignante a patienté trois heures en ligne pour finalement se faire dire que le fournisseur ne comprenait pas ce qu'elle demandait. Selon une autre plainte, la personne a également attendu des heures avant de recevoir la même réponse.



Le Commissariat examine également des plaintes à propos de MaSantéNB, la plateforme du ministère de la Santé. MaSantéNB est une plateforme accessible à toute la population de la province pour consulter les résultats d'examens médicaux.

Ils peuvent y voir leur historique de vaccination, mais également consulter les résultats de tests médicaux qu'ils ont subis dans les établissements de santé de l'une ou l'autre des régions de santé de la province. Or, les résultats des tests de santé étaient, jusqu'ici, des outils de travail interne et, de ce fait, relevaient de la langue de travail établie par les réseaux; en français pour le Réseau de santé Vitalité et en anglais pour le Réseau de santé Horizon.

Lorsque les résultats de ces tests deviennent des informations partagées avec les citoyens, ils sont alors assujettis à la *Loi* en ce sens qu'ils font partie des communications entre le patient et le Réseau de santé. Pourtant, les résultats de tests qui se trouvent sur MaSantéNB sont affichés seulement dans la langue dans laquelle ils ont été produits.

Les plaintes provenaient surtout d'utilisateurs anglophones qui étaient incapables de consulter leurs résultats d'examens en anglais, car ces résultats n'étaient disponibles qu'en français.

La commissaire était tellement préoccupée par les constatations de l'enquête sur les plaintes originales qu'elle a publié un communiqué à ce sujet le 11 décembre 2024. L'enquête du Commissariat a révélé que le ministère de la Santé était au courant de ses obligations linguistiques, mais qu'il semblait avoir tenté de réduire le risque de plaintes en utilisant une décharge de responsabilité qui indiquait que certaines informations sur la plateforme étaient affichées seulement dans la langue de leur auteur.

Dans le communiqué, la commissaire a déclaré : « *L'utilisation d'une décharge de responsabilité indique clairement une volonté de la part du ministère de la Santé de contourner ses obligations linguistiques. En fait, ceci témoigne d'un effort conscient de ne pas tenir compte de ses obligations.* »

Le ministère de la Santé a supprimé cette décharge par la suite, mais il continue de fournir des résultats d'examens médicaux sur cette plateforme sans vérifier si le client a accès à cette information dans la langue officielle de son choix.

Le Commissariat a continué de recevoir des plaintes à propos de MaSantéNB et il fait enquête sur chacune d'entre elles. À l'heure actuelle, le ministère de la Santé n'a pas indiqué qu'il veillera à ce que tous les résultats d'examens médicaux soient disponibles dans la langue officielle choisie par l'utilisateur ou le patient.



Lorsque le ministère de la Santé a développé la plateforme à l'origine pour permettre à la population de consulter les résultats de leurs tests de dépistage de la COVID-19, il a pris des mesures pour faire en sorte que l'information était disponible dans les deux langues officielles. C'est également vrai pour certains autres résultats, comme les résultats des analyses de sang; par contre, les notes qui les accompagnent ne sont disponibles que dans la langue du technicien ou du professionnel de la santé, et non celle du patient ou de l'utilisateur.

Toutefois, ce n'est pas le cas avec tous les résultats d'examens médicaux. Dans certains cas, cette situation a provoqué une forte anxiété chez des patients ou utilisateurs. Dans un cas en particulier, une personne a reçu de l'information de vive voix sur un diagnostic de cancer, mais, quand elle a consulté les résultats d'examens en ligne, ceux-ci n'étaient pas dans la langue officielle de son choix, et elle a été incapable de bien les comprendre; il semblait toutefois que le diagnostic était plus grave qu'elle ne l'avait compris au départ.

Il faut le répéter : ces plateformes ont été développées au bénéfice du public et elles sont destinées au public. 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.

L'utilisation antérieure d'une décharge de responsabilité et le refus systématique du ministère de la Santé de veiller à ce que tous les utilisateurs de MaSantéNB aient accès à leurs résultats d'examens médicaux dans la langue officielle de leur choix constituent un mépris flagrant des droits des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois.

Dans le passé, le ministère de la Santé a accepté de coopérer avec le Commissariat pour s'attaquer aux iniquités et aux inégalités des services aux patients, notamment en travaillant à garantir que les formules remises aux patients en application de la *Loi sur la santé mentale* soient désormais disponibles dans les deux langues officielles. Est-ce que les obligations en matière de langues officielles seront encore ignorées lorsqu'une nouvelle plateforme de prestation de services sera mise au point par une autre institution du gouvernement du Nouveau-Brunswick suivant l'exemple du ministère de la Santé? L'absence d'engagement du ministère de la Santé dans ce dossier préoccupe énormément la commissaire, et il devrait préoccuper aussi toute la population du Nouveau-Brunswick.

Une autre question qui a soulevé des préoccupations est celle des plaintes déposées auprès du Commissariat à propos de certains services de santé qui sont maintenant fournis par le secteur privé.

Des plaintes ont été déposées au Commissariat concernant des services offerts par la Clinique Innomar. Les patients qui se sont adressés au Commissariat nous ont expliqué qu'ils doivent recevoir des médicaments par injection. Auparavant, certains de ces patients recevaient ces injections dans des cliniques externes des hôpitaux où les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Selon la régie régionale de la santé, l'administration de ces médicaments n'est pas couverte par l'assurance maladie et donc, depuis quelques mois, n'est plus offerte par les cliniques externes des réseaux de santé. Les patients sont redirigés vers des services offerts en communauté, un peu comme les patients vont chercher leurs médicaments dans une pharmacie privée. Innomar est une entreprise privée.

Il se peut que le Commissariat n'ait pas compétence pour examiner cette question, et il peut s'agir d'une question liée à l'application de la *Loi canadienne sur la santé*, à savoir si le gouvernement fournit aux Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois un accès satisfaisant aux services médicalement nécessaires. Le gouvernement provincial détermine aussi les services médicaux qui sont couverts et ceux qui ne le sont pas.

Cependant, dans les plaintes en question, les patients ont dû se faire soigner au privé, alors que ces soins médicaux étaient fournis auparavant dans le système public de santé.

La question de définir les services médicaux assurés par le système public et la façon dont ils sont fournis ne relève pas du Commissariat. Cela dit, la commissaire est préoccupée par le fait que, lorsqu'un service assuré par une institution gouvernementale est déplacé dans le secteur privé, il y a une possibilité bien réelle que les protections fournies par la *Loi sur les langues officielles* soient perdues. Le Commissariat examinera chaque plainte portée à son attention afin de déterminer si les droits en matière de langues officielles ne sont pas respectés.

Nous encourageons évidemment le gouvernement du Nouveau-Brunswick et le ministère de la Santé à tenir compte de leurs obligations linguistiques envers la population néo-brunswickoise lorsqu'ils envisagent de transférer des services médicaux au secteur privé.



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.

Depuis des décennies on observe la baisse constante du poids démographique de la minorité francophone au Nouveau-Brunswick et au Canada. L'immigration est un champ de compétence partagé entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux. L'immigration est un facteur clé sur lequel le gouvernement a une influence importante et où ce facteur a une incidence sur l'équilibre démographique de la province.

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 % était 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.

Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (par année civile)		
Candidats francophones	Candidats bilingues (français et anglais)	Candidats anglophones
2020 : 22 %	2020 : 6 %	2020 : 72 %
2021 : 23 %	2021 : 5 %	2021 : 72 %
2022 : 25 %	2022 : 7 %	2022 : 68 %
2023 : 19 %	2023 : 2 %	2023 : 79 %
2024 : 21 %	2024 : 1 %	2024 : 78 %

L'objectif que s'était fixé le gouvernement d'atteindre le seuil de 33 % de candidats francophones en 2024 n'a pas été atteint, loin de là. Nous espérons que le gouvernement examinera et rendra public ce qui explique l'écart de 12 % entre la cible et la réalité.

Il convient de noter qu'en 2025, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il augmenterait ses cibles d'immigration francophone hors Québec à 8,5 % en 2025, à 9,5 % en 2026 et à 10 % en 2027.

Comme de nouvelles cibles devraient être fixées, un tel examen permettrait de voir ce qui doit changer dans les efforts de recrutement et surtout de s'assurer que la communauté francophone fait partie des discussions et que ses besoins et capacités sont pris en considération. L'immigration est importante pour le Nouveau-Brunswick et elle doit être un facteur utilisé pour renforcer la langue française qui est actuellement menacée.





**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 placée 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 avril 2024 et le 31 mars 2025

Durant la période allant du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, le Commissariat a reçu **125** plaintes.

De ce nombre, **62** plaintes étaient recevables, soit **43** alléguant le manque de service en français et **19** alléguant le manque de service en anglais.

Par ailleurs, **63** 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 **80** 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 à la première ministre, au greffier du Conseil exécutif, au Secrétariat aux langues officielles, 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.



Le processus alternatif de résolution

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.

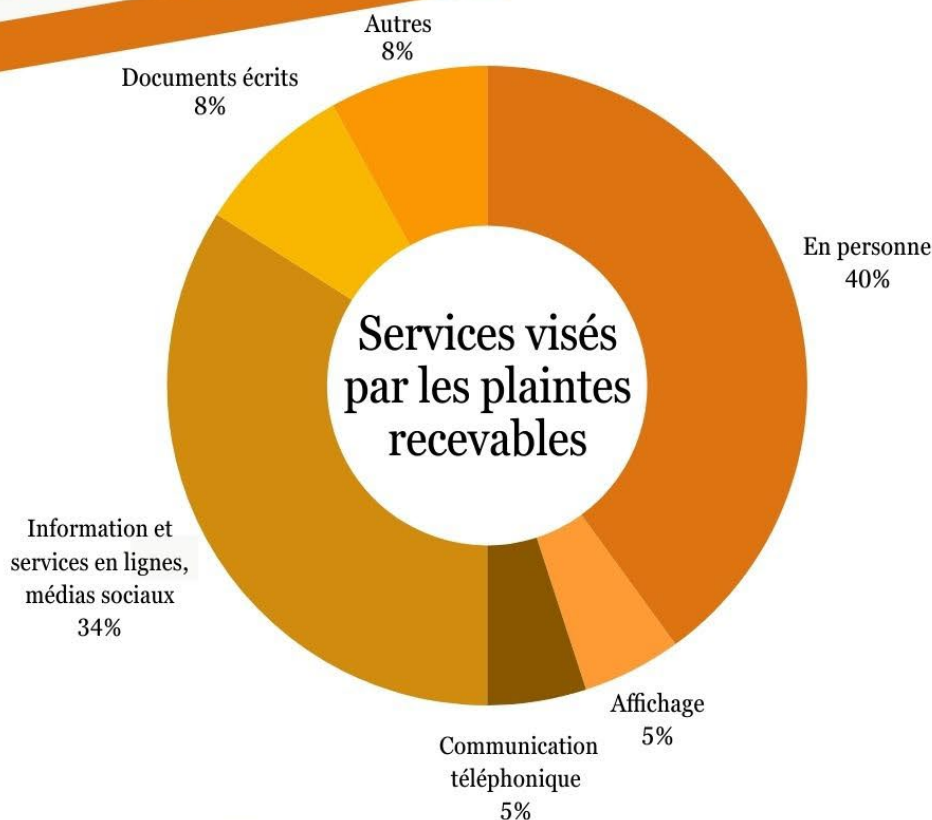
Dossiers médicaux

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 2024-2025

205
communications
au total



➤ **125** plaintes

➤ **80** demandes de renseignements

62 plaintes recevables
63 plaintes non recevable

Services en anglais

19 plaintes recevables (31%)

Services en français

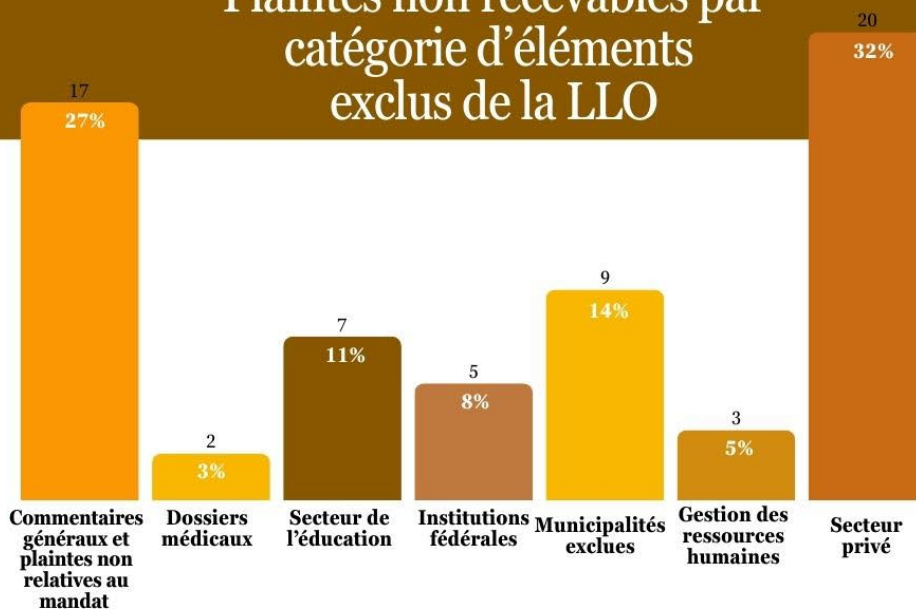
43 plaintes recevables (69%)

Plaintes par région



- 1. Moncton et Sud-Est - 25 (40%)
- 2. Fundy et Saint John - 3 (5%)
- 3. Fredericton et la Vallée - 27 (43%)
 - ↳ Régionaux - 13 (21%)
 - ↳ Centraux - 14 (22%)
- 4. Madawaska et Nord-Ouest - 3 (5%)
- 5. Restigouche - 1 (2%)
- 6. Bathurst et Péninsule acadienne - 2 (3%)
- 7. Miramichi - 1 (2%)

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





État d'avancement des plaintes recevables

du 1 avril 2024 au 31 mars 2025

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	29	12	41
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	13	6	19
Plaintes retirées par la partie plaignante	0	1	1
Cessation d'enquête (en vertu de l'alinéa 43(11) de la LLO)	1	0	1
Total	43	19	62

État d'avancement des plaintes recevables traitées

du 1 avril 2024 au 31 mars 2025

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2024-2025	Plaintes reportées des années précédentes	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	*Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB	3	1	0	0	4	0	0
Assemblée législative	1	0	0	0	1	0	0
Association des designers d'intérieur du N.-B.	0	1	0	1	0	1	0
Association des infirmières et infirmiers du N.-B.	0	2	2	0	0	0	0
Barreau du N.-B.	1	1	1	0	1	0	0
Beaurivage (Ville de)	6	0	0	0	6	0	0
Bureau du Conseil exécutif**	4	1	3	0	2	0	0
Cabinet du premier ministre	0	2	2	0	0	0	0
Cannabis NB	0	1	0	0	1	0	0
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick	1	0	0	0	1	0	0
Élections NB	3	0	0	0	3	0	0
Énergie NB	1	1	0	0	2	0	0
Fredericton	0	1	0	1	0	1	0
Justice	0	2	0	0	2	0	0
Réseau de santé Horizon	3	1	0	1	3	1	0
Réseau de santé Vitalité	2	2	2	1	1	1	0
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	0	1	0	1	0	1	0
Santé	5	4	1	2	6	2	0
Sécurité publique	1	2	1	1	1	1	0
Service Nouveau-Brunswick	6	2	3	1	4	1	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	1	0	0	0	1	0	0
Transports et Infrastructure	1	0	0	0	1	0	0
Travail sécuritaire NB	2	0	1	0	1	0	0
Total	41	25	16	9	41	9	0
	66		66			9	

* 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 2024-2025 et l'autre reportée des années précédentes.



Résumés d'interventions à la suite de plaintes

Association visée : Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 23-24-162

La plainte en bref : Le 12 janvier 2024, le Commissariat a reçu une plainte visant l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick, plus précisément son site Web qui n'offrait pas toutes les informations en français et qui renvoyait les internautes vers des pages en anglais lorsque ces derniers cliquaient sur des liens dans la section française du site. La plainte portait particulièrement sur la section présentant les règlements gouvernant la profession.

Au cœur de cette affaire : En vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, les associations qui régissent des professions telles que définies à l'article 41.1(1) ont l'obligation de fournir leurs services et communications dans les deux langues officielles. Cette obligation vise l'entièreté des communications et services, peu importe qu'il s'agisse d'un document provenant de l'association elle-même ou appartenant à un fournisseur ou une tierce partie de cette association. La notion de « continuité de services » est très importante. Le public ainsi que les membres de l'association doivent sentir que les deux langues officielles ont un poids égal et non que l'une est supérieure à l'autre. Pour ce faire, les communications et les services doivent être offerts dans les deux langues officielles en tout temps et rendus disponibles au même moment. Ces obligations sont en place depuis 2016. Une première plainte au sujet du site Web de l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick a été reçue par le Commissariat en 2022. Bien que de nombreux changements aient été apportés à son site Web, l'enquête a permis de constater que tout le travail n'avait pas été effectué.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Associations professionnelles

41.1(1) Dans le présent article, « association professionnelle » s'entend d'une organisation de personnes qui, par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice.

41.1(2) Lorsqu'elle exerce l'un quelconque des pouvoirs mentionnés au paragraphe (1), l'association professionnelle :

- a) dispense dans les deux langues officielles les services et les communications liés à cet exercice;
- b) s'agissant de son pouvoir d'imposer des exigences, s'assure que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix.

41.1(3) Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

41.1(4) L'association professionnelle offre au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles.

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

- Que l'association s'assure que son site Web soit complètement publié dans les deux langues officielles afin de respecter son obligation d'offrir au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.
- Que l'association vérifie l'ensemble des documents qu'elle distribue et qu'elle s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles en tout temps.
- Que l'association traduit et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/42UyU3M>

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

Numéro de dossier : 23-24-077

La plainte en bref : La plainte a été reçue le 26 juillet 2023 et concernait l'offre active de services en français, la prestation de services et les communications en français lors d'une arrestation faite par un agent de la paix du ministère. La partie plaignante affirme avoir été interceptée par un agent de la paix qui lui a demandé, en anglais seulement, dans quelle langue elle voulait recevoir ses services. Malgré le fait que la partie plaignante ait demandé ses services en français, l'agent a continué en anglais après lui avoir répondu que son français n'est pas très bon. Sur le billet de violation remis à la partie plaignante, l'agent a coché la case « English/Anglais » à la section « Langue choisie ». Par la suite, les documents envoyés à la partie plaignante étaient tous en anglais.

Au cœur de cette affaire : La *Loi sur les langues officielles* est claire, indiquant que les ministères et institutions assujettis à la *Loi* ont la responsabilité de veiller à ce qu'un membre du public puisse utiliser la langue officielle de son choix lorsqu'il interagit avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Dans ce cas-ci, l'offre active n'a pas été faite correctement, le choix de langue officielle de la partie plaignante n'a pas été respecté non plus. L'agent a plutôt choisi de s'accommoder lui-même. Par conséquent, le reste de la communication avec la partie plaignante a enfreint son droit d'obtenir le service dans sa langue officielle de choix. Ceci démontre l'importance de bien comprendre l'offre active et de répondre au choix de la personne.

Le ministère a en place un plan de contingence, dans le cas où l'agent ne parle pas la langue du citoyen. Cependant, le Commissariat a dû rappeler au ministère que les outils disponibles pour ses employés et son plan de contingence doivent assurer une communication de qualité égale en français et en anglais. Le traducteur de poche – index qui compile une série de mots et d'expressions dans les deux langues officielles – ne permet pas, à lui seul, une communication de qualité égale et ne devrait pas être le seul outil sur lequel se fie le ministère pour s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques. De la même façon, un service de qualité égale demande que le plan de contingence offre des solutions rapides et efficaces.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Obligation des institutions

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Prestation de services par un agent de la paix

31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).

31(3) Il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers, le cas échéant, de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix fait par un membre du public en vertu du paragraphe (1) et pour appuyer l'obligation de l'agent de la paix au sens du paragraphe (2).

31(4) Lorsqu'il détermine si l'agent de la paix a pris dans un délai raisonnable les mesures nécessaires que prévoit le paragraphe (2), le tribunal prend en compte les efforts qu'a déployés l'agence responsable ou le corps policier afin de s'acquitter des obligations que lui impose le paragraphe (3).

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 continue de faire des rappels réguliers à tous ses agents de la paix au sujet de l'importance d'octroyer correctement l'offre active dans les deux langues officielles dès le premier contact avec un membre du public.
- Que l'institution procède immédiatement à une révision et à une mise à jour du « traducteur de poche » destiné aux agents de la paix en conformité avec la *Politique et lignes directrices sur les langues officielles - Langue de service* du gouvernement du Nouveau-Brunswick afin de s'assurer de fournir ses services en tout temps dans la langue officielle de choix de chaque membre du public.
- Que l'institution révise son plan de contingence afin de s'assurer que, lorsqu'un agent de la paix désire obtenir de l'aide d'un autre agent de la paix possédant les compétences linguistiques requises dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, ce dernier puisse offrir tous les services en personne et non par le biais d'un appareil électronique pour que le service soit de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce dans un délai raisonnable.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/472lvsR>





Enquêtes

Ministère des Ressources naturelles
et du Développement de l'énergie

Institution visée : Ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie

Numéro de dossier : 23-24-018

La plainte en bref : Le 24 mai 2023, le Commissariat aux langues officielles a reçu une plainte visant le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie. La partie plaignante alléguait avoir voulu s'inscrire au cours de formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu. Plus précisément, la partie plaignante cherchait une formation en français donnée en personne. Selon ses dires, après avoir vérifié tous les bureaux où le cours se donnait en salle de classe dans la province, la partie plaignante a constaté que seule la version anglaise du cours était disponible à ce moment-là, sur le site Web du ministère.

Au cœur de cette affaire : Rappelons d'abord que le cours en question est une formation obligatoire pour être en mesure de chasser au Nouveau-Brunswick. De plus, une plainte semblable a été reçue et jugée fondée par le Commissariat aux langues officielles en janvier 2018. Dans le cas de la plainte du 24 mai 2023, il y a eu un bris à la continuité de services. La partie plaignante a pu naviguer sur la version française du site Web du ministère et y voir le cours recherché. Mais au moment de sa recherche, aucune offre de ce cours n'était en français. Une autre des composantes importantes de la présente enquête est le principe de l'accès égal dans les deux langues officielles. Le Commissariat considère qu'un accès égal dans les deux langues officielles aux cours de formation doit être libre d'entraves, telles que la disponibilité des cours de formation, la distance à parcourir pour y avoir accès, le nombre de places disponibles et les délais dans la prestation des cours dans la langue de choix des clients et il est de la responsabilité de l'institution de prendre les mesures nécessaires pour assurer un accès égal.

Nous tenons à mentionner que le ministère a démontré qu'il est conscient de ses obligations en vertu de la LLO et que des efforts ont été déployés pour les respecter. D'après ses statistiques, le temps d'attente pour les cours en français et les cours en anglais sont à peu près les mêmes. Il n'en demeure pas moins que la partie plaignante a senti qu'elle n'avait pas droit à la même offre de services de la part du ministère au moment où elle a effectué des recherches pour s'inscrire à un cours en français. Ceci démontre que les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick doivent s'assurer de faire preuve de transparence à l'égard de ces communications et informations disponibles au public pour ne pas contribuer à une perception de dévalorisation d'une des deux langues officielles de la province.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Affichage et publication à l'intention du public

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

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

- Que l'institution, dans un délai raisonnable, apporte toutes les modifications qu'elle a suggérées à son site Web afin d'augmenter la transparence lors de l'inscription à ses cours de formation dans les deux langues officielles et pour ainsi éviter une perception de la part des membres du public que :
 1. certains cours de formation ne sont pas offerts dans leur langue de choix, et
 2. l'accès à ces cours de formation n'est pas égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.
- Que l'institution fournisse un échéancier quant à la mise en œuvre des démarches qu'elle a suggérées dans ses réponses dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport d'enquête ainsi qu'une mise à jour de toutes ses démarches dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport d'enquête.

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





Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 23-24-008

La plainte en bref : Le 23 avril 2023, une plainte visant Service Nouveau-Brunswick a été déposée auprès du Commissariat aux langues officielles. La partie plaignante alléguait que l'institution n'avait pas respecté ses obligations en matière de communication en français. La partie plaignante a fait une demande pour recevoir son certificat de naissance. À la réception de celui-ci, certaines informations étaient en anglais. De plus, lors de la demande, l'employé qui a servi la partie plaignante ne lui a pas demandé dans quelle langue elle désirait recevoir son document. La partie plaignante a également informé le Commissariat d'un manque d'offre active au centre de services de Moncton et d'un commentaire d'un employé lui indiquant que le choix de se faire servir en français pouvait augmenter le temps d'attente pour recevoir le service.

Au cœur de cette affaire : Dans les premiers échanges avec le Commissariat concernant cette plainte, Service Nouveau-Brunswick a indiqué qu'il s'agissait d'une « erreur humaine », c'est-à-dire que l'employé qui a servi la partie plaignante a oublié de lui demander dans quelle langue elle désirait recevoir son certificat de naissance. Après vérification, le Commissariat a constaté que les formulaires en ligne – qui sont aussi utilisés par les employés lorsqu'un citoyen se présente à un centre de services – ont l'anglais comme langue de choix présélectionnée. Cette pratique a deux conséquences fâcheuses. D'abord, elle défavorise la communauté francophone en présupposant que le citoyen demandera ses documents en anglais. Ensuite, en ayant la langue de choix présélectionnée, Service Nouveau-Brunswick manque une occasion de rappeler à ses employés de vérifier la langue de choix du citoyen. Si la case n'était pas présélectionnée, il est raisonnable de s'attendre que cela offrirait un rappel aux employés de demander au citoyen dans quelle langue il désire recevoir ses documents. Il y a donc eu un bris dans la continuité du service, puisque la partie plaignante s'est adressée à l'employé en français, mais que le document reçu comportait des informations en anglais.

Notons également que, selon les statistiques de Service Nouveau-Brunswick, les temps d'attente pour recevoir un service en français ou en anglais sont sensiblement les mêmes. Malgré cela, un employé est sous l'impression et a communiqué à la partie plaignante que le fait de choisir le français comme langue de service pouvait augmenter son temps d'attente. Nous pouvons donc nous interroger sur la perception des employés de l'institution de l'offre active et des obligations de Service Nouveau-Brunswick en matière de langues officielles.

Ceci est un rappel qu'en plus de répondre à leurs obligations, les institutions doivent s'assurer de bien communiquer l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et d'entretenir un discours positif sur cette question afin de continuer la progression vers l'égalité réelle des deux communautés de langues officielles de la province.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

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 s'assure que chaque membre du public puisse se faire offrir de façon proactive d'obtenir ses documents dans la langue officielle de son choix.
- Que l'institution continue d'effectuer des vérifications aléatoires en matière de langues officielles et élargit la portée des points de contrôle afin de chercher également à savoir si le public obtient toujours les documents demandés et toute autre communication écrite dans la langue officielle de son choix.
- Que l'institution vérifie tous les formulaires dans son système informatique ainsi que les formulaires disponibles au public et enlève toute présélection de langue officielle afin de respecter l'égalité de services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/4qruR9i>



Municipalité visée : Ville de Fredericton

Numéro de dossier : 23-24-187

La plainte en bref : Une plainte visant la Ville de Fredericton a été déposée auprès du Commissariat le 16 février 2024. La partie plaignante alléguait qu'il y avait eu un manque d'offre active, de prestation de services et de communication en français lors de l'intervention des premiers répondants à un appel d'urgence dans une école francophone de Fredericton. Selon la partie plaignante, les membres de la force policière qui se sont présentés à l'école se sont adressés à toutes les personnes présentes en anglais seulement et n'ont jamais demandé quelle était la langue de choix des personnes responsables. Seul un des deux ambulanciers dépêchés sur les lieux aurait communiqué en français. La communication en anglais seulement s'est également poursuivie après l'incident, alors que les membres de la force policière étaient sur place au moment où les parents se présentaient à l'école pour venir chercher leurs enfants et qu'ils posaient des questions au sujet de l'incident.

Au cœur de cette affaire : Dans le cas en l'espèce, le manque d'offre active a également eu pour effet d'engendrer un manque de prestation de services et de communication en français. Selon ses réponses, la Ville de Fredericton semble croire que les membres de sa force policière peuvent se désister de leurs responsabilités linguistiques lors de situations d'urgence. Or, l'offre active de services n'est pas un accommodement offert à un membre du public quand cela convient à la municipalité ou à ses employés.

Le Commissariat est d'avis qu'une offre active de services est de toute importance même et surtout dans les cas d'urgence. D'abord, pour permettre aux citoyens de choisir leur langue de choix, mais aussi pour s'assurer que les citoyens confrontés à la crise soient en mesure de communiquer avec les autorités dépêchées sur les lieux. Dans la présente situation, deux des trois adultes responsables ne parlaient pas l'anglais. Il a fallu que la troisième personne agisse en tant qu'interprète entre les premiers répondants et d'autres membres de l'équipe de l'école. Il est de la responsabilité des institutions, des municipalités et des organisations assujetties à la *Loi sur les langues officielles* de voir à ce que les effectifs nécessaires soient en place pour assurer un respect de leurs obligations linguistiques. Il n'est pas question ici de dire que tous les employés doivent être bilingues. Il existe d'autres moyens pour assurer aux citoyens des services dans la langue officielle de leur choix. Selon ce qui a été communiqué au Commissariat, 20,6 % des effectifs de la Force policière de Fredericton « ont des compétences bilingues » et ceci est considéré comme suffisant pour la municipalité. Pourtant, lors d'un appel logé pour une urgence dans une école francophone de la ville, aucun des agents dépêchés sur les lieux ne parlait français.

On peut donc penser que le protocole établi par la Force policière ou par la Ville de Fredericton n'a pas été suivi. Le Commissariat se questionne sur la qualité de service égale et sur l'impact de telles situations pour la communauté francophone de la ville. « Dans un milieu minoritaire, cette situation est plus qu'une insécurité linguistique ; c'est l'anglonormativité – la présomption que l'anglais est la langue dominante. C'est un "système de structures, d'institutions et de croyances qui marque l'anglais comme la norme" (*extrait du rapport d'enquête*). Donc, les personnes qui, déjà, en milieu minoritaire, sont bombardées par la culture anglophone dans leur quotidien pourraient subir une difficulté à s'affirmer en français auprès des services municipaux, pour qui, selon elles, la langue française n'a aucune valeur ou aucun poids. Le Commissariat avise donc la municipalité que, si cette dernière incite ses employés à proposer au public de choisir entre un service inférieur dans la langue officielle de son choix ou un service immédiat dans l'autre langue officielle, l'institution ne reconnaît pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. » (*p.25 du rapport d'enquête.*) La Loi est un outil servant à favoriser la progression vers l'égalité réelle des deux communautés de langues officielles de la province. Chaque fois qu'une institution permet l'anglonormativité, elle s'éloigne de cet objectif.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la Loi sur les langues officielles :

Prestation de services par un agent de la paix

31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).

31(3) Il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers, le cas échéant, de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix fait par un membre du public en vertu du paragraphe (1) et pour appuyer l'obligation de l'agent de la paix au sens du paragraphe (2).

MUNICIPALITÉS

Arrêtés, procès-verbaux

35(1) Une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale est tenue d'adopter et de publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

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

Communications et services

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

Option d'une municipalité de se lier

37 Toute municipalité peut, par arrêté de son conseil municipal, se déclarer liée par les dispositions de la présente loi et rien à la présente loi ne porte atteinte ou ne limite le pouvoir des municipalités de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

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 la municipalité cesse d'affirmer que l'offre active, dans des situations d'urgence, n'est « peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là » et qu'elle instaure des mesures précises afin d'inciter ses employés à adopter une culture de service qui intègre en tout temps les deux langues officielles.
- Que la municipalité poursuive ses efforts de recrutement d'agents bilingues afin de s'assurer que la Force policière de Fredericton puisse offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de façon égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles.
- Que la municipalité fasse un rappel régulier à tous ses agents de la Force policière de Fredericton de son plan de contingence afin que, dans des situations où un membre du public choisit la langue de service autre que celle dans laquelle l'agent possède des compétences, il puisse se référer aux démarches précises de ce plan de contingence afin que tous les services de la municipalité soient offerts de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce dans un délai raisonnable.
- Que la municipalité ait recours à des vérifications aléatoires pour évaluer régulièrement la capacité des équipes de la Force policière de Fredericton à respecter les obligations de la municipalité en matière de langues officielles et ainsi éviter le dépôt de plaintes par les membres du public à l'avenir.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/4ncw7tT>



Institution visée : Ministère de la Santé

Numéro des dossiers : 24-25-017, 24-25-042

Les plaintes en bref : En avril et mai 2024, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant la plateforme MaSantéNB du ministère de la Santé. Les parties plaignantes ont eu des expériences similaires : elles ont consulté leur dossier respectif sur la plateforme pour prendre connaissance de résultats d'examens médicaux. Dans les deux cas, les examens avaient été demandés par des médecins rattachés au Réseau de santé Vitalité dont la langue de travail est le français. Les parties plaignantes ont pu consulter les résultats, mais ils n'étaient pas disponibles en anglais. Quand les parties plaignantes se sont adressées à MaSantéNB dans un cas et au cabinet du ministre de la Santé dans l'autre, on leur a répondu que les résultats des examens affichés sur MaSantéNB sont seulement disponibles dans la langue de travail de l'hôpital où les examens ont été réalisés.

Au cœur de cette affaire : Établissons d'abord que l'offre active n'est pas en jeu dans cette situation. La plateforme MaSantéNB est disponible dans les deux langues officielles et un bouton de bascule d'une langue à l'autre est également disponible. Les utilisateurs peuvent donc choisir leur langue de préférence dès le début de l'utilisation. C'est dans la continuité de la prestation de services, en anglais dans ces cas, qu'il y a un manquement. Le Commissariat a eu plusieurs échanges avec le ministère de la Santé au cours de cette enquête. Voici comment ce dernier explique la situation : *Les renseignements sur la santé d'une personne dans la section MonDossier Santé sont affichés en lecture seule, tels qu'ils proviennent de leur système source d'origine, comme les hôpitaux régionaux, les pharmacies communautaires et les services de santé publique. Ce sont des dossiers de santé officiels qui ne peuvent être ni modifiés ni interprétés. Comme notre décharge de responsabilité l'indique sur notre site Web, cette information « est disponible dans la langue de son auteur, et peut être en français, en anglais ou dans les deux langues ».* La *Loi sur les langues officielles* ne permet aucune exception; une institution tenue de respecter la *Loi* doit s'acquitter de ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit de circonstances imprévues. De plus, le Commissariat est à la fois consterné par cette utilisation des décharges de responsabilité ou des avertissements et s'y oppose fermement. Les institutions, comme le ministère de la Santé dans cette affaire, ne peuvent pas déroger à leurs obligations légales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en utilisant des décharges de responsabilité.

Nous remarquons aussi que le ministère semble transférer sa responsabilité de s'acquitter de ses obligations linguistiques aux professionnels de la santé lorsqu'il mentionne que les données sont affichées de la façon dont elles apparaissent dans le système source.

Les deux réseaux de santé de la province ont établi leur langue d'usage interne ou langue de travail (en anglais pour le Réseau Horizon et en français pour le Réseau Vitalité). Les renseignements sur la santé d'une personne, lorsque diffusés sur la plateforme MaSantéNB, deviennent des outils de communication avec le public et, de ce fait, doivent être fournis au public dans la langue officielle de son choix. Une décision a été prise, durant le développement de cette plateforme, de rendre publiques des informations qui étaient utilisées comme outils de travail. Cette décision a été prise par le ministère de la Santé. Il a donc l'obligation de trouver un moyen de se conformer à la *Loi* et de voir à ce que les citoyens de la province puissent consulter ces renseignements dans la langue officielle de leur choix.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Affichage et publication à l'intention du public

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

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

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

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



Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 24-25-049

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu cette plainte le 2 juillet 2024. La partie plaignante a expliqué s'être rendue à l'Hôpital régional de Miramichi avec son fils pour que ce dernier y subisse une chirurgie. À leur arrivée au service d'urgence, ils ont dû être vus au triage. La personne qui les a reçus à la réception ne leur a pas demandé leur langue de choix et s'est adressée à eux en anglais seulement. Le même scénario s'est répété avec l'employé au triage.

Au cœur de cette affaire : Les hôpitaux du Nouveau-Brunswick ont des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et doivent faire une offre active de services dans les deux langues officielles. Une fois que le citoyen a indiqué sa langue de choix, le service qui lui est offert doit être dans cette langue. Il y a eu des manquements à ces deux niveaux dans le cas en l'espèce et le Réseau de santé Horizon, après avoir fait une vérification interne, admet les erreurs. Le Réseau explique que l'employé qui était à la réception au moment de l'incident remplaçait la commis bilingue qui était alors en pause. Quant à l'employé au triage, il appert qu'il s'agissait d'une infirmière d'agence. Les ministères et autres organisations qui ont des obligations en vertu de la *Loi* ont la responsabilité de mettre en place des mesures afin de pouvoir respecter pleinement leurs obligations. Dans le cas présent, le Réseau confirme que des outils et un plan de contingence sont en place à l'Hôpital régional de Miramichi pour assurer une livraison de services dans les deux langues officielles. Mais encore faut-il que les employés les utilisent. Le Réseau et son établissement de santé ont procédé à des rappels et à des formations. Le Réseau explique également que, lors de l'événement, 47 postes étaient non pourvus à l'Hôpital régional de Miramichi et que, de ce nombre, 29 étaient des postes désignés bilingues. De façon générale, 27,5 % du personnel du service d'urgence de l'établissement visé par cette plainte est bilingue.

Donc, selon le Commissariat, cette situation démontre un besoin fondamental pour l'institution de réitérer les procédures en matière de langues officielles de façon continue à tous ses employés, incluant le personnel infirmier d'agence, et ce, peu importe les circonstances particulières, telles que les pauses ou la pénurie de personnel. Il faut également que les obligations linguistiques soient prises suffisamment au sérieux pour que les manquements entraînent des conséquences pour les personnes fautives, sinon, la *Loi* n'a pas de poids. Le Réseau de santé Horizon comprend et prend au sérieux ses obligations.

Il nous indique que : *Lorsqu'un membre du personnel d'Horizon ne respecte pas la politique de l'établissement en matière de langues officielles, l'infirmière gestionnaire du service suit la politique de mesures disciplinaires progressives d'Horizon, c'est-à-dire qu'elle discute de l'incident avec le membre du personnel, s'assure qu'il/elle comprend l'importance de l'offre active et fait un résumé de l'incident pour son dossier de ressources humaines.*

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la Loi sur les langues officielles :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

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

- Qu'à l'avenir, l'institution veille à ce que ses fournisseurs et le personnel infirmier d'agence soient au courant des obligations législatives en matière de langues officielles de l'institution et qu'elles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services, si elles ne le sont pas déjà.
- Que l'institution poursuive, comme elle l'indique, ses efforts de recrutement de professionnels 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 professionnels en soins de santé, pour corriger immédiatement les lacunes dans l'offre de services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'Hôpital régional de Miramichi ainsi qu'à tous ses établissements de soins de santé.
- Que l'institution fasse des rappels réguliers à tous ses employés et à son personnel infirmier d'agence du contenu de son plan de contingence et de son emplacement afin d'offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de qualité égale 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/473FgAb>

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéro de dossier : 23-24-200

La plainte en bref : Dans sa plainte déposée le 5 mars 2024 auprès du Commissariat, la partie plaignante a affirmé avoir été servie en anglais seulement au service d'urgence et d'imagerie médicale de l'Hôpital régional d'Edmundston. La technologue qui a procédé à son examen lui a expliqué qu'elle était de l'Alberta et que, si elle n'avait pas accepté de venir travailler à Edmundston, tous les tests d'imagerie médicale auraient dû être annulés cette semaine-là, faute de personnel.

Au cœur de cette affaire : Les exigences imposées par la *Loi sur les langues officielles* sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public, dès le premier contact, que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Dans le cas présent, rien n'indique qu'il n'y ait pas eu d'offre active. C'est dans la continuité du service dans la langue de choix qu'il y a eu un manquement aux obligations du Réseau de santé Vitalité. Ce dernier a expliqué que l'hôpital a dû agir rapidement et faire appel à une ressource externe pour éviter une interruption de service, mais il reconnaît que ses obligations linguistiques demeurent.

La *Loi* ne prévoit aucune exception, ce qui veut dire que l'institution est responsable de mettre en place des mesures pour respecter pleinement ses obligations. Par exemple, le service bilingue peut reposer sur une équipe, c'est-à-dire que, si une personne ne peut offrir le service dans la langue de choix du citoyen, elle peut demander l'aide d'un collègue. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir en place un plan de contingence, une procédure alternative par laquelle les employés unilingues peuvent assurer le service dans l'autre langue officielle en demandant l'aide d'une personne possédant les compétences linguistiques requises pour fournir le service. Or, dans une autre enquête (23-24-052), le Réseau de santé Vitalité avait affirmé ne pas avoir de plan de contingence puisque « *les ressources sont adéquates pour offrir le service dans la langue de choix du public* ». Le cas actuel démontre le contraire. Le Commissariat s'est aussi questionné sur les obligations des fournisseurs de services du Réseau de santé Vitalité. Il est impératif que les obligations linguistiques des institutions soient connues des fournisseurs et qu'ils soient contractuellement tenus de les respecter. Le Commissariat rappelle aussi à l'institution qu'elle ne doit pas se fier uniquement à ce que son fournisseur s'occupe de rappeler à ces employés itinérants, les obligations linguistiques du Réseau. C'est à l'institution qu'incombe la responsabilité d'assurer l'égalité réelle des deux langues officielles et, dans le cas en l'espèce, de veiller à ce que son tiers fasse en sorte qu'il respecte les obligations linguistiques de l'institution au nom de laquelle il offre des services.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

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 tout particulièrement des rappels réguliers à tous ses employés et aux professionnels de la santé itinérants de l'importance d'octroyer une offre active de services dans les deux langues officielles et d'assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public.
- Que, à l'avenir, à l'instar d'autres institutions gouvernementales, l'institution veille à ce que ses obligations législatives en matière de langues officielles soient énoncées clairement dans tout contrat à l'intention de fournisseurs de services.
- Que l'institution rédige immédiatement 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.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : <https://bit.ly/47AeH5L>



Processus alternatif de résolution

La société des alcools du Nouveau-Brunswick

Institution visée : La société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 24-25-034

La plainte en bref : La plainte reçue par le Commissariat le 27 mai 2024 vise un manque dans la prestation de services en français dans une succursale d'Alcool Nouveau-Brunswick à Moncton. La partie plaignante a dit s'être adressée à l'employé à l'une des caisses pour un produit spécifique. L'employé lui a répondu : « My French is not good enough. » (Mon français n'est pas assez bon.) Un autre employé se trouvait à proximité, mais n'est pas intervenu pour offrir le service dans la langue de choix de la partie plaignante.

Au cœur de cette affaire : Alcool Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne du Nouveau-Brunswick et, à ce titre, est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et doit fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps et sans délai indu.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.



Résultats : L'institution visée par cette plainte a rencontré les employés en question pour s'assurer qu'ils comprennent l'importance de l'offre active et pour leur rappeler leur responsabilité d'assurer que le client reçoive un service dans la langue de son choix. De plus, tous les membres de l'équipe de la succursale en question ont dû faire une révision et signer la politique sur les langues officielles.

En outre, la Société des alcools du Nouveau-Brunswick développe plusieurs outils et pratiques pour assurer une distribution efficace de ses effectifs bilingues et pour rappeler à ses employés leurs obligations en vertu de la *Loi*. Cette société de la Couronne a informé le Commissariat du lancement éminent d'un nouveau cours sur les langues officielles qui devrait être suivi obligatoirement par tous les membres de l'équipe de ventes, une fois par année. Une formation sur l'offre active fait aussi partie du programme Excellence du SERVICE et des activités permettant aux employés de pratiquer leur langue seconde sont également organisées. Enfin, la société terminait, au moment de ce processus de résolution, une vérification des capacités linguistiques des membres de son équipe afin de peaufiner la distribution des capacités bilingues dans ses points de services.



Processus alternatif de résolution

Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Institution visée : Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 24-25-046

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu une plainte visant l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, le 20 juin 2024. Ce même jour, la partie plaignante s'est présentée à l'entrée principale de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick tôt le matin pour assister à la réunion d'un comité. Selon la partie plaignante, la personne qui l'a accueillie l'a fait en anglais. Quand la partie plaignante lui a répondu en français, il n'y a pas eu de réaction de l'employé. La partie plaignante lui a alors demandé si elle parlait français ce à quoi elle a répondu non. La partie plaignante a donc décidé de continuer la conversation en anglais.

Au cœur de cette affaire : Comme l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick est assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, elle a l'obligation d'assurer que ses employés ou que les employés des compagnies ou organisations qu'elle emploie pour offrir un service au public, fassent une offre active de services dans les deux langues officielles. Une fois que le citoyen a indiqué sa langue de choix, la prestation de services et les communications doivent se faire dans cette langue. Dans les circonstances décrites par la partie plaignante, aucune de ces obligations n'a été respectée.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Résultats : L'institution a rapidement entrepris des démarches pour comprendre ce qui s'est passé et mettre en place des mesures correctives. Dans le cas présent, les portes de l'Assemblée législative ont été ouvertes quelques minutes avant l'heure prévue et la personne bilingue qui devait assurer le service n'était pas encore arrivée. Afin d'éviter une répétition de ce genre d'incident, les mesures suivantes ont été prises :

- S'assurer, avec les responsables, que les personnes en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles soient présentes avant d'ouvrir les portes pour la journée.
- Rappeler au personnel de sécurité les obligations de l'institution en matière d'offre active et de prestation de services.
- Rencontrer le Corps des commissionnaires du Canada, division Nouveau-Brunswick et Île-du-Prince-Édouard, pour rappeler les exigences linguistiques pour leurs membres qui travaillent à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick et qui ont une interaction avec le public.
- Rencontrer certains employés de première ligne pour rappeler les processus et le plan de contingence établis pour assurer la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu



Processus alternatif de résolution

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Institution visée : Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 24-25-113

La plainte en bref : Dans une plainte déposée auprès du Commissariat le 30 octobre 2024, la partie plaignante dit avoir reçu un appel téléphonique pour ce qui semblait être un sondage fait pour le compte du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. Le sondeur s'est adressé uniquement en français à la partie plaignante, sans faire d'offre active. La partie plaignante lui a alors mentionné qu'elle était anglophone et a mis fin à l'appel.

Au cœur de cette affaire : Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick mène, chaque année, une étude sur la satisfaction des citoyens concernant les soins de santé primaire dans la province. Pour ce faire, elle retient les services d'une firme de sondage. Le processus établi pour les appels téléphoniques indique que, lorsque le sondeur appelle un foyer, il se présente dans la langue prédominante de la région (selon les données du dernier recensement), donc en anglais dans les régions à prédominance anglaise et en français dans les régions à prédominance française. C'est seulement à la suite de ces présentations que l'offre active est faite. Il est donc impossible, pour le citoyen qui reçoit l'appel, de savoir qu'il a un choix au début de la conversation.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

Résultats : Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick prend des mesures pour que la firme qui est embauchée pour mener ce sondage soit en mesure de communiquer avec les citoyens de la province dans la langue officielle de leur choix. Le Commissariat a suggéré au Conseil que chaque appel débute par « Hello/Bonjour » pour indiquer, dès le premier contact, que la conversation peut se faire en français ou en anglais.



Processus alternatif de résolution

Élections Nouveau-Brunswick

Institution visée : Élections Nouveau-Brunswick

Numéros des dossiers : 24-25-104, 24-25-105, 24-25-108

Les plaintes en bref : Le Commissariat a reçu trois plaintes distinctes entre le 12 et le 21 octobre 2024 et toutes concernaient l'offre active et la prestation de services en français dans des bureaux de vote lors des élections générales provinciales de 2024. Dans les trois cas, l'offre active et la prestation de services en français ont été déficientes ou absentes tout au long du processus de vote, que ce soit à l'arrivée des parties plaignantes, lors de la vérification de l'identité ou à la station de vote.

Au cœur de cette affaire : Les citoyens du Nouveau-Brunswick ont le droit d'exercer leur droit de vote en utilisant la langue officielle de leur choix. Ils doivent être accueillis avec une offre active qui leur permet d'informer les employés d'Élections Nouveau-Brunswick de leur préférence. Une fois cette préférence établie, il est de la responsabilité d'Élections Nouveau-Brunswick, par l'entremise de son personnel sur place, de s'assurer qu'il y a une continuité dans la langue de service. Des plaintes similaires avaient été déposées auprès du Commissariat concernant les élections provinciales de 2020 et des élections locales du 10 mai 2021.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

Résultats : À la suite des plaintes de 2020 et de 2021, des mesures avaient été prises par Élections Nouveau-Brunswick pour mieux former les personnes qui travaillent aux bureaux de scrutin et pour recruter davantage de personnes bilingues pour travailler durant les élections, entre autres, des élèves des écoles secondaires capables d’offrir un service dans les deux langues officielles. Lors du dépôt des deux premières plaintes, le 12 octobre 2024, Élections Nouveau-Brunswick a contacté les directeurs de scrutin pour prendre des mesures correctives immédiates en vue des journées de scrutin à venir, puisqu’il s’agissait d’une journée de vote par anticipation. Élections Nouveau-Brunswick a procédé de la même façon en ce qui concerne la plainte déposée auprès du Commissariat le 21 octobre 2024, jour des élections générales provinciales. À la suite de ces élections, l’institution a indiqué que la question de l’offre active et de la prestation de services dans la langue de choix du citoyen serait abordée lors des réunions-bilans avec le personnel de terrain et que la possibilité de favoriser un plus grand engagement de la communauté francophone et un recrutement accru de travailleurs d’élections dans cette communauté étaient envisagés.

Le Commissariat tient à souligner l’excellente collaboration et l’engagement d’Élections Nouveau-Brunswick dans le traitement de ces dossiers.

Au moment d’écrire ces lignes, il importe de noter que la commissaire a accepté une invitation de la part d’Élections Nouveau-Brunswick de faire des présentations lors des réunions-bilans avec le personnel de terrain.



Processus alternatif de résolution

Énergie Nouveau-Brunswick

Institution visée : Énergie Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 23-24-215

La plainte en bref : La partie plaignante a envoyé une plainte formelle au Commissariat le 29 mars 2024 concernant un courriel uniquement en anglais provenant d'Énergie Nouveau-Brunswick. Le courriel en question informait la partie plaignante d'une hausse de tarifs. La partie plaignante reçoit habituellement ses factures par la poste et ces documents sont en français. Elle ajoute que, quand des employés d'Énergie Nouveau-Brunswick se présentent chez elle, ils s'adressent à elle en français. Elle mentionne que c'est la première fois qu'elle reçoit une communication en anglais seulement de la part de l'institution.

Au cœur de cette affaire : La partie plaignante a reçu un courriel de masse de la part d'Énergie Nouveau-Brunswick. Dans le cas où aucune langue de préférence n'est indiquée, l'institution ne peut pas déterminer une langue « par défaut », c'est-à-dire présumer de la langue de choix du citoyen. Si aucune langue de préférence n'est déterminée, l'envoi doit se faire dans les deux langues officielles. Il y a eu un manquement aux obligations en matière de communication en français dans ce dossier.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : Énergie Nouveau-Brunswick a procédé à une vérification de son système de communication par courriel et n’a décelé aucun problème généralisé. En revanche, en vérifiant le dossier de la partie plaignante, l’institution a pu constater que l’anglais y était indiqué comme langue de préférence. La situation a donc été corrigée. Énergie Nouveau-Brunswick a indiqué que, dans les cas où aucune langue de préférence n’était sélectionnée, le système de communication par courriel envoie une version bilingue du message. De plus, l’institution a indiqué que des mesures sont en place dans leurs systèmes pour éviter toute sélection par défaut de l’une ou l’autre des deux langues officielles. Enfin, l’institution s’est engagée à examiner la procédure de modification de la langue de préférence pour la rendre plus accessible et plus transparente pour ses clients.

Le Commissariat tient à souligner l’excellente collaboration d’Énergie Nouveau-Brunswick dans le traitement de cette affaire.



Processus alternatif de résolution

Énergie Nouveau-Brunswick

Institution visée : Énergie Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 24-25-040

La plainte en bref : Selon la plainte déposée auprès du Commissariat le 31 mai 2024, un technicien représentant Énergie Nouveau-Brunswick s'est présenté au domicile de la partie plaignante pour installer un compteur intelligent. La partie plaignante lui a posé des questions en français au sujet du compteur. Le technicien ne parlait pas français et, selon la partie plaignante, il a refusé de répondre à ses questions. La partie plaignante ajoute : « *Des changements ont été apportés à ma maison sans mon consentement dû au fait que je ne pouvais avoir l'information en français.* »

Au cœur de cette affaire : Comme Énergie Nouveau-Brunswick est assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, ses clients sont en droit de recevoir leurs services et de pouvoir communiquer avec l'institution et ses représentants dans la langue officielle de leur choix. Quand l'institution fait appel à une organisation tierce pour livrer des services en son nom, elle doit s'assurer que l'organisation en question respecte les mêmes obligations en matière de langue de prestation de services et de communication, ce qui n'a pas été le cas ici.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

Résultats : Énergie Nouveau-Brunswick a effectué une vérification et a admis que la plainte était fondée; le tiers n'a pas respecté ses obligations linguistiques. Au moment de l'incident, le tiers n'avait pas complété le module de formation obligatoire sur les langues officielles destinées aux employés et aux sous-traitants d'Énergie Nouveau-Brunswick. Cette situation a été corrigée. Énergie Nouveau-Brunswick a aussi effectué un rappel auprès de ce tiers concernant ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, notamment en ce qui concerne l'offre active de services, la continuité de ces services dans la langue officielle de choix du client, et l'importance de demander à un collègue ayant des compétences dans cette langue d'octroyer les services s'il en est incapable. De plus, Énergie Nouveau-Brunswick a procédé à une vérification de l'effectif bilingue du sous-traitant. Des lacunes ont été identifiées et l'institution travaille avec son fournisseur pour les corriger. En outre, Énergie Nouveau-Brunswick s'est engagée à vérifier la configuration des dispositifs portables utilisés pour répartir le travail afin de voir à ce que les tâches soient attribuées en fonction des capacités linguistiques des individus et de la langue de choix du client.



Processus alternatif de résolution

Ministère de la Santé

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéro de dossier : 24-25-100

La plainte en bref : Le 2 octobre 2024, une municipalité francophone de la province a déposé une plainte auprès du Commissariat. La municipalité avait envoyé une lettre en français au ministre de la Santé. La lettre de réponse du ministre qui a été reçue par la municipalité était rédigée en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : Une municipalité, au sens de la *Loi sur les langues officielles*, est reconnue comme un membre du public, ce qui lui donne donc le droit de communiquer avec le gouvernement dans la langue officielle de son choix. Un élu, lorsqu'il communique avec le public en sa capacité de député, n'est pas assujéti à la *Loi*. En revanche, un ministre, en sa qualité de représentant du gouvernement du Nouveau-Brunswick, est quant à lui assujéti à la *Loi* et tenu de communiquer avec le public, ou, dans ce cas-ci, une municipalité, dans la langue de choix de cette dernière. Comme la correspondance avait été envoyée au ministre de la Santé en français, la réponse envoyée aurait dû également être en français.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : Le ministère de la Santé dispose d'un processus de correspondance qui inclut la traduction de la correspondance si nécessaire. Dans le cas présent, cette étape a été omise. Pour éviter une répétition de la situation, le ministère a ajouté une étape qui demande que la personne qui envoie la correspondance vérifie la langue dans laquelle la correspondance a été reçue pour assurer la concordance de la langue de l'envoi qu'elle s'apprête à faire. Le ministère a également envoyé une lettre d'excuse à la municipalité accompagnée de la version française de la réponse du ministre.



Processus alternatif de résolution

Réseau de santé Horizon

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 24-25-062

La plainte en bref : Le 29 juillet 2024, la partie plaignante a informé le Commissariat de la plainte suivante. La partie plaignante s'est présentée au service d'urgence de l'Hôpital Dr Everett-Chalmers de Fredericton. Deux employées se trouvaient à la réception. La première employée s'est adressée à la partie plaignante sans faire d'offre active. La partie plaignante a dû demander le service en français à deux reprises avant que l'employée s'adresse à elle en français. Quand la deuxième employée s'est adressée à la partie plaignante pour lui donner des directives, cela s'est aussi fait en anglais.

Au cœur de cette affaire : L'offre active est primordiale pour signifier au citoyen que le service est disponible dans la langue officielle de son choix. Dans cette situation, la première employée semble avoir présumé de la langue de choix de la partie plaignante, puisqu'aucune offre active n'a été faite pour l'identifier. Il y a également eu un bris dans la continuité de services en français quand la deuxième employée n'a pas respecté le choix de langue que la partie plaignante avait déjà exprimé à deux reprises.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.



Résultats : Le Réseau de santé Horizon a reconnu qu'il y avait eu des lacunes en matière d'offre active et de prestation de services en français dans cette situation. Pour voir à ce que ce type de situation ne se reproduise pas, il a été décidé que de la formation sur l'offre active serait offerte aux employés du service lors des réunions d'équipe quotidiennes. Une rencontre a aussi eu lieu avec les employés pour leur expliquer pourquoi l'offre active est si importante et leur rappeler que l'offre active de services est la responsabilité des employés, c'est-à-dire que le patient n'a pas à demander le service en français. Le plan de contingence a été mis à jour et sera régulièrement révisé avec le personnel. Enfin, l'équipe de soutien du service d'urgence a pris l'initiative de tenir un journal d'incidents et de défis lors de la demande de services en français pour informer l'équipe de gestion de la réalité sur le terrain et favoriser l'amélioration continue.



Processus alternatif de résolution

Réseau de santé Horizon

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 24-25-006

La plainte en bref : Dans une plainte déposée auprès du Commissariat le 9 avril 2024, la partie plaignante a affirmé ne pas avoir eu un service de qualité égale lorsqu'elle a tenté de prendre un rendez-vous à l'Hôpital public d'Oromocto. Lors de l'appel, la partie plaignante dit avoir pu parler en français aux deux employés à qui elle s'est adressée. Cependant, quand elle a demandé pour prendre un rendez-vous, on lui a dit que personne, dans l'équipe qui s'occupe de ces demandes, ne pouvait la servir en français. Pour prendre son rendez-vous en français, elle devait rappeler à un autre moment ou laisser ses coordonnées et quelqu'un la rappellerait. Bien qu'il y ait eu un retour d'appel dans la journée, la partie plaignante considère qu'elle n'a pas eu droit à un service de qualité égale.

Au cœur de cette affaire : La notion de service de qualité égale veut que le service soit offert selon des normes qui se ressemblent, qui ne désavantage pas une langue ou qui découragerait la personne de se prévaloir de son droit d'utiliser la langue officielle de son choix. Dans ce cas-ci, le fait de vouloir prendre un rendez-vous en français semblait engendrer des délais plus longs. Si la partie plaignante n'avait pas fait de demande pour un service en français, l'Hôpital public d'Oromocto aurait répondu à sa requête sur le champ.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : Le Réseau de santé Horizon et les autorités de l'Hôpital public d'Oromocto ont reconnu que la situation devait être améliorée. À la suite de la plainte, une nouvelle procédure a été mise en place pour que, dans le cas où un patient appelle pour prendre un rendez-vous et que personne au centre de rendez-vous ne peut le servir dans sa langue de choix, une conférence à trois soit immédiatement mise en place pour qu'un employé bilingue se joigne à la conversation et que la prise de rendez-vous puisse se faire durant l'appel initial. Cette nouvelle procédure sera aussi expliquée dans le plan de formation de tout nouvel employé ainsi que notée dans tous les plans de contingence qui seront maintenus à jour. L'institution confirme que des rappels fréquents seront assurés au cours des réunions avec les employés et seront également envoyés à l'ensemble du personnel de l'établissement pour réitérer les obligations en matière de langues officielles.



Processus alternatif de résolution

Réseau de santé Horizon

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 23-24-148

La plainte en bref : La plainte a été reçue par le Commissariat le 4 décembre 2023. La partie plaignante a expliqué qu'à la sortie de la salle d'opération dans une clinique de l'Hôpital de Moncton, l'infirmière qui l'a prise en charge était unilingue anglophone. La partie plaignante ne comprenait pas les instructions que l'infirmière lui donnait en anglais. Très irritée, l'infirmière a alors crié « French » (français) pour interpeller un collègue qui a dû s'improviser traducteur. La partie plaignante ajoute : « *J'ai dû, à la suite de cet incident, attendre 15 ou 20 minutes au côté de cette infirmière (?) visiblement irritée par ma présence.* »

Au cœur de cette affaire : Les hôpitaux sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* et doivent offrir leurs services dans la langue de choix du patient. Cela veut aussi dire que le service doit être de qualité égale et être aussi respectueux pour une communauté linguistique ou l'autre. Ajoutons qu'une personne malade ou qui vient de subir une intervention chirurgicale est vulnérable et ne devrait pas être ostracisée ou brusquée alors qu'elle ne fait qu'exercer son droit à être servie dans sa langue de choix.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : La partie plaignante ayant demandé l'anonymat, les responsables de la clinique en question ont dû procéder selon une approche généralisée de rappels des obligations et indiquer clairement au personnel qu'un tel comportement à l'endroit d'un patient est inacceptable. Des vérifications régulières de l'offre active sont faites ainsi que des rappels des obligations. Le plan de contingence est revu régulièrement. De plus, des ressources sont disponibles pour les membres du personnel qui désirent améliorer leurs compétences dans leur langue seconde. Finalement, le Réseau de santé Horizon a également indiqué avoir élaboré un sondage à l'intention des patients et des visiteurs concernant la langue officielle de leur choix, afin d'obtenir des données de qualité et des commentaires sur les services.



Processus alternatif de résolution

Réseau de santé Vitalité

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéro de dossier : 23-24-140

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu cette plainte le 22 novembre 2023. La partie plaignante a expliqué avoir été hospitalisée plus tôt durant l'année, au Centre hospitalier universitaire Dr.-Georges-L.-Dumont. Durant son hospitalisation, la partie plaignante rapporte qu'à plusieurs reprises, le personnel infirmier affecté à ses soins était incapable ou ne voulait pas parler anglais. La partie plaignante dit avoir rapporté la situation à l'infirmier en chef du service, mais que ceci n'a pas empêché la situation de se reproduire.

Au cœur de cette affaire : Les régies régionales de la santé du Nouveau-Brunswick ainsi que leurs établissements, installations et programmes de santé sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. De ce fait, les citoyens qui se présentent ou séjournent dans les hôpitaux ont le droit de recevoir leurs soins dans la langue officielle de leur choix. Ceci commence par une offre active de services et le choix de langue doit être respecté tout au long du continuum de soins. Une personne hospitalisée est souvent dans une situation vulnérable. Il incombe donc à l'institution de s'assurer que le service soit offert dans la langue de préférence en tout temps et sans délai indu, et ce, sans que le patient ait à le demander.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.



Résultats : Le Réseau de santé Vitalité a procédé à une vérification de la situation et admet qu'il y a possiblement eu des manquements dans l'offre de services en anglais. Comme il n'a pas été possible d'identifier l'employé, des rappels ont été faits à l'ensemble du personnel en ce qui concerne les obligations linguistiques de l'institution, notamment en matière d'offre active, de continuité de services et de la responsabilité de trouver un collègue bilingue si une personne n'est pas en mesure d'offrir le service dans la langue de choix du citoyen.

Le Réseau de santé Vitalité indique qu'il continue d'effectuer des vérifications aléatoires au cours de l'année en ce qui concerne l'offre active de services et affirme avoir les effectifs nécessaires pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi*.



Processus alternatif de résolution

Service Nouveau-Brunswick

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 24-25-019

La plainte en bref : La partie plaignante a déposé sa plainte au Commissariat le 2 mai 2024. Elle a expliqué que, ce jour-là, elle s'est rendue au centre de services de Service Nouveau-Brunswick à Fredericton. Lorsqu'elle s'est présentée à la réception, on lui a demandé dans quelle langue elle désirait recevoir ses services et elle a demandé d'être servie en français. La personne à la réception lui a répondu que l'employé bilingue était à sa pause et que, de ce fait, il pourrait y avoir une attente plus longue pour elle. La partie plaignante affirme que plusieurs personnes arrivées après elle ont été servies avant elle.

Au cœur de cette affaire : La *Loi sur les langues officielles*, à son article 27, stipule que le public a le droit de recevoir ses services du gouvernement provincial dans la langue officielle de son choix. Ceci veut également dire que le public a le droit de recevoir un service de qualité. Le temps d'attente ne devrait pas être plus long lorsque le citoyen choisit la langue de la minorité. Cette pratique est à l'encontre de l'esprit de la *Loi*, car elle laisse à penser qu'une langue, dans ce cas-ci la langue de la majorité, est supérieure à l'autre.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : Service Nouveau-Brunswick a indiqué que d’informer un citoyen que la durée de son attente serait plus longue parce qu’il demande de recevoir son service en français n’est pas une pratique habituelle. Le système de répartition des demandes de services utilisé par Service Nouveau-Brunswick prend plusieurs éléments en considération dans la répartition des demandes de services, dont la langue de service, le service demandé, ainsi que les capacités des représentants du service à la clientèle, tant au niveau des connaissances des différents services offerts que de la langue de service.

Le système est conçu pour répondre à la clientèle le plus efficacement possible et ne fonctionne pas selon le modèle premier arrivé, premier servi. L’objectif est de servir l’ensemble de la clientèle le plus rapidement possible. Ceci peut expliquer que des gens qui sont arrivés après la partie plaignante aient été servis avant. Selon les données de Service Nouveau-Brunswick, le temps d’attente moyen visé est de moins de 20 minutes. En ce qui concerne le jour de l’incident, deux personnes bilingues travaillaient et les demandes de service en français ont eu un temps d’attente moyen de 27 minutes. Service Nouveau-Brunswick reconnaît qu’à cette date, quatre postes bilingues étaient vacants au centre de services de Fredericton. Au moment de répondre à cette plainte, trois des quatre postes avaient été comblés.



Processus alternatif de résolution

Ville de Beaurivage

Municipalité visée : Ville de Beaurivage

Numéros des dossiers : 24-25-155, 24-25-156, 24-25-158, 24-25-159, 24-25-160, 24-25-163

Les plaintes en bref : Le Commissariat a reçu six plaintes distinctes, entre les 24 et 28 janvier 2025, alléguant que la Ville de Beaurivage aurait publié sa nouvelle politique linguistique sur son site Web français sans le faire au même moment sur son site Web anglais. La mise en ligne de la nouvelle politique linguistique aurait été faite en prévision d'une réunion spéciale du conseil municipal de Beaurivage.

Au cœur de cette affaire : Les huit cités du Nouveau-Brunswick ainsi que les municipalités qui ont une population de langue officielle minoritaire qui atteint au moins 20 % de sa population totale ont des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, notamment quant à l'adoption et à la publication des arrêtés municipaux ainsi que les services et les communications prescrits par règlement. Selon le recensement de 2021, la Ville de Beaurivage compte une population de langue anglaise qui représente 24,4 % de sa population totale. Elle est donc assujettie à la *Loi*. De plus, le Règlement 2002-63 stipule que les municipalités assujetties à la *Loi* doivent s'assurer que leurs sites Web existants ou nouveaux soient publiés dans les deux langues officielles. Avoir une politique seulement sur la version française du site Web constitue un manquement aux obligations linguistiques.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

MUNICIPALITÉS

35(1) Une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale est tenue d'adopter et de publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

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

Résultats : Avant d'avoir eu l'occasion de contacter la Ville de Beaurivage, l'une des parties plaignantes a fait part au Commissariat de son désir de retirer sa plainte en raison du fait que la Ville avait déjà enlevé la politique linguistique proposée de son site Web français. Malgré cela, le Commissariat a, comme il se doit, écrit à la Ville de Beaurivage pour l'informer des plaintes reçues et lui rappeler ses obligations linguistiques en vertu du Règlement 2002-63 de la *Loi*. En outre, le Commissariat s'est dit heureux que la situation eût été corrigée et espère que ce genre d'incident ne se reproduira pas à l'avenir.



Processus alternatif de résolution

Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

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

Numéro de dossier : 24-25-035

La plainte en bref : Le 27 mai 2024, la partie plaignante s'est adressée au Commissariat à la suite de plusieurs appels faits au parc provincial du sentier Fundy entre les 25 et 27 mai 2024. Les 25 et 26 mai, la partie plaignante a appelé au parc à quelques reprises et a laissé des messages sur le répondeur. Le 27 mai, elle a appelé de nouveau. La personne qui a répondu au téléphone lui a indiqué qu'il n'y avait personne qui pouvait lui parler en français et qu'on la rappellerait. Dans une conversation subséquente au dépôt de la plainte, la partie plaignante a indiqué avoir rappelé de nouveau le 28 mai et que le même scénario s'est reproduit. La partie plaignante a également indiqué avoir trouvé plusieurs erreurs de langue sur la page Web francophone du parc provincial du sentier Fundy.

Au cœur de cette affaire : La plainte est fondée puisqu'elle dénote des lacunes en matière de prestation de services et de communication en français. Les articles 27 et 28 de la *Loi sur les langues officielles* sont clairs à ce sujet. Il faut aussi noter que la mise en application de la *Loi* s'accompagne d'une notion de service de qualité égale, c'est-à-dire que la qualité du service offert, notamment dans la durée de l'attente pour recevoir le service. Dans ce cas-ci, le fait de demander un service en français a occasionné des délais prolongés pour la partie plaignante.

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

Ce que dit la *Loi sur les langues officielles* :

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Résultats : Le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture a indiqué que la gestion du parc provincial du sentier Fundy était sous sa gouverne depuis le 12 décembre 2023. Le ministère procédait, au moment de la plainte, à des formations avec les employés sur les obligations linguistiques qui incombent maintenant au parc. Lorsqu'il a été informé du dépôt de la plainte, des mesures ont immédiatement été prises pour évaluer la capacité linguistique des effectifs et pour mettre en place un plan de contingence. De plus, les erreurs de langue sur la page Web française du parc ont été corrigées. Le Commissariat avait aussi remarqué des publications unilingues anglaises sur les comptes médias sociaux du parc. Ces comptes sont gérés par le ministère depuis le 1^{er} janvier 2024 et, depuis ce temps, les publications sont faites dans les deux langues officielles.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-001

La plainte en bref : Le 2 avril 2024, le Commissariat a reçu une plainte concernant le manque de service en français dans un cabinet de médecin. Selon la partie plaignante, la médecin en question est bilingue, mais la personne à la réception du bureau lui a affirmé qu'il s'agissait d'un cabinet anglophone.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Après vérification, le Commissariat a constaté que l'incident s'est déroulé dans une pratique privée, c'est-à-dire que les services offerts par ce médecin l'étaient dans une pratique qui ne relève pas d'une des deux régions de santé de la province. Bien que les services de santé offerts par les médecins soient généralement remboursés par le gouvernement provincial, les médecins ne sont pas des employés du gouvernement et ne sont pas non plus considérés comme des institutions du gouvernement du Nouveau-Brunswick. De ce fait, leurs pratiques privées ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Numéro de dossier : 23-24-188

La plainte en bref : La plainte reçue par le Commissariat le 20 février 2024 concerne le Réseau de santé Vitalité. La partie plaignante semble indiquer qu'un billet de repas accompagnant le repas du patient était unilingue français.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Le billet de repas en question est un outil de communication interne, c'est-à-dire que c'est un outil de travail qui permet aux employés qui s'occupent des repas de s'assurer que le patient en question reçoit les bons aliments selon ses choix et le régime thérapeutique prescrit. Le billet n'est pas destiné au public et ne constitue pas un moyen de communication avec ce dernier. La langue de travail n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et la Régie de santé Vitalité a choisi le français comme langue interne, ce qui veut dire que les documents de travail qui ne sont pas destinés au public peuvent être unilingue francophone.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-018

La plainte en bref : La partie plaignante s'est adressée au Commissariat le 29 avril 2024 pour signaler que des rencontres de communautés de pratiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick se déroulaient en anglais seulement. Ces rencontres sont des occasions pour les employés du gouvernement, des districts scolaires et des régies de santé d'échanger sur les meilleures pratiques dans divers domaines d'intervention.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La situation rapportée touche les communications internes du gouvernement provincial avec ses employés ou entre des employés. C'est ce qui se définit comme la langue de travail. La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick régit la langue de service et les communications avec le public, mais ne s'applique pas à la langue de travail.

Numéro de dossier : 24-25-012

La plainte en bref : Le 19 avril 2024, une plainte a été reçue par le Commissariat indiquant que le site Web du Centres of Excellence est en anglais seulement. La partie plaignante se demande pourquoi un site Web du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance n'est pas aussi disponible en français.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Le site Web en question est effectivement disponible seulement en anglais et il est identifié comme étant géré par le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance. Lorsque contacté, le ministère a expliqué que les centres d'excellence ont été mis en place par le secteur anglophone du ministère pour les districts scolaires anglophones et leurs écoles et que le secteur francophone n'a pas adopté ce modèle. De plus, selon l'article 4 de la *Loi sur les langues officielles*, toute institution d'enseignement, y compris le système scolaire de la province, dont les sections française et anglaise du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, est considérée comme une institution distincte qui n'est pas visée par la *Loi*.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-050

La plainte en bref : Le 6 juillet 2024, la partie plaignante s'est adressée au Commissariat pour déposer une plainte contre la Communauté rurale de Beausoleil. Selon la partie plaignante, la Communauté rurale de Beausoleil fournit des informations en français seulement sur son site Web et elle se demande si ceci contrevient à la *Loi sur les langues officielles*.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La *Loi sur les langues officielles* établit des obligations linguistiques pour les huit cités du Nouveau-Brunswick ainsi que les municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de leur population totale. Il importe aussi de souligner que la définition d'une municipalité en vertu de la *Loi* revient à la définition d'une municipalité comme indiqué dans le paragraphe 1(1) de la *Loi sur la gouvernance locale*. Les communautés rurales, comme celle de Beausoleil, ne sont pas incluses dans cette définition et, par conséquent, ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Numéro de dossier : 24-25-081

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu, le 28 août 2024, une plainte d'un citoyen qui affirmait avoir reçu un bulletin d'information en anglais seulement de la part de son représentant à l'Assemblée législative. La partie plaignante est d'avis que cette communication aurait dû être dans les deux langues officielles.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Bien que l'Assemblée législative, comme institution, soit assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, les partis politiques et les députés ne le sont pas. C'est donc dire qu'un député, quand il s'adresse à ses concitoyens dans son rôle de député, peut décider de le faire dans une langue uniquement. Mentionnons cependant que, lorsqu'un député occupe également des fonctions de ministre et qu'il communique avec ses concitoyens en sa qualité de ministre, il est alors assujetti à la *Loi*.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-082

La plainte en bref : Le 28 août 2024, la partie plaignante s'est adressée au Commissariat pour lui faire part de sa plainte visant les pratiques de recrutement du Réseau de santé Horizon.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Les ministères, organisations et associations professionnelles assujetties à la *Loi sur les langues officielles* sont libres de déterminer les moyens qu'ils prendront pour s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Dans le cas présent, il est de la responsabilité du Réseau de santé Horizon de voir à avoir les effectifs nécessaires pour assurer son offre de service au public dans les deux langues officielles. Le Commissariat peut intervenir lorsqu'une infraction est commise à la *Loi*. Ce n'est pas le cas ici.

Numéro de dossier : 24-25-089

La plainte en bref : La partie plaignante s'est adressée au Commissariat le 6 septembre 2024 pour déposer une plainte. Elle affirme avoir reçu, au cours de cette même journée, un message d'alerte sur son téléphone portable concernant la recherche d'une personne fugitive et considérée comme dangereuse dans le nord-est de la province. Selon la partie plaignante, bien que le message écrit l'ait été dans les deux langues officielles, la version française était une traduction « mot pour mot » de la version anglaise et la qualité du message en français laissait à désirer et en rendait la lecture difficile.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : L'organisation qui a émis l'alerte en question est la Gendarmerie royale du Canada (GRC). La GRC a confirmé au Commissariat avoir envoyé l'alerte par l'entremise d'un système utilisé pour les alertes, Pelmorex; une entreprise indépendante et contractée par le Gouvernement du Canada au niveau de l'approvisionnement national. Comme les institutions fédérales et ses tiers sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* du Canada, 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.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-114

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu, le 2 novembre 2024, une plainte concernant le ministère de la Santé. La partie plaignante affirme avoir vu une image concernant la COVID-19, en français seulement, sur Tubi, une application de diffusion en continu. Cette image était publiée pour le compte du ministère de la Santé. La partie plaignante indique également avoir vu cette image en français seulement à plusieurs reprises par le passé.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Le ministère de la Santé a bien fait le placement publicitaire mentionné par la partie plaignante. Après vérification auprès du fournisseur, les exigences du ministère dans la programmation ont été respectées et ces exigences sont conformes aux obligations du ministère en matière de langues officielles. Ce type de placement publicitaire relève de données et d'algorithmes, comme les habitudes de l'utilisateur, les réglages de ses appareils électroniques et autres. Il ne s'agit pas d'une science exacte et il est possible que les utilisateurs voient des publicités dans une langue autre que la langue du site ou de l'application qu'ils utilisent. La plainte est non recevable puisque le ministère de la Santé a fait ce qu'il fallait pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Le fournisseur, dans ce cas-ci, n'est pas un tiers qui offre un service au nom du ministère, mais plutôt une compagnie du secteur privé qui n'a aucune obligation linguistique en vertu de la *Loi*.

Numéro de dossier : 24-25-133

La plainte en bref : Le 12 décembre 2024, la partie plaignante a contacté le Commissariat pour déposer la plainte suivante. Lors d'une visite au Centre de l'œil Nouveau-Brunswick, à Dieppe, il a été impossible pour la partie plaignante de recevoir son service en français à la réception. L'employé sur place lui a indiqué qu'il parlait anglais et allemand.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Après vérification auprès du Réseau de santé Vitalité, le Commissariat a été informé que le Centre de l'œil Nouveau-Brunswick, à Dieppe, et le Centre d'Ophtalmologie Acadie-Bathurst ne sont pas des tiers du réseau, bien qu'ils offrent des services de santé dans la province. De ce fait, ces centres ne sont pas des institutions publiques de santé, mais plutôt des entreprises du secteur privé qui ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-126

La plainte en bref : Le 25 novembre 2024, la partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat contre la Communauté rurale de Beausoleil. Selon ses affirmations, elle a voulu assister au débat des candidats à la mairie de la communauté, mais elle a été informée que le débat se déroulerait uniquement en français.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : La *Loi sur les langues officielles* s'applique aux municipalités, telles que définies dans la *Loi sur la gouvernance locale*, qui définit une « municipalité » comme une cité, une ville ou un village. Ce qui veut dire que les communautés rurales ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Dans ce contexte, la plainte est non recevable et le Commissariat n'a pas la capacité d'intervenir.

Numéro de dossier : 24-25-169

La plainte en bref : La partie plaignante a contacté le Commissariat, le 4 février 2025, pour déposer une plainte contre le Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont du Réseau de santé Vitalité. La partie plaignante a voulu recevoir des résultats d'examen médicaux en anglais. Le centre de documentation du CHU Dumont lui aurait répondu que les résultats sont traduits en anglais à la demande des médecins seulement.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Bien que le Réseau de santé Vitalité et ses hôpitaux soient assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, la demande faite par la partie plaignante n'est pas couverte par la *Loi sur les langues officielles* dans sa section sur la communication avec le public. Il s'agit ici de renseignements personnels sur la santé et ces derniers sont plutôt assujettis à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. La partie plaignante a donc été encouragée à contacter l'Ombud Nouveau-Brunswick, car ce bureau dispose d'une autorité législative sur cette loi.



Plaintes non recevables

Numéro de dossier : 24-25-177

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu une plainte contre le Service d'incendie de Riverview, le 18 février 2025. La partie plaignante affirmait avoir constaté, dans des publications sur le compte Facebook du service d'incendie, que des photos qui montraient de l'affichage dans une seule langue officielle.

Raison pour laquelle la plainte était non recevable : Après avoir examiné le compte Facebook du Service des incendies de la Ville de Riverview pour les dates indiquées par la partie plaignante, le Commissariat n'a pas été en mesure de trouver les photos en question. Le Commissariat a donc étendu ses recherches à d'autres pages qui affichaient les photos en question. Cet exercice a permis de révéler que, même si certaines photos montraient des affiches dans une seule langue, l'ensemble des photos démontraient clairement qu'il y avait, lors des événements, de l'affichage dans l'autre langue officielle.

Numéro des dossiers : 24-25-023, 24-25-096, 24-25-204

Les plaintes en bref : Le Commissariat a reçu trois plaintes contre la Ville de Belle-Baie concernant le manque de communication en anglais avec le public. Les plaintes ont été déposées le 6 mai et le 20 septembre 2024 ainsi que le 27 mars 2025, par trois parties plaignantes distinctes.

Raison pour laquelle les plaintes étaient non recevables : Certaines municipalités ont des obligations en matière de communication avec le public en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. C'est le cas des cités et des municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de leur population totale. Selon les données du recensement de 2021 fait par Statistiques Canada, la population anglophone de Belle-Baie compose 12,8 % de sa population totale. Donc, Belle-Baie n'est pas assujettie à la *Loi*, ce qui veut dire que ces plaintes sont non recevables.



Questions d'ordre juridique

Nomination d'une anglophone unilingue au poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick : mise à jour

Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick c. Le très honorable premier ministre du Canada, et al.

Dans son rapport annuel de 2023-2024, le Commissariat aux langues officielles a fait état des décisions judiciaires relatives à la requête par laquelle la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick (SANB) contestait la nomination de M^{me} Brenda Murphy au poste de lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick au motif que la nomination d'une anglophone unilingue à ce poste violait les garanties constitutionnelles en matière de langues officielles qui s'appliquent au Nouveau-Brunswick.

Le 14 avril 2022, la Cour du Banc de la Reine d'alors a autorisé la requête de la SANB. Le Canada a interjeté appel de la décision auprès de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick qui, le 23 mai 2024, a annulé la décision du tribunal inférieur.

La SANB a demandé, et obtenu, l'autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour suprême du Canada, qui a entendu l'affaire le 13 novembre 2025. L'affaire est en instance.

La cour rejette la contestation de nature linguistique associée à la COVID-19

Nelson Cyr c. Sa Majesté le Roi du chef de la Province du Nouveau-Brunswick, représenté par le Procureur général du Nouveau-Brunswick, la ministre de la Santé et le Cabinet du premier ministre du Nouveau-Brunswick

Pendant la pandémie de COVID-19 en 2020, le Nouveau-Brunswick, comme toutes les autres provinces du Canada, a instauré des restrictions sanitaires afin d'arrêter ou de ralentir la propagation. Au Nouveau-Brunswick, la population était tenue informée de ces restrictions ou exigences au moyen de conférences de presse hebdomadaires, diffusées en temps réel par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Le premier ministre du Nouveau-Brunswick de l'époque, M. Higgs, prenait normalement la parole à la conférence de presse aux côtés de Jennifer Russell, alors médecin-hygiéniste en chef. Parfois, la ministre de la Santé de l'époque, Dorothy Shephard, prenait aussi la parole au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Pendant la pandémie, le Commissariat aux langues officielles (CLO) a reçu de nombreuses plaintes concernant le manque de services en français pendant les conférences de presse. Nelson Cyr avait déposé une plainte auprès du CLO, et il est devenu le requérant à l'instance devant la Cour du Banc du Roi. Selon M. Cyr, les porte-parole du gouvernement du Nouveau-Brunswick aux conférences de presse, le premier ministre Higgs et la ministre Shephard, étaient des anglophones unilingues, et les francophones ne recevaient principalement l'information que par interprétation simultanée, ce qu'il a présenté à la Cour comme une mesure d'accommodement dénotant un manque de respect à l'égard de la langue française en tant que langue officielle du Nouveau-Brunswick.

Le juge Dysart, de la Cour du Banc du Roi, a examiné les conclusions de la commissaire aux langues officielles concernant la plainte de M. Cyr auprès de son bureau, ainsi que les recommandations figurant dans un rapport d'enquête produit en septembre 2020 par la commissaire à propos des conférences de presse consacrées à la COVID-19. En réponse au rapport d'enquête de septembre 2020 de la commissaire, le Cabinet du premier ministre a signalé les mesures qu'il avait prises pour garantir une utilisation équilibrée des langues officielles lors des conférences de presse consacrées à la COVID-19 : 1) un modérateur bilingue, 2) une interprétation simultanée et 3) des transmissions séparées en français et en anglais, de sorte que les Néo-Brunswickois puissent en faire l'écoute dans la langue officielle de leur choix.

La commissaire a conclu que les mesures n'avaient pas été prises qu'à des fins d'accommodement et a fait deux recommandations dans son rapport :

QUE le gouvernement du Nouveau-Brunswick ait un porte-parole francophone ou bilingue lors des conférences de presse.

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

Le juge Dysart a également examiné le rapport d'enquête produit par la commissaire en juin 2021, dans lequel elle recommande une fois de plus au gouvernement la présence d'un porte-parole francophone ou bilingue aux conférences de presse.

Nelson Cyr n'était pas satisfait de l'issue de sa plainte auprès du CLO, puisque les recommandations de la commissaire n'avaient pas été retenues. Il a décidé de déposer une requête auprès du tribunal.



Le juge Dysart a estimé que la commissaire avait fondé ses recommandations sur le fait que l'interprétation simultanée ne satisfait pas aux exigences de la *Charte*, mais qu'elle ne s'était appuyée sur aucune disposition législative pour en arriver à cette conclusion. Le juge a aussi déclaré que le requérant dans cette affaire, Nelson Cyr, n'avait présenté aucune disposition législative à l'appui de sa position.

Dans sa décision, il a conclu que la *Loi sur les langues officielles* impose un bilinguisme institutionnel et non personnel :

« En définitive, la jurisprudence fournie par le requérant ne me convainc pas. Comme le reconnaît ce dernier, je ne suis pas lié par les conclusions de la commissaire selon lesquelles l'interprétation simultanée ne satisfait pas aux exigences du bilinguisme institutionnel dans les circonstances visées. »

Par ailleurs, aux paragraphes 71 et 72, le juge Dysart explique son raisonnement :

« [71] Autrement dit, les recommandations de la commissaire et la prétention du requérant créeraient dans les faits une obligation pour le premier ministre d'être bilingue, à défaut de quoi il ou elle ne pourrait assumer certaines de ses fonctions et responsabilités et se ferait supplanter par un porte-parole bilingue. »

« [72] Cela n'était assurément pas l'intention du législateur lorsqu'il a consacré dans la loi le bilinguisme institutionnel au Nouveau-Brunswick. »

La Cour a donc déterminé que l'intention du législateur était de garantir, dans la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le respect des obligations que cette dernière confère aux institutions, ajoutant que ces obligations ne peuvent être étendues aux individus, dès lors que la Cour a établi que ce n'était pas là l'intention du législateur. Il n'y a aucune exigence de bilinguisme personnel, implicite ou non, et « [l']interprétation des lois linguistiques ne doit pas créer de nouveaux droits ».

La fermeture de tribunaux n'a pas porté atteinte aux droits linguistiques

La décision suivante a été rendue par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick le 4 septembre 2025. Bien que cette décision ait été rendue après le 31 mars 2025, le Commissariat a décidé qu'il était plus opportun de l'inclure dans le présent rapport annuel.



Ministre de la Justice et de la Sécurité publique et Forum des maires de la Péninsule acadienne Inc. et Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick

L'affaire concerne la décision du gouvernement du Nouveau-Brunswick de réorganiser les services judiciaires de la circonscription judiciaire de Bathurst. Le palais de justice de Caraquet a été fermé, et celui de Tracadie a été désigné cour satellite, à compter du 1^{er} janvier 2022.

Le Forum des maires de la Péninsule acadienne (le Forum) a saisi la Cour du Banc du Roi d'une requête en révision afin d'obtenir l'annulation de cette décision au motif qu'elle porte atteinte aux droits linguistiques garantis par les articles 16 et 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, laquelle est enchâssée dans la *Loi constitutionnelle de 1982*, affirmant que le ministre n'avait pas tenu compte de l'effet de la décision sur l'obligation du gouvernement de promouvoir le développement culturel, économique, éducatif et social de la minorité francophone.

En mars 2024, la Cour du Banc du Roi a accueilli la requête, annulé la décision du gouvernement et renvoyé l'affaire au gouvernement pour réexamen. La Cour avait conclu que la décision du ministre était déraisonnable.

La Province du Nouveau-Brunswick a fait appel de la décision.

La Cour d'appel a signalé que la question soulevée en l'espèce ne concernait pas une atteinte au droit de recevoir des services en français de la part de la magistrature ou du ministère de la Justice, mais consistait plutôt à savoir si la décision du ministre portait atteinte aux droits garantis par l'article 16.1 de la *Charte*.

Le paragraphe 16.1(1) de la *Charte* précise :

Communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick	English and French linguistic communities in New Brunswick
16.1(1) La communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux, notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion.	16.1(1) The English linguistic community and the French linguistic community in New Brunswick have equality of status and equal rights and privileges, including the right to such distinct educational and cultural institutions as are necessary for the preservation and promotion of those communities.

La Cour a expliqué que la province du Nouveau-Brunswick compte huit circonscriptions judiciaires, dont celle de Bathurst. Le palais de justice de Bathurst abrite les palais de justice de la Cour du Banc du Roi et de la Cour provinciale, ainsi que les bureaux des procureurs de la Couronne, des shérifs et du personnel chargé de l'administration de la justice. Jusqu'au 1^{er} décembre 2021, les résidents de la Péninsule acadienne impliqués dans des affaires devant la Cour provinciale pouvaient comparaître devant un juge à Caraquet ou à Tracadie.

Lorsque le ministre a décidé de fermer le palais de justice de Caraquet et de faire du palais de justice de Tracadie une cour satellite, il a déclaré que les changements visaient à « *optimiser l'utilisation des ressources disponibles en fonction du volume des affaires* ». Il a été établi que le palais de justice de Bathurst pouvait prendre en charge ces affaires, réduisant ainsi la pression exercée sur le personnel et répartissant mieux les ressources au sein du système judiciaire.

Dans des déclarations sous serment, le Forum des maires a évoqué les préoccupations alimentées par les éventuelles conséquences des fermetures sur la communauté francophone de la Péninsule acadienne, comme les pertes d'emplois bien rémunérés et les obstacles à l'accès à la justice de la population devant se rendre à Bathurst, par exemple, les coûts et les longs trajets à parcourir, ainsi que les déplacements des policiers de service de la Péninsule acadienne pour aller témoigner à Bathurst, réduisant ainsi la présence policière sur la péninsule.

La Cour d'appel a finalement conclu que « *le Forum n'a pas établi que la décision contestée porte atteinte aux droits garantis par l'art. 16.1 de la Charte, ou aux valeurs qu'il incarne.* »

La juge LeBlanc de la Cour d'appel a estimé que la juge saisie de la requête n'avait pas expliqué le lien entre les droits garantis par l'article 16.1 et les allégations du Forum, et elle a précisé ce qui suit :

« Le droit garanti à l'article 16.1 est celui de l'égalité de statut, de droits et de privilèges entre les communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick, incluant notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes, nécessaires à leur protection et à leur épanouissement. »

En l'espèce, conclure à une violation de l'art. 16.1 suppose de démontrer que la décision du ministre a entraîné une inégalité de statut, de droits ou de privilèges pour la communauté francophone par rapport à la communauté anglophone du Nouveau-Brunswick. Or, la juge ne s'est pas livrée à cette analyse. »



La juge LeBlanc déclare : « “[L]a communauté linguistique française” désigne l’ensemble de la communauté française, sans restriction géographique ou régionale. »

Au paragraphe 76 de la décision, la juge LeBlanc fait valoir :

« Sur le plan juridique, il n’existe pas plusieurs communautés linguistiques françaises réparties dans différentes poches géographiques de la province, mais une seule. Dans l’affaire Charlebois c. Mowat, le juge Daigle (juge en chef à l’époque) a expliqué que l’article 16.1 de la Charte garantit des droits collectifs dont les titulaires sont les communautés linguistiques elles-mêmes » (par. 63).

Il a ajouté :

[...] l’art. 16.1 comporte, contrairement au par. 16(2), un volet collectif et communautaire puisqu’il vise l’égalité des communautés. Également, il reconnaît expressément le rôle du législateur et du gouvernement de protéger et promouvoir l’égalité des communautés linguistiques officielles. [...] [par. 79]

Au paragraphe 78, la Cour ajoute que :

« Dans Canada c. SANB, la Cour a également précisé que les institutions distinctes visées au par. 16.1(1) ne correspondent pas aux institutions étatiques mentionnées aux par. 16(2) et 20(2) de la Charte. Il en résulte que les tribunaux ne font pas partie des "institutions distinctes" au sens de l’art. 16.1. »

La juge LeBlanc a déclaré que : *« La Charte ne garantit pas l’absence d’obstacles géographiques, ni un accès illimité, en tout temps, à des services judiciaires de proximité. »*

Elle a signalé que les résidents de la Péninsule acadienne conserveraient l’accès aux services judiciaires en français, mais qu’ils devraient désormais parcourir une plus grande distance. La décision dresse aussi une liste de nombreuses communautés dont le palais de justice a été fermé, et indique que *« l’impact de la majorité de ces fermetures s’est fait sentir dans la communauté linguistique anglophone du Nouveau-Brunswick »*.

La Cour a estimé que la portée de l’article 16.1 de la Charte ne pouvait être étendue au-delà des valeurs exprimées dans cette disposition et a donc annulé la décision de la Cour du Banc du Roi.





**Promouvoir
l'avancement des
deux langues officielles**



Promotion

Promouvoir l'avancement des deux langues officielles

Mandat

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.

Visibilité

Le travail de promotion fait par le Commissariat est apolitique et vise à bâtir des ponts entre les deux communautés linguistiques officielles. Ce travail est important et doit être soutenu; si nous sommes sérieux dans notre volonté d'atteindre l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles, il est impératif que le Commissariat dispose des moyens nécessaires pour mener à bien ce volet de son mandat.

À une époque où les canaux de communication se multiplient et où l'attention de tous et toutes est devenue un bien monnayable très prisé de toutes parts, faire la promotion du bilinguisme demande des efforts soutenus qui doivent se planifier de façon pluriannuelle.

Le Commissariat reste engagé dans ce mandat de promotion et souhaite avoir la capacité de veiller à ce que non seulement les institutions visées par la *Loi sur les langues officielles* aient une meilleure compréhension de leurs obligations, mais que l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick comprenne mieux ses droits en vertu de cette *Loi*.

Demandes de renseignement

Chaque année, le Commissariat reçoit de nombreuses demandes d'information concernant la *Loi sur les langues officielles*, sur sa portée et sur les démarches à suivre dans différentes situations ainsi que des demandes pour du matériel de promotion.

Durant l'exercice financier 2024-2025, 33 demandes en français et 47 demandes en anglais ont été reçues. Parmi celles-ci, de nombreuses demandes visaient à obtenir des épinglettes ou des affiches de comptoir « English/Français ».



Promotion

La Période de questions à l'Assemblée législative

« Qu'elle (la Constitution canadienne) confirme, en matière de langues officielles, le pouvoir de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de favoriser la progression vers l'égalité du statut, des droits et des privilèges qui y sont énoncés;... »

Ceci est un extrait du préambule de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. On y parle de « favoriser la progression vers l'égalité du statut, des droits et des privilèges » des langues officielles dans notre province.

Les nombreuses études menées sur le bilinguisme au Nouveau-Brunswick et au Canada ont répété l'importance d'assurer la présence et la visibilité de la langue officielle de la minorité dans l'espace public si l'on veut vraiment atteindre, un jour, l'égalité réelle du français et de l'anglais.

Les personnes qui occupent des postes d'influence, comme les élus provinciaux, jouent un rôle important dans l'atteinte de cet objectif, car ils sont vus et entendus par un très grand nombre de personnes.

C'est donc avec une grande inquiétude que nous constatons que l'usage du français continue de diminuer de façon significative dans les débats à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, en perdant 3 points de pourcentage.

Les élus provinciaux qui appuient la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et qui veulent participer à l'atteinte de ses objectifs doivent se questionner lorsqu'ils voient les résultats présentés ci-dessous. La période des questions donne aux députés l'occasion d'interroger les ministres sur des sujets d'intérêt public. Les débats sont suivis de près par le public et les médias, et sont généralement retransmis en direct. La période des questions est un aperçu du travail effectué par nos députés et constitue un moyen privilégié de contrôle parlementaire de l'action gouvernementale. Vu l'importance de cet événement, les députés devraient envisager de répondre aux questions dans la langue minoritaire, même si celles-ci ne leur sont pas posées en français. Cette façon de faire montrerait clairement l'importance que revêtent nos deux langues officielles dans la province!

Usage du français et de l'anglais lors de la période des questions

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Français	20%	20%	14%	11%
Anglais	80%	80%	86%	89%



Promotion

Refonte du jeu Hello/Bonjour

Hello/Bonjour – Histoires de langues

Au début de l'année 2024, le Commissariat a lancé une initiative de promotion s'adressant aux élèves des niveaux 4, 5, 6 et 7 de nos écoles publiques. La campagne publicitaire intitulée *Hello/Bonjour – Histoires de langues* avait pour but de permettre aux élèves de mieux comprendre les langues officielles et les droits linguistiques.

Il ne s'agissait pas ici d'enseigner le français ou l'anglais, comme langue seconde, mais plutôt de faire découvrir aux élèves les richesses de notre province, les apports du bilinguisme officiel et son application.

Par l'entremise de deux jeux interactifs en ligne créés par le Commissariat, les élèves des 4^e et 5^e années ont pu jouer à *Nouveaux amis* et ceux des 6^e et 7^e années étaient invités à jouer à *Influenceurs*.

Cependant, la technologie n'a pas été à toute épreuve et certaines écoles n'ont pas été en mesure d'avoir accès aux deux jeux pour leurs élèves.

Au cours de l'année couverte par ce rapport annuel, le Commissariat a travaillé à régler les pépins informatiques. Une nouvelle mouture du jeu doit être lancée avant la fin de l'exercice financier 2025-2026.

Nous considérons qu'il est très important de parler du bilinguisme avec nos jeunes et de leur expliquer ce que veut dire être la seule province officiellement bilingue au Canada. Les discussions que la commissaire a eues avec les élèves des écoles qu'elle a visitées démontrent que les jeunes du Nouveau-Brunswick ont des questions sur les langues officielles et il est de notre devoir de leur donner accès à de l'information précise tout en démystifiant les mythes qui circulent à ce sujet.



Promotion

Le mandat de la commissaire aux langues officielles expliqué

Au cours de l'exercice 2024-2025, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a produit un dépliant sur, entre autres, le mandat de la commissaire en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Ce dépliant a pour but d'expliquer en termes simples le rôle de la commissaire ainsi que de mieux faire connaître l'existence de son bureau auprès de l'ensemble de la population, qui ne sait pas toujours où se tourner lorsque leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés.

Cette initiative s'inscrivait dans le mandat de la commissaire de promouvoir l'avancement des deux langues officielles.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

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



COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Le commissaire est un agent indépendant de l'Assemblée législative et a une double mission.

- ✓ D'une part, le commissaire doit veiller au respect de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce faire, le commissaire reçoit les plaintes du public, mène des enquêtes et, s'il y a lieu, formule des recommandations.
- ✓ D'autre part, le commissaire doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Quelles plaintes le commissaire peut-il recevoir?

Les plaintes qui visent :

- une institution de l'Assemblée législative ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick; (ministères provinciaux, les sociétés de la Couronne, les tribunaux, les organismes de l'Assemblée législative, les services de police, les hôpitaux et services de santé publics, etc.)
- les cités du Nouveau-Brunswick;
- les municipalités et commissions de services régionaux ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population;
- les associations professionnelles qui réglementent l'exercice d'une profession au N.-B.;
- les organismes privés ou autres qui offrent des services pour le compte du gouvernement provincial.

Le commissaire peut-il mener des enquêtes concernant des entreprises du secteur privé?

Non. Cependant, le commissaire peut recevoir des plaintes et enquêter dans le cas d'entreprises du secteur privé qui fournissent des services pour le compte du gouvernement provincial.


Le commissaire peut-il imposer des sanctions?

Non. Cependant, à la fin d'une enquête, le commissaire peut recommander des mesures correctives.

NOUS JOINDRE

Épinglettes et pancartes


Les entreprises du secteur privé peuvent obtenir des épinglettes, et des pancartes de comptoir «Français-English» en nous contactant par téléphone ou par courriel. Ces articles 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.



Déposer une plainte

Si vous croyez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick ou un organisme visé par la *Loi sur les langues officielles* du N.-B., vous pouvez déposer une plainte au Commissariat aux langues officielles du N.-B.

Vous pouvez le faire en utilisant les coordonnées ci-dessous, ou en utilisant le formulaire électronique.



Toute plainte reçue est considérée comme étant confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir confidentielle l'identité du plaignant.


Pour plus d'info : languesofficielles.nb.ca

Nous joindre

440, rue King
Tour King, bureau 646
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

Téléphone : 506-444-4229
Téléphone sans frais : 1-888-651-6444
Télécopieur : 506-444-4456
Courriel : commissaire@languesofficielles.nb.ca

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

languesofficielles.nb.ca



Présentations de la commissaire

À la rencontre des gens du Nouveau-Brunswick

Voici les principales activités auxquelles la commissaire a participé durant l'exercice financier 2024-2025.

30 mai 2024	Colloque de l'Association Canadienne des Professeurs de droit Panéliste au panel de discussion sur le thème des droits linguistiques Fredericton (N.-B.)
7 novembre 2024	Orientation des ministres (à la suite de la 41^e élection générale, le 21 octobre 2024) Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau Brunswick Fredericton (N.-B.)
31 janvier 2025	Programme de stagiaires parlementaires du Nouveau-Brunswick Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
20 mars 2025	Comparution devant le Comité permanent des langues officielles de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2023-2024 Fredericton (N.-B.)
27 mars 2025	Parti vert du Nouveau-Brunswick Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau Brunswick Fredericton (N.-B.)