



2022–2023

RAPPORT ANNUEL

Commissariat aux langues officielles

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2022-2023

ISBN version bilingue imprimée : 978-1-4605-3659-9

ISBN version française en ligne : 978-1-4605-3660-5

ISBN version anglaise en ligne : 978-1-4605-3661-2

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**

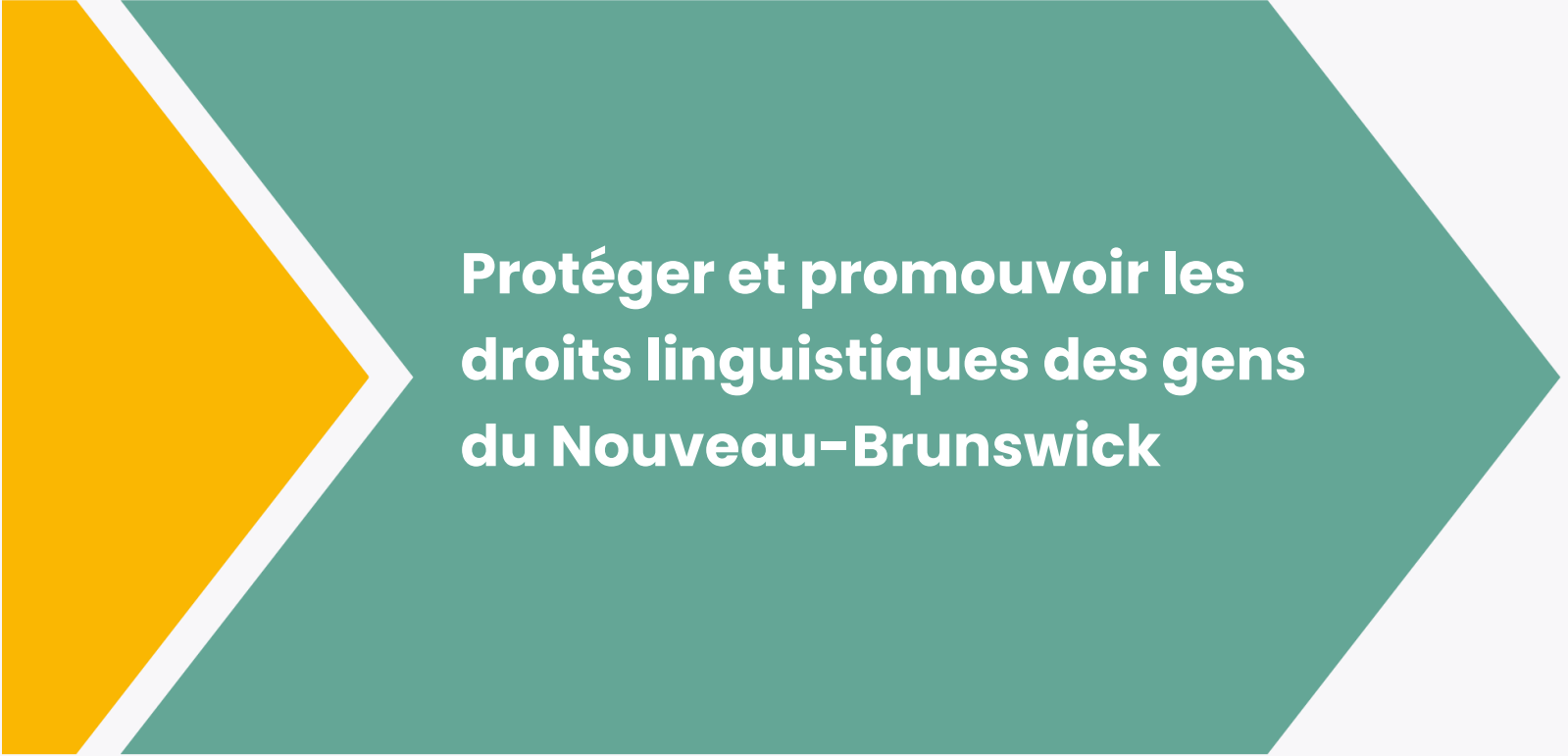
**Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444**

Courriel : commissaire@languesofficielles.nb.ca

languesofficielles.nb.ca

**Commissariat aux
langues officielles du
Nouveau-Brunswick**

**RAPPORT ANNUEL
2022-2023**



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



Décembre 2023

L'honorable Bill Oliver
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Si les membres du Comité de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative 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, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. MacLean'.

Shirley C. MacLean, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	6
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	8
DOSSIERS LINGUISTIQUES	12
La révision de notre <i>Loi sur les langues officielles</i>	13
Le recensement de 2021	17
La réforme de la gouvernance locale	19
Immigration et langues officielles	21
CONFORMITÉ À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	23
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	24
Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023	25
Processus alternatif de résolution	26
Plaintes non recevables	27
Statistiques 2022-2023	29
État d'avancement des plaintes recevables	30
État d'avancement des plaintes recevables traitées	31

RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT À LA SUITE DE PLAINTES	32
Enquête	
Association des designers d'intérieur immatriculés du Nouveau-Brunswick	33
Ministère de la Santé	34
Bureau du Conseil exécutif	36
Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick	37
Ville de Dieppe (GRC)	38
Finances et Conseil du Trésor	39
Réseau de santé Horizon / Hôpital régional de Miramichi	40
Processus alternatif de résolution	
Service Nouveau-Brunswick	42
Réseau de santé Vitalité	50
Ville d'Edmundston	53
Ministère des Transports et de l'Infrastructure	54
Ministère du Développement social	55
Société des loteries de l'Atlantique Inc.	58
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	60
Réseau de santé Horizon	64
 QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE	 66
La Cour suprême du Canada se penche sur les droits linguistiques des parents non-ayants droit	67
Autorisation accordée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick d'enquêter sur des plaintes	68
 PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES	 70
Le mandat de promotion : un élément clé du progrès	71
Période des questions à l'Assemblée législative	72
Une campagne visant à mieux faire connaître le commissariat aux langues officielles et son mandat	73
La Commissaire rencontre	77
Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles	82
Présentations de la commissaire	85

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue du Canada

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

La *Loi sur les langues officielles*

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

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

De plus, la LLO impose des obligations linguistiques :

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

Exceptions

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

Secteur privé

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

L'offre active

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

Le poste de commissaire aux langues officielles

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

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

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

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

Rapport annuel

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel des activités du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Ce rapport présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023.

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

ENSEMBLE, NOUS DEVONS CONTINUER À FAIRE AVANCER LES CHOSES

Shirley C. MacLean, c.r.

*Commissaire aux langues officielles du
Nouveau-Brunswick*

Alors que je m'apprête à rédiger le message de la commissaire de cette année, je me rends compte que j'aurai exercé mon mandat depuis bientôt trois ans au moment de la publication du rapport annuel de cette année.

Tellement de choses se sont passées depuis ma nomination en janvier 2020! Je suppose que le plus notable a été la pandémie de COVID-19 qui a commencé quelques semaines seulement après mon entrée en fonction. Je repense à ce que j'ai ressenti lorsque j'ai posé ma candidature au poste de commissaire et lorsque j'ai été nommé. J'étais très fière, mais est-ce que j'étais idéaliste? Ces trois dernières années m'ont-elles changé et ont-elles changé ma façon de voir le monde et les Néo-Brunswickois? Dans mon premier message en tant que commissaire, j'ai insisté sur l'importance d'apprendre à nous comprendre et à nous écouter.

Pour répondre à ces questions, je dirais d'abord que j'ai certainement eu beaucoup à apprendre. De plus, j'ai toujours cru fermement aux valeurs solides des Néo-Brunswickois ainsi qu'à notre volonté collective d'entretenir les qualités très particulières qui font du Nouveau-Brunswick la seule province officiellement bilingue du Canada.

La pandémie m'a appris à tirer très rapidement des leçons précieuses. Il s'agissait d'une crise sanitaire et nous faisons tous face à l'inconnu, du moins au début. J'ai rapidement dû faire face à la situation lorsque le gouvernement organisait des mises à jour sur la COVID-19 et que les messages n'étaient pas toujours rédigés dans les deux langues officielles. J'ai dû prendre des mesures immédiates pour attirer l'attention du gouvernement sur ce problème et certaines dispositions ont été prises pour rectifier la situation.

La leçon la plus pertinente que j'ai apprise est l'importance de bien recevoir les informations pendant une crise ainsi que des droits de nos deux communautés linguistiques officielles à recevoir ces informations de la même manière et au même moment.



Modifications de la *Loi sur les langues officielles*

Je ne peux pas transmettre le message de cette année sans évoquer les modifications apportées à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Bien que les modifications aient été adoptées en juin 2023 et qu'elles n'aient techniquement pas eu lieu au cours de l'exercice financier sur lequel porte ce rapport, je dois faire référence aux modifications et au processus qui les entoure.

Je ne peux que décrire le processus de révision de notre *Loi* et les modifications qui en ont découlé comme une occasion manquée. Le rôle d'un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indépendant ne consiste pas à prendre position sur des questions politiques. Son rôle consiste plutôt à veiller à ce que le gouvernement soit tenu de rendre des comptes et de faire le travail pour lequel il a été mandaté par la loi.

Je manquerais à mon rôle si je négligeais de souligner que la réponse du gouvernement aux centaines de mémoires et d'observations adressés aux commissaires Finn et McLaughlin a été plutôt superficielle. Plusieurs groupes et personnes, dont moi-même, ont fait de nombreuses recommandations et suggestions aux commissaires Finn et McLaughlin, qui avaient pour mission de préparer un rapport contenant des recommandations à l'intention du gouvernement. Outre l'adoption du Secrétariat aux langues officielles, les seuls points retenus sont d'ordre administratif.

Le Nouveau-Brunswick a manqué une occasion évidente de continuer à progresser vers l'égalité de nos deux langues officielles, en adoptant des modifications qui auraient renforcé ces droits. Depuis 1969, les gouvernements libéraux et progressistes-conservateurs ont créé et renforcé la législation sur les langues officielles afin de garantir l'égalité de nos deux communautés linguistiques officielles. Leurs actions étaient non partisans et témoignaient du travail que le gouvernement est censé faire, en particulier ici au Nouveau-Brunswick où notre constitution impose à notre gouvernement le devoir de préserver et de promouvoir ces droits. Le paragraphe 16.1(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* impose cette obligation à la législature et au gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La création du Secrétariat aux langues officielles a été recommandée dans le passé par mon bureau et mes prédécesseurs, et les commissaires Finn et McLaughlin ont recommandé la création d'un ministère des Langues officielles. Dans les deux cas, les recommandations soulignent l'importance pour un ministère ou un secrétariat d'être dirigé par un sous-ministre qui relève directement du premier ministre.

Ce n'est pas ce qui s'est passé, le Secrétariat étant la continuation de la Direction des langues officielles des Affaires intergouvernementales qui effectuait déjà ce travail. Nous espérons toutefois que la création du Secrétariat permettra de centraliser une grande partie du travail du gouvernement en matière de langues officielles et nous nous réjouissons à l'idée de collaborer avec le Secrétariat. L'ajout au travail du Secrétariat d'un financement pour la promotion des langues officielles est également à saluer.

Recensement de 2021

Les résultats du recensement de 2021 ont été publiés en octobre 2022. Nous avons ainsi pu disposer de données importantes sur le statut de nos deux langues officielles. Les chiffres révèlent des tendances inquiétantes pour la minorité linguistique officielle, puisque le pourcentage de Néo-Brunswickois parlant principalement le français à la maison a diminué. En 2016, 28 % des Néo-Brunswickois parlaient principalement le français à la maison et, en 2021, cette proportion est passée à 26,4 %.

Le nombre de Néo-Brunswickois dont le français est la langue maternelle a régressé d'environ 2 %. En fait, 29,5 % ont indiqué que le français est leur langue maternelle, tandis que 63,7 % ont l'anglais comme langue maternelle.

Ces statistiques confirment une tendance inquiétante quant au poids démographique des francophones au Nouveau-Brunswick et à l'érosion du français langue première à chaque recensement.

Il est encourageant toutefois de constater que le pourcentage de Néo-Brunswickois bilingues est resté stable à 34 %. Il n'a pas diminué, mais il aurait été encore plus encourageant de constater une augmentation.

Le recensement a également modifié la démographie de certaines municipalités. À la suite du recensement de 2021, les municipalités de Cocagne et de Memramcook avaient des obligations en vertu de l'article 35 de la *Loi sur les langues officielles*, alors qu'elles n'en avaient pas auparavant. Cependant, Memramcook fournissait déjà de nombreux services à sa minorité linguistique anglaise, de sorte que les obligations accrues prévues par la *Loi* ne lui posaient aucune difficulté. Il s'agit d'un excellent exemple illustrant la manière dont nombre de nos communautés ont œuvré pour construire des ponts entre les deux communautés linguistiques officielles.

Réforme de la gouvernance locale

Cette année a également été marquée par une importante réforme municipale au Nouveau-Brunswick. Au cours de la période précédant les réformes, j'ai participé à quelques discussions sur la question de savoir si les obligations en matière de langues officielles des municipalités allaient être modifiées en raison de ces réformes.

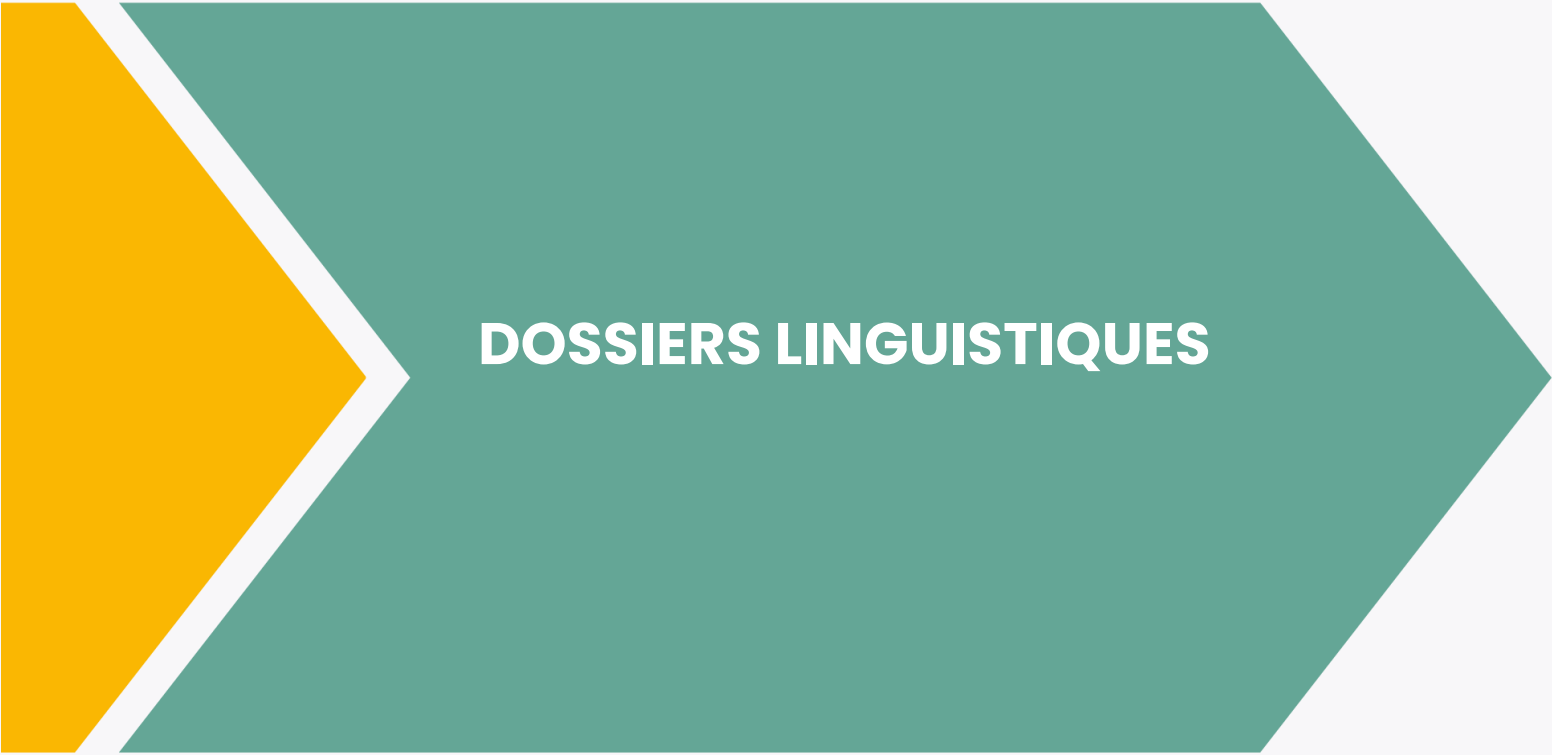
À la suite de ces réformes, la province est passée de 340 à 89 entités.

Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux n'a reçu qu'en octobre 2023 les données officielles du recensement de Statistique Canada concernant les populations linguistiques dans les différentes entités. À l'heure où j'écris ce message, nous avons encore besoin de clarifier certains de ces détails. Ce qui est clair, cependant, c'est que certaines entités, nouvelles et anciennes, auront des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* qu'elles n'avaient pas avant le recensement de 2021 et la réforme de la gouvernance locale. Il s'agit de Grand-Sault, de Cap-Acadie et de Champdoré.

Si l'on considère les années précédentes de mon mandat, une grande partie de notre travail consiste à traiter les plaintes et à enquêter sur celles-ci. La plupart des Néo-Brunswickois ignorent que la grande majorité de ces plaintes sont réglées de façon informelle entre l'institution concernée et notre bureau. Dans la plupart des cas que nous traitons, les institutions visées connaissent déjà leurs obligations en vertu de la *Loi* et, lorsqu'elles reçoivent des plaintes, elles reconnaissent qu'elles n'ont pas respecté leurs obligations et collaborent avec nous pour remédier à l'erreur.

La pandémie de COVID-19 a créé des problèmes de personnel dans de nombreux domaines, sinon dans tous les domaines de notre économie. Chacun d'entre nous le constate dans un contexte ou un autre, qu'il s'agisse du manque de personnel dans les cafés ou de la difficulté à trouver des travailleurs qualifiés pour nous aider à effectuer des réparations dans nos maisons. Les institutions gouvernementales et les autres organismes ayant des obligations en matière de langues officielles se heurtent également aux mêmes problèmes. Toutefois, les problèmes de personnel ne signifient pas que les institutions peuvent reléguer au second plan leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Les protections constitutionnelles qui garantissent à nos deux communautés linguistiques officielles l'égalité de statut signifient qu'elles doivent bénéficier de l'égalité de service, quelle que soit la situation.

En tant que commissaire, mon rôle est de veiller à ce que les institutions qui ont des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* respectent ces obligations, y compris dans les situations de crise où les Néo-Brunswickois se trouvent dans une position vulnérable ou, ce qui est tout aussi important, dans les services quotidiens fournis par les institutions ayant des obligations en matière de langues officielles. Ensemble, nous devons continuer à faire avancer les choses pour que nos deux communautés linguistiques officielles bénéficient de services et de privilèges égaux, conformément à l'esprit de la *Charte*, mais aussi à la réalité de la vie quotidienne des Néo-Brunswickois.



DOSSIERS LINGUISTIQUES

LA RÉVISION DE NOTRE *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Le Canada et le Nouveau-Brunswick – deux résultats considérablement différents

Même si le présent rapport annuel sur l'exercice financier ne couvre pas ce point, il est important de mentionner que les deux régimes législatifs qui gouvernent notre pays officiellement bilingue, soit le Canada, et notre seule province officiellement bilingue, soit le Nouveau-Brunswick, ont été modifiés en 2023.

Ces modifications ont-elles été importantes? Ont-elles permis de réaliser des progrès? Nous ont-elles permis d'atteindre une plus grande égalité pour nos deux communautés linguistiques officielles?

La réponse est oui, non et peut-être!

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick

En vertu de l'article 42 de notre *Loi sur les langues officielles (LLO)*, une révision de la *Loi* devait être terminée au plus tard le 31 décembre 2021.

En février 2021, le premier ministre Higgs a nommé deux commissaires, soit John McLaughlin et la juge Yvette Finn, pour effectuer cette révision. En même temps, et dans le cadre du processus, les commissaires ont dû effectuer une révision de l'apprentissage d'une langue seconde au Nouveau-Brunswick.

Au Nouveau-Brunswick, la LLO a préséance sur toutes les lois, à l'exception de la *Loi sur l'éducation*, car la *Charte canadienne des droits et libertés* et la loi provinciale prévoient que nos communautés linguistiques officielles ont droit à des institutions d'enseignement distinctes.

Les commissaires Finn et McLaughlin ont, au bout du compte, déposé deux rapports, mais la tenue de ces deux révisions parallèles a semé la confusion chez bon nombre d'entre nous. Certains ont eu l'impression qu'en plus d'avoir un manque de compréhension du gouvernement quant au rôle et à l'importance de la LLO, il y avait un manque de respect quant à son importance pour nos deux communautés linguistiques officielles. C'est particulièrement vrai pour la minorité linguistique qui s'appuie sur cette loi pour conserver et améliorer ses droits et protections linguistiques.

Après avoir reçu 6 150 questionnaires remplis par des gens du Nouveau-Brunswick, 89 courriels et 31 mémoires et après avoir organisé 80 réunions avec 200 personnes et 52 groupes d'intervenants, les commissaires Finn et McLaughlin ont déposé leur rapport et présenté leurs recommandations en décembre 2021. Le gouvernement n'a pas donné suite à la présentation des recommandations avant mars 2023. Nonobstant tout le temps que le gouvernement a eu pour examiner et mettre en œuvre les recommandations, le projet de loi déposé à l'Assemblée législative comprenait peu des recommandations du rapport Finn/McLaughlin.

De plus, lorsque le premier ministre Blaine Higgs a déposé le projet de loi en mars 2023, la révision décennale obligatoire de la LLO devait être retirée de la loi. Nous avons été heureux de constater que le projet de loi a été modifié ultérieurement pour inclure la révision.

Autres modifications :

- Le gouvernement a créé un Secrétariat aux langues officielles. Le rapport Finn/McLaughlin recommandait la création d'un ministère des Langues officielles, ce qui a été refusé. Toutefois, la création d'un secrétariat est une proposition que les commissaires aux langues officielles ont faite pendant un certain nombre d'années. La création du Secrétariat est donc une bonne nouvelle, car il peut servir de centre de ressources et offrir un soutien aux diverses institutions et aux membres du personnel du gouvernement qui sont assujettis à la LLO.
- Il y a eu l'ajout d'une disposition surprenante qui fait en sorte que la commissaire doit, dans son rapport annuel, fournir des renseignements sur le nombre de fois qu'une plainte particulière a été déposée par le même plaignant. La commissaire ne sait pas pourquoi cette disposition a été ajoutée à la *Loi*, car c'est quelque chose que le Commissariat fait déjà. La commissaire a clairement indiqué publiquement que l'identité des plaignants qui souhaitent rester anonymes ne sera pas dévoilée.
- D'autres dispositions permettent à la commissaire de déléguer son pouvoir; ce sont des modifications « d'ordre administratif ».

À l'exception de la création du Secrétariat aux langues officielles, aucune modification importante n'a été apportée à la LLO. Il est à noter que le rôle du Secrétariat consistera, de façon générale, à aider les institutions gouvernementales à respecter et à, espérons-le, dépasser leurs obligations en vertu de la LLO.

Il n'y a pas eu de modifications importantes à la LLO qui permettent, selon nous, d'améliorer les droits linguistiques de nos deux communautés linguistiques officielles. La commissaire est d'avis que le gouvernement provincial a manqué une occasion avec cette révision de progresser vers une plus grande égalité pour nos deux communautés linguistiques.

Les recommandations du rapport Finn/McLaughlin, comme l'ajout à la LLO de la reconnaissance des obligations linguistiques des foyers de soins et l'octroi du droit pour les fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue officielle de leur choix, sont des exemples des occasions ratées d'améliorer la vie des gens du Nouveau-Brunswick et de nous orienter vers l'évolution de l'égalité de traitement de nos deux communautés linguistiques.

Loi sur les langues officielles du Canada

Contrairement à la LLO du Nouveau-Brunswick, la LLO du gouvernement fédéral a été modernisée de façon importante, et le commissaire aux langues officielles du Canada a des pouvoirs accrus pour mieux mettre en application cette loi!

Voici quelques modifications :

- Le commissaire pourra maintenant émettre des sanctions administratives pécuniaires d'un maximum de 25 000 \$ destinées à certaines entités privatisées et sociétés d'État du domaine des transports communiquant avec et desservant le public voyageur.
- Le commissaire pourra maintenant conclure avec une institution visée par une plainte un accord de conformité dans lequel l'institution accepte les recommandations du commissaire.
- Le commissaire peut maintenant offrir la médiation d'une plainte.
- Il y aura une politique d'immigration francophone plus détaillée comprenant des objectifs, des cibles et des indicateurs en vue d'augmenter l'immigration francophone vers les communautés francophones en situation minoritaire.
- Une nouvelle loi prévoira des nouveaux droits dans les entreprises privées de compétence fédérale au Québec et dans les régions à forte présence francophone, ce qui permettra aux gens de travailler et de se faire servir en français dans ces entreprises.
- Il y aura un ajout à la LLO concernant les situations d'urgence pour rappeler plus clairement aux institutions fédérales que les droits et la sécurité des francophones et des anglophones doivent être également protégés lors de situations d'urgence.
- Il y aura aussi un renforcement des dispositions sur les décisions judiciaires à être traduites afin d'obtenir une traduction immédiate de plus de décisions des tribunaux fédéraux.

Ce ne sont que quelques-unes des modifications qui ont été adoptées pour garantir une égalité réelle de statut entre le français et l'anglais au Canada.

Grâce aux pouvoirs supplémentaires qu'il a reçus, le commissaire fédéral pourra travailler avec les institutions et les entités, qui auront l'obligation juridique de faire des efforts pour respecter ses recommandations.

Ces modifications font qu'il est possible de faciliter de véritables progrès vers l'égalité lorsqu'il n'y en a pas.

Pour terminer, nonobstant le fait que la LLO du Nouveau-Brunswick n'a pas été modifiée de façon importante comme celle du gouvernement fédéral, il ne faut pas oublier que les gens du Nouveau-Brunswick continuent d'avoir une LLO robuste qui comprend des dispositions indiquant clairement aux institutions qu'elles doivent fournir des services et des communications aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Ces droits sont reconnus dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui est mentionnée dans notre LLO. Par conséquent, notre LLO est un document quasi constitutionnel qui offre des protections à nos deux communautés linguistiques officielles. Ces droits continuent d'être reconnus par les tribunaux au Canada.

Nous devons continuer de travailler ensemble pour nous assurer qu'ils sont pleinement respectés.

LE RECENSEMENT DE 2021

Lent recul du français comme langue première au Nouveau-Brunswick

Les données du recensement de 2021 ont été publiées cette année et elles ont mis en lumière certaines tendances inquiétantes. Sur le plan de la croissance démographique, pour la première fois depuis de nombreuses années, la population du Nouveau-Brunswick a connu une augmentation substantielle de près de 30 000 résidents. Bien entendu, le Commissariat aux langues officielles s'est intéressé particulièrement aux statistiques liées aux langues.

D'entrée de jeu, les données du récent recensement contiennent de bonnes nouvelles. Selon les données, 320 300 Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois pouvaient tenir une conversation en français, ce qui représente le plus grand nombre jamais enregistré dans la province dans le cadre d'un recensement.

Catégorie	Population	Détails	Variation de 2016 à 2021
Population totale du Nouveau-Brunswick	764 630	La population a augmenté de 28 509	+3,8 %
Francophones (Langue maternelle)	225 560	29,5 % de la population a indiqué avoir le français comme langue maternelle	-1,9 %
Anglophones (Langue maternelle)	487 005	63,7 % de la population a indiqué avoir l'anglais comme langue maternelle	-0,5 %
Bilingues	260 125	34 % de la population a indiqué être bilingue	+0,1 %

Les données du recensement lèvent toutefois le voile sur une diminution du poids démographique des francophones. Cette diminution est également observée dans les statistiques nationales. En 1971, 27 % de la population du Canada avait indiqué avoir le français comme langue maternelle. En 2021, ce nombre était de 21 %.

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.

On constate également un déclin graduel du nombre de résidents indiquant avoir le français comme première langue officielle.

Pour cette catégorie, Statistique Canada combine les résidents capables de tenir une conversation en français, ceux qui indiquent avoir le français comme langue maternelle et ceux qui parlent surtout le français à la maison. En 2021, ces personnes représentaient 30 % de la population, soit une diminution de 1,6 % par rapport aux données du recensement de 2016.

Combinées à une régression de l'usage du français à la maison par les francophones, les statistiques indiquant une diminution du poids démographique des francophones dans la province sont inquiétantes. Si cette tendance se poursuit, le risque d'assimilation de notre minorité linguistique officielle sera de plus en plus menaçant.

Une langue risque d'être perdue. D'un recensement à l'autre, le recul continu du français comme langue première représente un risque pour la langue française à la fois au Nouveau-Brunswick et au Canada.

En vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*, le gouvernement a la tâche et la responsabilité de protéger et de promouvoir les communautés francophones et anglophones au Nouveau-Brunswick. Puisque le nombre de Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois qui indiquent avoir le français comme langue maternelle a chuté de près de 2 % depuis 2016, une action résolue est nécessaire pour renverser cette tendance et protéger la vitalité de la langue française. Le gouvernement doit intensifier ses efforts pour attirer les immigrants francophones au Nouveau-Brunswick et favoriser la migration de francophones d'ailleurs au Canada.

Notre minorité linguistique officielle a également un rôle à jouer en encourageant l'usage du français à la maison, au travail et dans la communauté. Le Commissariat aux langues officielles continuera de soutenir cet objectif. Nous devons tous unir nos efforts pour garantir l'avenir de la langue française au Nouveau-Brunswick et inverser la tendance inquiétante que révèlent les données du recensement de 2021.

LA RÉFORME DE LA GOUVERNANCE LOCALE

En janvier 2021, le gouvernement provincial a lancé la réforme de la gouvernance locale.

Une partie de cette réforme comprenait une restructuration locale, c'est-à-dire qu'il y aurait des changements à la taille des municipalités et donc à la population qu'ils desservent. C'est sous cet angle que le Commissariat aux langues officielles s'est intéressé à la réforme de la gouvernance locale.

Au Nouveau-Brunswick, toutes les cités ainsi que les municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale ont des obligations linguistiques en vertu des articles 35 à 37 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

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).

35(3) Tout nouvel arrêté ou toute modification à un arrêté existant, adopté après le 31 décembre 2002 par une municipalité ou une cité auxquelles les paragraphes (1) et (2) s'appliquent, doit être adopté et publié dans les deux langues officielles.

35(4) Sauf en ce qui concerne un arrêté visé au paragraphe (3), les municipalités et les cités auxquelles s'appliquent les paragraphes (1) et (2), autre que Moncton, doivent adopter et publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles au plus tard le 31 décembre 2005.

35(5) Le paragraphe (3) s'applique, avec les modifications nécessaires, aux procès-verbaux des séances du conseil municipal;

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.

Ainsi, les huit cités du Nouveau-Brunswick et certaines municipalités sont tenues d'offrir leurs services en français et en anglais, mais également d'adopter et de publier leurs arrêtés ainsi que les procès-verbaux des séances du conseil municipal dans les deux langues officielles.

Statistique Canada est l'institution responsable de déterminer, en utilisant les données de leur recensement, quelles municipalités ont une population de langue officielle minoritaire égale ou supérieure à 20 % de leur population totale.

De ce fait, Statistique Canada a la responsabilité de déterminer quelles municipalités ont des obligations en vertu de la LLO. Le plus récent recensement, fait en 2021, a établi que les municipalités à majorité francophone de Memramcook et Cocagne sont devenues assujetties à la LLO, car elles avaient atteint une population anglophone d'au moins 20 %.

La réforme de la gouvernance locale est entrée en vigueur le 1er janvier 2023 et a vu le nombre d'entités municipales de la province diminuer d'un total de 340 entités à 89 entités. Plus précisément, les 104 gouvernements locaux et 236 districts de services locaux sont devenus 77 gouvernements locaux et 12 districts ruraux.

Force est de constater qu'il y a eu d'importantes amalgamations et que ces nouvelles entités n'existaient pas dans leur forme actuelle lors du recensement de 2021. Plusieurs municipalités ne savaient donc pas si elles seraient assujetties à la LLO ou non.

Nous soulignons que cette réforme importante n'a eu aucun impact en termes d'obligations linguistiques pour les cités puisqu'elles sont toutes assujetties à la LLO, peu importe le taux de population de langue officielle minoritaire.

Le ministère de l'Environnement et de la Gouvernance locale est le lien entre le gouvernement provincial et les entités locales, et a la responsabilité de surveiller l'administration du cadre politique et législatif de la gouvernance locale.

Comme mentionné dans le message de la Commissaire, le ministère n'a reçu les données officielles du recensement de Statistique Canada qu'en octobre 2023 en ce qui concerne les populations linguistiques des diverses entités.

Le Commissariat est toujours à l'étude de ce document lors de la rédaction du présent rapport, mais il est clair que certaines entités, notamment Grand-Sault, Cap-Acadie et Champdoré, auront pour la première fois des obligations linguistiques envers tous leurs citoyens.

Le Commissariat se réjouit de cette occasion de travailler avec ces municipalités afin qu'elles assurent leur pleine conformité avec la *Loi sur les langues officielles*.

IMMIGRATION ET LANGUES OFFICIELLES

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

Résultats provinciaux en matière d'immigration

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

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

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

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

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

Le tableau ci-dessous présente les pourcentages de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB et du PPICA, répartis selon la ou les langues officielles parlées par les candidats.

Fait à noter : le gouvernement provincial a harmonisé la production de ses rapports liés à l'immigration avec la pratique fédérale qui consiste à suivre l'année civile, ce qui explique les différences en matière de comptabilisation que l'on peut constater dans le tableau ci-dessous.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (par année financière)		
Candidats d'expression française	Candidats bilingues (français et anglais)	Candidats d'expression anglaise
2013-2014 : 1,3 %	2013-2014 : 6,9 %	2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 7,4 %	2014-2015 : 5,3 %	2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 18 %	2015-2016 : 2 %	2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 11 %	2016-2017 : 6 %	2016-2017 : 81 %
2017-2018 : 8,1 %	2017-2018 : 12,8 %	2017-2018 : 79,1 %
Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (par année civile)		
Candidats francophones	Candidats anglophones	
2018 : 19 %	2018 : 81 %	
2019 : 24 %	2019 : 76 %	
2020 : 27 %	2020 : 73 %	
2021 : 28 %	2021 : 72 %	
2022 : 32 %	2022 : 68 %	

CONFORMITÉ À LA
LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

RÔLE DE LA COMMISSAIRE CONCERNANT LE RESPECT DE LA LLO

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

Dépôt de plaintes

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

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

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

La commissaire doit alors motiver sa décision auprès du plaignant.

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

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2022 ET LE 31 MARS 2023

Durant la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le Commissariat a reçu **160** plaintes.

De ce nombre, **97** plaintes étaient recevables, soit **87** alléguant le manque de service en français et **10** 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 **109** demandes de renseignements.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

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

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

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

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

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

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

PLAINTES NON RECEVABLES

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

Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat

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

Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

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

Secteur privé

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

Secteur de l'éducation

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

Municipalités exclues

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

Institutions fédérales

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

Dossiers médicaux

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

Statistiques 2022-2023

269
communications
au total

160 plaintes

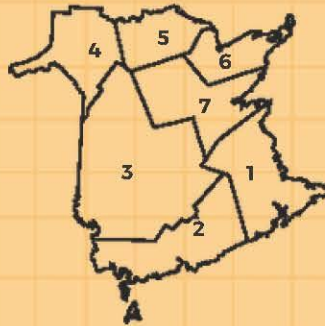
97 recevables, 63 non recevables

**109 demandes de
renseignements**

97 plaintes recevables

90 % visent le service en français
→ 87 plaintes

10 % visent le service en anglais
→ 10 plaintes



Plaintes par région (%)

1 Moncton et Sud-Est	30 %
2 Fundy et Saint John	3 %
3 Fredericton et la Vallée (total)	49 %
(services régionaux	9 %)
(services centraux	40 %)
4 Madawaska et Nord-Ouest	3 %
5 Restigouche	3 %
6 Bathurst et Péninsule acadienne	5 %
7 Miramichi	6 %

Services visés par les plaintes recevables



34 % En personne



7 % Affichage



11 % Par téléphone



7 % Documents écrits

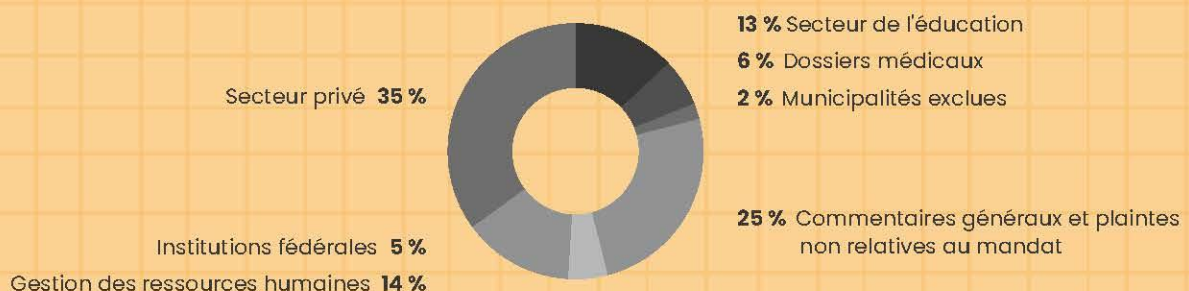


37 % Services en ligne,
médias sociaux



3 % Autres

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



ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES DU 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	66	9	75
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	20	0	20
Plaintes retirées par la partie plaignante	1	0	1
Cessation d'enquête (en vertu de l'alinéa 43(11) de la LLO)	0	1	1
Total	87	10	97

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES TRAITÉES

DU 1^{ER} AVRIL 2022 AU 31 MARS 2023

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2022-2023	Plaintes reportées des années précédentes	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	*Résolues informelle ment	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB	3	4	0	0	7	0	0
Ambulance N.-B.	1	0	1	0	0	0	0
Barreau du N.-B.	1	0	1	0	0	0	0
Association des designers d'intérieur immatriculés du N.-B.	0	1	0	1	0	1	0
Bureau du Conseil exécutif	2	1	0	1	2	1	0
Cabinet du premier ministre	0	3	0	0	3	0	0
Campbellton	1	0	0	0	1	0	0
Cannabis NB	4	0	0	0	4	0	0
Collège des massothérapeutes du N.-B.	0	1	0	1	0	1	0
Collège des médecins et chirurgiens du N.-B.	1	0	0	0	1	0	0
Conseil de la santé du N.-B.	1	0	0	0	1	0	0
Dalhousie	1	0	0	0	1	0	0
Développement social	4	2	0	0	6	0	0
Dieppe	0	1	0	1	0	1	0
Edmundston	2	0	0	0	2	0	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	1	0	0	3	0	0
Élections N.-B.	1	0	0	0	1	0	0
Énergie NB	2	0	0	0	2	0	0
Finances et Conseil du Trésor	0	1	0	1	0	1	0
Fredericton	1	0	0	0	1	0	0
Justice	2	0	0	0	2	0	0
Miramichi	1	0	0	0	1	0	0
Moncton	0	3	0	0	3	0	0
Réseau de santé Horizon	13	13	2	1	23	1	0
Réseau de santé Vitalité	9	2	0	0	11	0	0
Santé	8	7	7	7	1	7	0
Sécurité publique	3	0	0	0	3	0	0
Service Nouveau-Brunswick	8	3	2	1	8	1	0
Services de santé Medavie	0	1	0	1	0	1	0
Société des loteries de l'Atlantique	2	0	0	0	2	0	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	0	1	0	0	1	0	0
Transports et Infrastructure	2	0	0	0	2	0	0
Total	75	45	13	15	92	15	0
120			120			15	

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

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

ENQUÊTE

ASSOCIATION DES DESIGNERS D'INTÉRIEUR IMMATRICULÉS DU N.-B.

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

Numéro de dossier : 20-21-290

La plainte en bref : Le 15 mars 2021, le Commissariat a reçu une plainte visant l'Association des designers d'intérieur immatriculés du Nouveau-Brunswick concernant des lacunes en matière de communication en français. Plus précisément que le site Web de cette association était seulement disponible en anglais.

Au cœur de cette affaire : Les associations professionnelles sont devenues assujetties à la *Loi sur les langues officielles* en 2016 et elles ont reçu à ce moment-là de l'information concernant leurs nouvelles obligations. Pour donner suite à la plainte, une tentative de résolution alternative a été envoyée à l'association. Dans la réponse de l'association, elle indiquait vouloir respecter ses obligations en vertu de la *Loi* tout en précisant avoir embauché du personnel de traduction lors de la dernière année pour rendre son site Web bilingue. Toutefois, ces mesures ont été jugées insuffisantes, car cela faisait près de cinq ans que l'association avait des obligations en vertu de la *Loi* au moment où la plainte a été déposée. Une enquête a donc été entreprise en vertu de l'article 43(13) de la *Loi*.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Tentative de résolution alternative suivie d'une enquête

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

- Que l'association publie son site Web dans les deux langues officielles dans les meilleurs délais 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 traduit et circule immédiatement ses arrêtés aux membres 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.
- Que l'association s'assure que toute nouvelle communication ou tout nouveau service relatif à l'exercice de ses fonctions soit dorénavant offert dans les deux langues officielles dès le début.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/3RsVifb

ENQUÊTE

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

Institution visée : Ministère de la Santé

Numéros de dossiers : 20-21-052, 20-21-179, 20-21-190, 21-22-010, 21-22-011, 21-22-012 et 21-22-128

Les plaintes en bref : Entre juin 2020 et septembre 2021, le Commissariat a reçu sept plaintes alléguant des lacunes dans la prestation de services dans la langue officielle de préférence des patients et dans la traduction des formules délivrées en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. La partie plaignante a signalé sept incidents distincts, qui ont fait l'objet de sept plaintes distinctes. Ces plaintes concernaient de nombreux hôpitaux de la province et se rapportaient à l'absence de service dans les deux langues officielles.

Au cœur de cette affaire : Toutes les plaintes alléguaient que les formules délivrées aux patients en vertu de la *Loi sur la santé mentale* n'étaient pas rédigées dans la langue officielle de préférence des patients internés à l'hôpital en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. Plusieurs médecins, invoquant la langue de travail, ont refusé de fournir les formules délivrées en vertu de la *Loi sur la santé mentale* dans la langue officielle choisie par le patient. Ces formules déclenchent une procédure par laquelle un patient interné à l'hôpital doit comparaître devant un tribunal constitué en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. Ce tribunal est chargé de déterminer si le patient doit rester à l'hôpital jusqu'à trente jours pour y suivre un traitement sans son consentement. Dans ces circonstances, les personnes concernées sont hospitalisées sans leur consentement et se trouvent dans une position vulnérable. Dans la plupart des cas, sinon tous les cas, les patients n'ont pas de conseiller juridique et reçoivent un appui du défenseur des droits des patients, qui est un employé de la régie régionale de la santé.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que les plaintes étaient fondées. La commissaire a conclu que les tribunaux constitués en vertu de la *Loi sur la santé mentale* sont des tribunaux administratifs et qu'ils correspondent par conséquent à la définition de « tribunal » en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Ainsi, les patients qui comparaissent devant un tribunal de la santé mentale ont les mêmes droits que toute partie comparissant devant un tribunal au Nouveau-Brunswick. Les formules délivrées qui déclenchent une procédure devant ces tribunaux doivent donc être fournies dans la langue officielle choisie par les patients.

Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que le contenu de toutes les formules délivrées en vertu de la *Loi sur la santé mentale* du Nouveau-Brunswick soit fourni, dans la langue officielle de son choix, à la personne qui fait l'objet d'un examen.
- Que le contenu des formules soit adéquatement traduit par écrit avant que celles-ci soient fournies dans les délais prévus par la *Loi sur la santé mentale*, lorsque ces formules n'ont pas été remplies dans la langue officielle du choix de la personne qui fait l'objet d'un examen.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/3Rtfs8I

Mise à jour : Le ministère de la Santé, le Réseau de santé Horizon et le Réseau de santé Vitalité ont travaillé en étroite collaboration avec la commissaire pour donner suite à ces recommandations. La commissaire tient à saluer l'engagement des institutions qui ont reconnu que les recommandations étaient nécessaires et qu'elles devaient être mises en œuvre. Nous nous réjouissons de pouvoir annoncer dans le prochain rapport annuel que ce travail essentiel a été accompli.

ENQUÊTE

BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF

Institution visée : Bureau du Conseil exécutif

Numéros de dossiers : 21-22-154 et 21-22-159

Les plaintes en bref : Le 25 octobre 2021, le Commissariat a constaté des manquements en français dans un avis de concours, préparé par le Bureau du Conseil exécutif pour un poste-cadre au sein de la fonction publique provinciale à Fredericton. Par la suite, le Commissariat a reçu une plainte similaire de la part d'un membre du public.

Au cœur de cette affaire : L'enquête a permis d'établir que l'avis de concours était en effet publié dans les deux langues officielles et qu'il était possible de poser sa candidature dans la langue officielle de son choix. En revanche, il n'avait aucune mention des connaissances ou des compétences linguistiques requises pour le poste. Malgré le fait que l'avis énumère les buts et stratégies du ministère, il omet de parler des langues officielles ou du statut d'égalité des deux communautés linguistiques dans l'offre de ses services au grand public. De plus, bien que l'avis était disponible dans les deux langues officielles sur certaines plateformes, l'avis était affiché en anglais seulement sur trois plateformes sans mention qu'un avis en français était disponible.

Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers : Enquête

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

- Que l'institution s'assure d'inclure, dans tous ses avis de concours publiés à l'avenir, une mention indiquant que la version dans l'autre langue officielle est également disponible.
- Que l'institution s'assure que tous ses avis de concours publiés à l'avenir afin de pourvoir un poste-cadre exigent la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles, plus précisément le niveau avancé (3) à l'oral en langue seconde (selon l'échelle de compétence linguistique à l'oral du ministère des Finances et du Conseil du Trésor).
- Que l'institution s'assure que tous les avis de concours du gouvernement exigeant le bilinguisme qui sont publiés à l'avenir énoncent clairement les niveaux de compétence requis dans chacune des deux langues officielles.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/3GrbreS

ENQUÊTE

COLLÈGE DES MASSOTHÉRAPEUTES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Collège des massothérapeutes du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 20-21-256

La plainte en bref : Le 8 février 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des allégations de lacunes dans la rédaction française des questions à choix multiples de l'examen de l'association.

Au cœur de cette affaire : Les candidats massothérapeutes au Nouveau-Brunswick doivent réussir l'examen qui a fait l'objet de la plainte afin d'obtenir l'autorisation d'exercer dans la province. Il a été allégué que la mauvaise qualité de la langue française dans l'examen à choix multiples désavantageait les candidats qui choisissaient de passer l'examen dans cette langue.

Bien que l'association se soit efforcée d'engager des experts qualifiés pour produire des questions dans les deux langues officielles et qu'elle ait indiqué que les questions étaient rédigées en français et non des traductions de l'anglais, il a été déterminé que la qualité de la langue dans la rédaction des questions en français était inférieure à celle des questions en anglais. Bien que le Commissariat soit convaincu que l'association s'est efforcée d'offrir un examen équitable pour les deux communautés linguistiques officielles et qu'elle croyait sincèrement y être parvenue, ce n'est pas ce qui s'est produit et les candidats francophones étaient effectivement désavantagés.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que le Collège des massothérapeutes du N.-B. fasse en sorte de se doter de procédures de plainte claires, que ces procédures soient comprises par les candidates et les candidats à ses examens d'admission et qu'elles soient effectivement portées à leur attention.
- Que le Collège des massothérapeutes du N.-B. mette sur pied un comité de liaison composé de représentants du Collège, d'experts en la matière, d'enseignants et de membres dans le but d'étudier le vocabulaire français juste qui devra être employé dans la profession au N.-B.
- Que le Collège des massothérapeutes du N.-B. embauche des traducteurs agréés qualifiés pour effectuer une révision grammaticale de toutes les questions en français de la plateforme de l'« Examen à choix multiples » et de toutes les nouvelles questions après leur ajout à la plateforme dans le cadre du processus final d'approbation.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : bit.ly/3sUQA0t

ENQUÊTE

VILLE DE DIEPPE (GRC)

Institution visée : Ville de Dieppe (GRC)

Numéro de dossier : 21-22-151

La plainte en bref : Le 27 octobre 2021, le Commissariat a reçu une plainte d'une résidente de Dieppe qui indiquait qu'elle n'avait reçu aucune offre active de services et n'avait pas pu obtenir un service en français du détachement de Codiak de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), situé à Dieppe. La partie plaignante a reçu un retour d'appel d'un constable du détachement de Codiak de la GRC pour faire le suivi d'une plainte qu'elle avait déposée la veille. Le constable en question n'a pas fait d'offre active de services et quand la partie plaignante lui a demandé s'il parlait le français ou si elle pouvait parler à quelqu'un en français, il a continué la conversation en anglais.

Au cœur de cette affaire : La Ville de Dieppe est l'institution visée par cette plainte puisque la GRC agit en tant que tiers pour offrir les services de police pour le compte de la Ville de Dieppe. L'article 30 de la *Loi sur les langues officielles* impose à l'institution de veiller à ce que le tiers honore ses obligations linguistiques, et la municipalité a confirmé que ces obligations étaient bien identifiées dans le contrat de service avec la GRC. Bien que le corps policier ait en place un plan de contingence pour assurer qu'un service dans la langue officielle de choix d'un citoyen est octroyé si l'agent de la paix ne peut pas s'exprimer dans cette langue, ce plan n'a pas été mis en action après que la partie plaignante ait demandé un service en français.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

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

- Que la municipalité fasse un rappel à son tiers de son obligation de faire l'offre active de services en tout temps et dès le premier contact pour non seulement indiquer clairement et sans équivoque que le service est disponible dans les deux langues officielles, mais également pour démontrer que le membre du public a le droit d'utiliser la langue officielle de son choix.
- Que la municipalité fasse un rappel à son tiers qu'il doit prendre toutes les mesures nécessaires lorsqu'un membre du public exprime son choix de langue officielle pour garantir la continuité de services dans la langue officielle choisie surtout lorsqu'il s'agit, par exemple, d'effectuer un suivi par appel téléphonique auprès d'un membre du public.

ENQUÊTE

FINANCES ET CONSEIL DU TRÉSOR

Institution visée : Finances et Conseil du Trésor

Numéro de dossier : 21-22-150

La plainte en bref : Le 26 octobre 2021, le Commissariat a reçu une plainte alléguant un manque en matière d'offre active de services et de prestation de services en français lors d'une vente aux enchères de biens immobiliers du ministère des Finances et du Conseil de Trésor à Fredericton. Plus précisément, la partie plaignante a indiqué que l'employé responsable de diriger l'enchère étant unilingue anglophone a informé les membres du public qu'il n'y avait aucun employé bilingue sur place. Par la suite, cet employé a demandé, toujours en anglais, si quelqu'un désirait recevoir le service en français. Selon la partie plaignante, cette demande avait le ton d'un énorme fardeau, et une personne qui aurait osé demander un service en français aurait été mal perçue.

Au cœur de cette affaire : L'institution a indiqué que l'employé en question n'était pas habituellement présent lors de ces événements, mais y était en raison d'un manque de personnel lié à la pandémie et qu'elle avait oublié de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles. L'institution a indiqué que la capacité d'offrir des services en français y était, mais que l'employé unilingue anglophone avait aussi oublié d'inviter son collègue à lire le texte d'ouverture en français. Une institution doit, lorsqu'elle s'adresse au public, assurer un service dans les deux langues officielles sans qu'un membre du public soit obligé de demander son service dans sa langue officielle de choix.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : L'enquête a permis de déterminer que la plainte était fondée. Bien que l'institution ait indiqué que la plainte était un incident isolé, la commissaire a formulé les recommandations suivantes pour que l'institution puisse assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Qu'un rappel soit fait auprès du personnel responsable du bon fonctionnement des ventes aux enchères sur les obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.
- Qu'un rappel soit fait auprès de ce même personnel sur l'importance de faire l'offre active de services au début de chaque vente aux enchères et d'éviter d'indiquer que le tout se déroulera dans une seule langue officielle.

ENQUÊTE

RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON / HÔPITAL RÉGIONAL DE MIRAMICHI

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

Numéro de dossier : 21-22-064

La plainte en bref : Le 26 juin 2021, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des manquements en matière d'offre active de services et de prestation de services en français à plusieurs points de services de l'Hôpital régional de Miramichi. D'abord, la partie plaignante allègue avoir reçu un appel téléphonique d'une employée de l'hôpital en anglais seulement, sans offre active de services. Même si la partie plaignante lui a parlé en français, l'employée a poursuivi la conversation en anglais.

De plus, lorsque la partie plaignante s'est rendue à l'hôpital le jour de son rendez-vous, elle n'a reçu aucune offre active de services de l'employée au comptoir du questionnement sur la COVID-19. Cependant, lorsque la partie plaignante a parlé en français à l'employée, cette dernière a poursuivi la conversation en français. Par la suite, la partie plaignante s'est présentée au comptoir des services d'imagerie par résonance magnétique (IRM) où elle a été accueillie, sans offre active de services, par une employée unilingue anglophone. La partie plaignante a été obligée d'insister à maintes reprises pour obtenir son service en français. Finalement, une technicienne a tenté de lui venir en aide, mais selon la partie plaignante, ses compétences en français étaient très limitées.

Au cœur de cette affaire : D'emblée, dans sa réponse, l'institution a indiqué que des divergences existaient entre les allégations de la partie plaignante et les attestations des membres du personnel à l'Hôpital régional de Miramichi. Ne pouvant ni douter de la bonne foi de la partie plaignante ni contester la véracité des faits présentés par l'institution, le Commissariat n'était pas en mesure de conclure si certains aspects de la plainte étaient fondés.

L'enquête a permis de noter que l'institution a plusieurs mesures en place pour faire en sorte que ses employés respectent leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, un des éléments du plan de contingence de l'institution ne respectait pas ses obligations en vertu de la *Loi* puisqu'il était indiqué qu'un membre du public pouvait faire l'interprétation pour le patient. Le Commissariat avait déjà indiqué dans un rapport antérieur que ce n'était pas acceptable de mettre le fardeau et la responsabilité d'interpréter l'information médicale sur un membre du public.

Méthode de résolution adoptée dans ce dossier : Enquête

Résultats : Notre enquête a permis d'établir que la plainte était en partie fondée. La commissaire a donc formulé les recommandations suivantes :

- Que tout indice qu'il est acceptable que le public fasse l'interprétation soit supprimé immédiatement de tous les plans de contingence de chaque service et département de chaque établissement de soins de santé sous l'égide de l'institution.
- Que seulement les employés avec les compétences linguistiques adéquates agissent en tant qu'interprètes et ainsi offrent aux personnes francophones des services en français de qualité égale aux services qui sont offerts en anglais aux personnes anglophones, afin de respecter le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick.
- Que l'institution fasse des vérifications aléatoires auprès de ses employés dans l'ensemble de ses établissements de santé afin d'évaluer si les mesures du plan de contingence sont respectées au quotidien.
- Que l'institution s'assure que les vérifications aléatoires cherchent aussi à savoir si l'offre active de services est toujours faite et si la continuité de service est bel et bien respectée.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-161

La plainte en bref : Le 28 novembre 2022, le Commissariat a reçu une plainte concernant un courriel en anglais seulement provenant des Services financiers de Service Nouveau-Brunswick, avisant la partie plaignante, à tort, qu'on lui avait fait un paiement double et qu'elle devait repayer un des montants à l'institution. Toutefois, comme elle avait envoyé sa facture originale en français, elle aurait dû recevoir le courriel des Services financiers dans cette langue.

Au cœur de cette affaire : La partie plaignante avait bel et bien identifié sa langue officielle de choix lorsqu'elle a envoyé sa facture en français. Malgré cela, il n'y a eu aucune continuité de service dans sa langue. L'institution a reconnu ce manquement et a indiqué que l'agent financier qui avait envoyé le courriel en question n'avait pas vu la facture originale en raison du système utilisé et donc ne savait pas qu'elle était imprimée en français.

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

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

- Mettre en place une nouvelle procédure selon laquelle les courriels adressés à un fournisseur pour discuter d'éventuels éléments de paiement en double contiendront des informations dans les deux langues officielles.
- S'assurer, en cas d'appels de suivi, de respecter toute demande de parler en français ou en anglais et de répondre en conséquence.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-255

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu, le 16 février 2022, une plainte concernant des lacunes en matière de communication en français au centre de Service Nouveau-Brunswick situé à Dieppe. Plus précisément, lors de son paiement effectué au comptoir, la partie plaignante a constaté que l'heure et la date étaient affichées uniquement en anglais sur le terminal.

Au cœur de cette affaire : L'institution a affirmé que le problème découlait d'une nouvelle application de point de vente, connectée à un périphérique externe provenant d'un autre fournisseur. De plus, l'institution a indiqué que malheureusement, la comptabilité entre le périphérique et l'application de point de vente était limitée. L'institution a confirmé que les deux fournisseurs impliqués dans cette affaire ont été contactés pour qu'ils puissent examiner le problème et proposer des solutions. En vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de veiller à ce qu'un tiers qui fournit des services pour le compte de la province, honore les obligations que leur imposent les articles 27 à 29 de la *Loi*.

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

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

- Mettre en place immédiatement un processus manuel où le personnel de première ligne modifie la langue d'affichage des écrans d'accueil du clavier d'identification personnelle Moneris selon la préférence du client.
- Rappeler au personnel de modifier la langue du clavier d'identification personnelle Moneris selon la préférence du client avant de commencer une nouvelle transaction.
- Travailler avec les fournisseurs pour qu'ils puissent proposer des solutions afin d'assurer que chaque client puisse obtenir de l'information et utiliser le clavier dans la langue de son choix.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-012

La plainte en bref : Le 13 avril 2022, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de communications en français visant Service Nouveau-Brunswick. Spécifiquement, la partie plaignante a identifié un hyperlien uniquement en anglais sur le site Web en français de l'institution. Par la suite, lorsque la partie plaignante utilisait la plateforme PLANET, elle a noté des messages d'erreur ou d'instruction uniquement en anglais malgré qu'elle était sur la version française de la plateforme.

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat a communiqué avec la coordonnatrice aux langues officielles de Service Nouveau-Brunswick pour demander que l'équipe technique solutionne la problématique et apporte les corrections nécessaires. L'équipe technique a non seulement examiné les erreurs identifiées dans la plainte, mais a profité de l'occasion pour également vérifier les autres hyperliens et faire une évaluation approfondie du système PLANET afin de s'assurer de l'exactitude de la traduction. Ce travail ardu a nécessité de nombreux mois à compléter.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a réglé les problèmes identifiés dans la plainte. La coordonnatrice nous a informés que, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir, l'équipe technique de l'institution s'est engagée à rester vigilante au quotidien au cas où de nouvelles erreurs se produisent à la suite de modifications informatiques. Nous tenons à souligner l'excellente collaboration du personnel de l'institution dans le règlement de cette affaire.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-027

La plainte en bref : Le 8 mai 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant Service Nouveau-Brunswick. La partie plaignante a indiqué que, sur son relevé bancaire, l'identifiant des transactions de Service Nouveau-Brunswick était en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : La technologie a certainement transformé la façon dont la plupart des gens payent pour des biens et des services. Ainsi, les paiements en ligne sont utilisés de plus en plus souvent. En vertu des articles 27 à 29 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de s'assurer que leurs services et communications soient disponibles en tout temps dans les deux langues officielles. Dans le cas en l'espèce, l'institution a réagi rapidement en collaboration avec son fournisseur de paiement par cartes de crédit/débit afin que l'identifiant unilingue soit remplacé avec un identifiant bilingue.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a rapidement remplacé l'identifiant anglais « Service New Brunswick » avec l'identifiant bilingue « SERVICE NB ONLINE / EN LIGNE » afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles*.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-140

La plainte en bref : Le 2 novembre 2022, le Commissariat a reçu une plainte concernant une adresse courriel en anglais affichée sous « Renseignements généraux » de la page Web « Foire aux questions » des « Statistiques de l'état civil » de Service Nouveau-Brunswick. Plus précisément, la partie plaignante a noté l'adresse « Vitalstatistics@snb.ca ».

Au cœur de cette affaire : En vertu des articles 27 à 29 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de s'assurer que leurs services et communications soient disponibles en tout temps dans les deux langues officielles. Étant donné que l'adresse courriel en question figurait sur une page Web en français et que la partie plaignante avait déjà fait son choix de langue en naviguant le site Web en français, l'adresse courriel aurait dû être dans cette même langue.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a rapidement corrigé la situation en remplaçant l'adresse courriel « Vitalstatistics@snb.ca » avec « statistiquesdeletatcivil@snb.ca » sur la page Web faisant l'objet de la plainte afin de respecter pleinement ses obligations en vertu de conformité avec la *Loi sur les langues officielles*.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-153

La plainte en bref : Le 27 octobre 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant un courriel automatisé unilingue provenant d'un tiers au nom du Réseau de santé Vitalité. La partie plaignante s'était inscrite à une réunion du Conseil d'administration du Réseau de santé Vitalité qui se tenait par visioconférence en raison de la pandémie, mais le message de confirmation qu'elle a reçu par courriel du fournisseur Encore était en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : L'institution visée par cette plainte est Service Nouveau-Brunswick puisqu'elle est responsable de fournir les services logistiques des réseaux de santé de la province. L'institution a eu recours à la plateforme Zoom de la compagnie Encore pour deux rencontres du conseil d'administration, soit en juin 2021 et en octobre 2021, car les besoins étaient plus complexes. De ce fait, en vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, l'institution a le devoir d'assurer que son tiers respecte les obligations linguistiques qui lui sont imposées. L'institution a indiqué que l'invitation à la population était dans les deux langues officielles et le service de traduction était disponible lors des sessions publiques. Le message qu'avait reçu la partie plaignante était un message automatisé de la plateforme Zoom de la compagnie Encore qui était envoyé automatiquement lorsqu'une personne s'inscrivait à l'une des deux sessions.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte s'est engagée à utiliser une plateforme Zoom gérée par le ministère de la Santé à l'avenir afin que tous les messages envoyés au public soient bilingues, et ce, en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-076

La plainte en bref : Le 19 juillet 2022, le Commissariat a reçu une plainte alléguant un refus de service en français à l'accueil du centre de services de Service Nouveau-Brunswick situé à Moncton. La partie plaignante a indiqué que la personne à l'accueil lui a dit à plusieurs reprises qu'elle ne parlait pas français.

Au cœur de cette affaire : L'institution confirme qu'une étudiante unilingue anglophone s'est retrouvée seule au poste de la réception pendant l'heure du midi. Au lieu de faire appel à une ressource bilingue afin d'offrir le service de réception dans la langue officielle de choix de la partie plaignante, l'étudiante a persisté de parler en anglais. En vertu de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*, 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. Peu importe le moment de la journée, les institutions doivent s'assurer d'avoir un effectif capable de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

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

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

- Faire un rappel de l'offre active à tout le personnel des centres de Moncton et Dieppe.
- S'assurer qu'une relève bilingue pour des postes clefs comme celui de la réception soit bien planifiée et bien exécutée.
- Vérifier et confirmer sur une base régulière que l'offre active est bel et bien faite.
- Utiliser le programme de vérification interne pour faire une vérification qualitative de cet élément de service pour tous les centres de services lors de la vérification de chaque centre.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Service Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 22-23-241

La plainte en bref : Le 17 février 2023, le Commissariat a reçu une plainte concernant la messagerie téléphonique d'un employé de Service Nouveau-Brunswick. Plus précisément, la partie plaignante allègue que le nom enregistré identifiant l'employé auquel appartient la boîte vocale était en français, mais que les instructions automatisées qu'elle a entendues par la suite étaient uniquement en anglais.

Au cœur de cette affaire : La partie plaignante ne pouvait pas comprendre les instructions de la messagerie téléphonique puisqu'elle ne comprend pas l'anglais. Elle ne savait donc pas si elle avait correctement laissé un message dans la boîte vocale de l'employé qu'elle tentait joindre. L'institution a indiqué que les instructions de la messagerie téléphonique faisant l'objet des doléances de la partie plaignante sont des messages automatisés de l'entreprise Telus. Afin de résoudre cette problématique, l'employé a enregistré un message personnalisé dans les deux langues officielles.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte s'est assurée que l'employé change le message de sa messagerie téléphonique afin qu'il soit dans les deux langues officielles. De plus, l'institution s'est engagée à informer tous les employés qui utilisent un téléphone cellulaire dans le cadre de leur travail qu'ils doivent veiller à ce que leur boîte vocale soit disponible dans les deux langues officielles.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéro de dossier : 22-23-078

La plainte en bref : Le 21 juillet 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant le Réseau de santé Vitalité concernant des lacunes quant à la prestation de services en français. Lors d'un rendez-vous avec un médecin généraliste, la partie plaignante a été informée qu'une réquisition devait être faite pour qu'elle ait un rendez-vous avec un oto-rhino-laryngologiste (ORL). La partie plaignante allègue qu'on lui a dit que la réquisition serait envoyée à un spécialiste en particulier, car il pouvait la rencontrer plus rapidement et il avait une meilleure compétence pour diagnostiquer la cause du problème qu'elle endurait. Après plusieurs mois d'attente, une employée du service de rendez-vous de l'Hôpital général de Grand-Sault a contacté la partie plaignante pour l'informer de son rendez-vous avec le spécialiste et pour lui demander si elle parlait anglais. Lorsque la partie plaignante a informé l'employée qu'elle ne comprenait pas l'anglais, cette dernière lui a dit que le spécialiste ne pouvait malheureusement pas la recevoir puisqu'il était unilingue anglophone et qu'il ne voulait pas qu'une infirmière soit présente pour faire la traduction durant la consultation.

Au cœur de cette affaire : Le médecin spécialiste en question offre des services pour le compte de l'institution. De ce fait, selon l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, l'institution a le devoir d'assurer que son tiers respecte les obligations linguistiques que lui imposent les articles 27 à 29. D'abord, l'institution a indiqué que l'employée n'aurait pas dû interroger la partie plaignante au niveau de son niveau de compétence en langue seconde et aurait seulement dû lui donner la date et l'heure de son rendez-vous, sans plus. L'institution a également indiqué que sa politique sur la langue de service assure que la prestation de tous ses services dans tous ses établissements de santé, programmes ou hôpitaux sont disponibles dans les deux langues officielles et que dans les rares occasions où un médecin spécialiste est unilingue et qu'aucun spécialiste équivalent qui parle l'autre langue officielle n'est disponible, il se peut qu'une infirmière ou autre professionnel de la santé soit demander d'interpréter les informations verbalisées ou écrites à l'intention du patient.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte s'est engagée à avoir sur place les ressources linguistiques nécessaires en tout temps pour respecter ses obligations lorsque vient le temps d'offrir et de fournir des services au public. De plus, l'institution a réitéré auprès de son personnel à l'accueil, à l'admission et aux archives de la zone en question la procédure à suivre afin de respecter la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéros de dossiers : 22-23-073 et 22-23-094

Les plaintes en bref : Deux plaintes ont été déposées auprès du Commissariat alléguant des lacunes concernant l'offre active de services et la prestation de services en anglais. Ces plaintes, déposées respectivement le 11 juillet et le 16 août 2022, portaient principalement sur les services de sécurité à l'entrée et à la réception de l'Hôpital régional Chaleur. Dans les deux cas, la partie plaignante allègue qu'aucune offre active de services n'a été faite. Elle a donc eu l'impression de se trouver dans une situation où elle devait fortement insister pour être servie en anglais. La partie plaignante a déclaré qu'il s'agissait d'un problème récurrent, car elle se rendait régulièrement dans cet hôpital pour y être soignée. Des échanges difficiles avec un employé après lui avoir demandé à être servi en anglais qui l'a incitée à déposer sa première plainte.

Au cœur de cette affaire : Après avoir été informée des plaintes, l'institution a déclaré qu'un nouveau fournisseur de services de sécurité donnait un coup de main à son fournisseur de services de sécurité habituel. En vertu du paragraphe 28(1) de la *Loi sur les langues officielles*, 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. Le gestionnaire principal des installations de l'institution a rappelé au nouveau prestataire de services de sécurité l'importance de faire une offre active de services et de poursuivre les communications dans la langue officielle choisie par le membre du public.

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

Résultats : En plus de rencontrer l'employé concerné pour réaffirmer ses obligations en matière de langues officielles, y compris l'importance de faire l'offre active de services, l'institution visée par cette plainte s'est engagée à prendre les mesures suivantes pour s'assurer qu'elle respecte à l'avenir la *Loi sur les langues officielles* :

- Rappeler aux employés affectés aux tests de dépistage de la COVID-19 et aux fournisseurs de services de sécurité l'importance de faire une offre active de services dans les deux langues officielles et de poursuivre la discussion dans la langue choisie par le membre du public.
- Inclure l'offre active à chaque point de service dans le module sur les obligations en matière de langues officielles et continuer à envoyer une note annuelle rappelant à tous les gestionnaires l'importance de sensibiliser leurs employés à l'offre active de services.
- Inclure les obligations en matière de langues officielles, en particulier l'importance de faire l'offre active de services, dans les sujets de discussion lors des réunions de service entre gestionnaires.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

RÉSEAU DE SANTÉ VITALITÉ

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

Numéro de dossier : 22-23-089

La plainte en bref : Le 4 août 2022, le Commissariat a reçu une plainte concernant la correspondance envoyée par le Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont à la partie plaignante en français, bien qu'elle ait choisi l'anglais comme langue officielle. La correspondance en question concernait son fils. La partie plaignante a pu lire le nom de son fils et le nom de son médecin, ainsi que les en-têtes « Healthcare Department » et « Exam », mais tous les autres renseignements étaient rédigés en français uniquement. La partie plaignante a communiqué avec l'hôpital et le cabinet du médecin pour que quelqu'un lui explique le contenu de la lettre. La partie plaignante a été informée que des tests étaient prévus pour son fils.

Au cœur de cette affaire : L'institution a indiqué que le système MEDITECH utilisé dans toute la province a été créé en 1992 et qu'il n'y a pas suffisamment de place dans les notifications de rendez-vous pour inclure des renseignements dans les deux langues officielles. Plus précisément, le nombre de caractères dans les champs est limité et les possibilités d'amélioration sont réduites en raison du peu de flexibilité du système. Le directeur de la Santé numérique de l'institution a confirmé que des discussions étaient en cours afin de pouvoir présenter au Conseil du Trésor un portrait détaillé des avantages que l'institution pourrait tirer d'une amélioration du système. En outre, la mise en place d'un nouveau système dans l'ensemble du réseau de soins de santé provincial permettrait certainement d'éviter que ce type de problème se reproduise.

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

Résultats : L'institution a confirmé qu'une proposition de projet avait été soumise au Conseil du Trésor. Dans l'intervalle, l'institution visée par la plainte s'est engagée à continuer d'examiner les solutions possibles à ce problème technologique afin de se conformer à l'avenir à la *Loi sur les langues officielles*.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

VILLE D'EDMUNDSTON

Institution visée : Ville d'Edmundston

Numéros de dossiers : 22-23-097 et 22-23-098

Les plaintes en bref : Le 19 août 2022, le Commissariat a reçu deux plaintes contre la Ville d'Edmundston pour des allégations de lacunes en matière d'offre active de services et de communication en anglais. La première plainte concernait un document contenant des renseignements sur la création de la nouvelle entité municipale dans le cadre des réformes de la gouvernance locale en cours à ce moment-là. La partie plaignante a indiqué que les renseignements envoyés étaient en français, à l'exception d'une note mentionnant qu'une version anglaise du document était disponible sur demande. La deuxième plainte concernait l'absence d'offre active de services lorsque la partie plaignante a communiqué avec la Ville d'Edmundston.

Au cœur de cette affaire : Comme toutes les villes du Nouveau-Brunswick, la Ville d'Edmundston a des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Toutes les communications avec le public doivent être offertes dans les deux langues officielles et l'obligation de fournir des documents et des services dans les deux langues officielles incombe à la municipalité. Un membre du public n'a pas à demander des services dans la langue officielle de son choix. Bien que l'information envoyée au public ait été autorisée par le facilitateur du comité de transition mandaté par le gouvernement provincial lors de la réforme de la gouvernance locale, la Ville d'Edmundston a reconnu qu'elle aurait dû être envoyée dans les deux langues officielles. La Ville a également mentionné que tous les renseignements concernant la réforme de la gouvernance municipale étaient toujours disponibles dans les deux langues officielles sur le site Web de la Ville d'Edmundston. En conclusion, la Ville a indiqué qu'un deuxième document d'information (bulletin) a été envoyé dans les deux langues officielles, comme tous les bulletins par la suite.

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

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

- S'assurer que toute l'information concernant la réforme de la gouvernance municipale est disponible dans les deux langues officielles sur le site Web de la Ville d'Edmundston.
- Rappeler verbalement et par écrit à tous les employés l'importance de l'offre active de services et de la prestation de services dans les deux langues officielles.
- Engager des discussions sur ces questions au conseil et avec le personnel après la réception des plaintes.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE L'INFRASTRUCTURE

Institution visée : Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Numéro de dossier : 22-23-090

La plainte en bref : Le 4 août 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère des Transports et de l'Infrastructure concernant une affiche au site d'un nouveau rond-point situé à Fredericton qui contenait une erreur. Sur l'affiche, il était écrit « traffic circle » en anglais et « round-point » en français, au lieu de « rond-point ».

Au cœur de cette affaire : À la suite du dépôt de la plainte, étant donnée sa nature, le Commissariat a choisi de la régler de façon expéditive en communiquant directement avec la coordonnatrice aux langues officielles de l'institution pour lui demander que l'affiche soit corrigée dans les plus brefs délais. En moins de 24 heures, cette dernière a confirmé que l'erreur avait été corrigée.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a réagi rapidement pour corriger l'erreur afin d'assurer sa pleine conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. Nous tenons à souligner l'excellente collaboration du personnel de l'institution dans le règlement de cette affaire. Cela dit, la commissaire a hautement recommandé la mise en place d'un système précis afin de vérifier la qualité de la traduction par un traducteur agréé de toute nouvelle affiche avant qu'elle ne soit installée.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 22-23-122

La plainte en bref : Le 12 octobre 2022, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français au foyer de soins Losier Hall sous la gestion de la compagnie Shannex. La partie plaignante allègue qu'elle n'a eu aucune offre active de services en français et qu'il n'y avait aucun indice que les visiteurs pouvaient demander un service dans cette langue. De plus, malgré le fait qu'elle s'est exprimée en français, la réceptionniste lui a répondu en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : Agissant en tant que tiers, la compagnie Shannex est chargée de la construction et de la gestion d'un certain nombre de foyers de soins au Nouveau-Brunswick pour le compte de la province, c'est-à-dire le ministère du Développement social. En vertu de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de veiller à ce qu'un tiers qui fournit des services pour le compte de la province, honore les obligations qui lui sont imposées en vertu des articles 27 à 29 de la *Loi*. Le Commissariat a rappelé à l'institution de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour se conformer en tout temps à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire que chaque membre du public doit recevoir une offre active de services et que, dorénavant, lorsque l'institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte en vertu de l'article 30, les employés du tiers doivent recevoir une formation sur les langues officielles.

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

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

- Passer en revue la procédure d'offre active à la réception avec les employés et leur expliquer précisément en quoi elle consiste.
- Donner une formation à tous les employés de la réception sur l'offre active.
- Élaborer un module et prévoir, dans un délai de six mois, l'offre d'une formation à l'ensemble des employés sur les droits linguistiques.
- Ajouter des enseignes bilingues dans l'aire de réception du foyer de soins.
- Réviser et mettre à jour le site Web pour s'assurer qu'il est bilingue.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 22-23-016

La plainte en bref : Le 20 avril 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère du Développement social concernant des lacunes en matière de communication en français. La partie plaignante a indiqué qu'après avoir parlé en français à une préposée de l'institution au téléphone, elle a reçu l'information et les formulaires du programme de réparations pour propriétaires en anglais seulement.

Au cœur de cette affaire : L'article 27 de la *Loi sur les langues officielles* assure que tout membre du public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Étant donné que la partie plaignante avait déjà fait son choix de langue auprès de la préposée de l'institution, elle aurait dû recevoir les documents en question en français ou dans les deux langues officielles.

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

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

- Aviser les membres du personnel qu'ils doivent demander à une personne qui fait une demande de document dans quelle langue officielle elle souhaite les recevoir.
- Aviser les membres du personnel qui préparent et remettent les documents par écrit de la langue officielle choisie pour les documents.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Institution visée : Ministère du Développement social

Numéro de dossier : 22-23-162

La plainte en bref : Le 2 décembre 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant le ministère du Développement social alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français. Avant d'être déménagée à Fredericton en août 2022, la partie plaignante recevait des services en français d'un bureau de Développement social situé dans sa région quant aux subventions pour la garderie de ses enfants. La partie plaignante a indiqué que depuis son arrivée à Fredericton, elle a été incapable de recevoir un service en français du bureau de Développement social situé à Fredericton.

Au cœur de cette affaire : La partie plaignante avait parlé avec une travailleuse sociale unilingue anglophone du bureau de Développement social situé à Fredericton. Comme cette dernière ne pouvait pas la servir en français, elle a indiqué que son dossier serait transféré à une travailleuse sociale bilingue de Fredericton. La partie plaignante a par la suite envoyé un courriel à cette travailleuse sociale bilingue, mais allègue n'avoir jamais reçu une réponse de sa part. Finalement, afin que la partie plaignante puisse recevoir son service en français, son dossier a été transféré à une travailleuse sociale de la région de Miramichi.

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

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

- Offrir une formation au personnel dans le but d'assurer le respect des exigences relatives à la langue de service.
- Informer les membres du personnel recevant des demandes de documents qu'ils doivent confirmer avec les demandeurs dans quelle langue officielle les documents doivent être fournis.
- Respecter le choix de langue officielle des demandeurs et préparer toute forme de communication dans la langue choisie.
- Assurer que les demandeurs ont la possibilité de choisir la langue de service au premier point d'entrée du Ministère et que le personnel prend les mesures nécessaires pour faire en sorte que le service soit offert dans la langue demandée.
- Avoir en place des stratégies de recrutement pour faire en sorte de pourvoir les postes vacants par du personnel bilingue adéquat en fonction du profil linguistique exigé.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES LOTERIES DE L'ATLANTIQUE INC.

Institution visée : Société des loteries de l'Atlantique Inc.

Numéro de dossier : 22-23-051

La plainte en bref : Le 10 juin 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant la Société des loteries de l'Atlantique Inc. concernant des lacunes en matière de communication en français. La partie plaignante a acheté un billet par l'entremise de PayPal sur le site Web de Loto Atlantique. Par la suite, elle a reçu une confirmation de son paiement par courriel et a remarqué que le nom de société qui a été fourni à PayPal était uniquement en anglais, « Atlantic Lottery Corporation ». Elle a aussi remarqué que l'adresse URL du site Web de Loto Atlantique ainsi que l'adresse courriel que la société a remise à PayPal, « finance.sales@alc.ca », étaient en anglais seulement. Le Commissariat a ensuite remarqué que la description liée à la transaction en question figurait sur le reçu en anglais seulement, « payment for order ».

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat a déjà examiné la question des adresses électroniques des institutions (adresses pour courrier électronique, adresses URL ou autres hyperliens), et a déterminé que, lorsque les adresses URL sont formées principalement de mots ou d'acronymes, elles représentent des communications au grand public en vertu de l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles*. Ces adresses électroniques doivent, par conséquent, apparaître dans la langue officielle de choix de l'utilisateur. Si un utilisateur décide de naviguer sur la version française d'un site Web d'une institution, les mots ou acronymes qui composent les adresses URL doivent apparaître en français.

Pour ce qui est des factures ou reçus électroniques pour les ventes par l'entremise de PayPal, il est fort probable que ces documents sont générés et distribués par PayPal. Cependant, les institutions liées à la *Loi* ont le devoir d'assurer que leurs obligations linguistiques sont respectées par ses fournisseurs de services qui interagissent directement avec le public, et ce, en vertu de l'article 30.

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

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

- Corriger le nom de la société fourni et l'adresse courriel fournie à PayPal.
- Assurer que tous les nouveaux domaines URL seront, dans la mesure du possible, neutres ou offerts dans les deux langues officielles.
- Continuer à travailler avec PayPal afin de trouver une solution à la problématique de la description liée à la transaction.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES LOTERIES DE L'ATLANTIQUE INC.

Institution visée : Société des loteries de l'Atlantique Inc.

Numéro de dossier : 22-23-144

La plainte en bref : Le 6 novembre 2022, le Commissariat a reçu une plainte visant la Société des loteries de l'Atlantique Inc. concernant des lacunes en matière de communication en français. Plus précisément, la partie plaignante allègue avoir remarqué du texte en anglais sur le site Web en français de la société, ainsi que des erreurs dans le texte en français.

Au cœur de cette affaire : La partie plaignante a envoyé des captures d'écran des pages Web faisant l'objet de ses doléances. Les erreurs identifiées dans ces captures d'écran ont été envoyées à l'institution qui a rapidement apporté les corrections nécessaires. Le Commissariat a profité de l'occasion pour encourager l'institution de faire l'inventaire complet de son site Web et d'en faire la révision afin de corriger d'autres erreurs, le cas échéant.

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

Résultats : L'institution visée par cette plainte a fait les corrections nécessaires afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-042

La plainte en bref : Le Commissariat a reçu, le 1^{er} juin 2021, une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français dans une succursale d'Alcool N.-B. située à Moncton. La partie plaignante a indiqué qu'aucun des trois employés présents ne pouvait parler sa langue officielle de choix, le français. La partie plaignante a ajouté qu'elle fréquente régulièrement cette succursale et que, généralement, il y a des employés capables de s'exprimer en français.

Au cœur de cette affaire : Alcool Nouveau-Brunswick en tant société de la couronne a l'obligation de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Il incombe donc à l'institution de veiller à ce qu'il y a en tout temps le personnel bilingue requis pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, sans délai indu.

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

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

- Rappeler au gérant qu'il est de sa responsabilité de s'assurer à ce qu'il y a en tout temps le personnel bilingue requis au magasin pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Faire appel aux services d'un accompagnateur en vente de détail qui a travaillé avec l'ensemble de l'équipe pour l'encadrer en matière de continuité du service afin de respecter la langue officielle de choix du client une fois l'offre active accordée.
- Faire appel aux services d'un accompagnateur en vente de détail qui a travaillé avec l'ensemble de l'équipe pour s'assurer que celle-ci connaît le plan d'urgence lorsqu'elle n'est pas en mesure de fournir au client le service dans la langue officielle de son choix.
- Relancer le programme d'excellence du SERVICE, qui prévoit des rencontres entre l'un des accompagnateurs internes de vente au détail et chaque membre de l'équipe au moins neuf fois par an afin de pratiquer un jeu de rôle, observer les interactions avec les clients et leur fournir une rétroaction sur ces interactions.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-067

La plainte en bref : Le 26 juin 2021, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français dans une succursale d'Alcool N.-B. située à Oromocto. La partie plaignante a indiqué avoir reçu une offre active de services; toutefois lorsqu'elle s'est exprimée en français, l'employée lui a répondu qu'elle ne parlait pas le français, mais qu'elle était obligée de saluer les clients dans les deux langues officielles.

Au cœur de cette affaire : Puisqu'il y avait une file d'attente derrière la partie plaignante, celle-ci n'a pas osé demander à l'employée d'aller chercher un employé bilingue ayant les compétences linguistiques requises pour la servir en français. La partie plaignante a donc poursuivi la transaction en anglais. Le Commissariat tient à préciser que lorsqu'un membre du public exprime son choix de langue officielle, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour garantir la continuité de services dans la langue officielle choisie, comme demandé. Si l'employé de l'institution n'est pas en mesure de fournir le service dans la langue officielle choisie, il ou elle doit consulter son plan de contingence.

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

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

- Rappeler au gérant qu'il est de sa responsabilité de s'assurer à ce qu'il y a en tout temps le personnel bilingue requis au magasin pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Rappeler à toute l'équipe son obligation quant au respect de la langue officielle de choix du client et son rôle à cet égard, y compris en ce qui concerne l'offre active et le respect du plan d'urgence lorsqu'elle n'est pas en mesure de fournir au client le service dans la langue officielle de son choix.
- Réviser leur politique et leur position concernant les langues officielles avec toute l'équipe en soulignant son importance. Chaque membre de l'équipe doit relire la politique et la signer pour confirmer qu'il l'a lue.
- Relancer le programme d'excellence du SERVICE, qui prévoit des rencontres entre l'un des accompagnateurs internes de vente au détail et chaque membre de l'équipe au moins neuf fois par an afin de pratiquer un jeu de rôle, observer les interactions avec les clients et leur fournir une rétroaction sur ces interactions.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-074

La plainte en bref : Le 6 juillet 2021, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français dans une succursale d'Alcool N.-B. située à Moncton. La partie plaignante confirme avoir reçu l'offre active de services dans les deux langues officielles. En revanche, après que la partie plaignante a répondu en français pour clairement indiquer son choix de langue, l'employé a quand même tenté à plusieurs reprises de poursuivre la conversation en anglais.

Au cœur de cette affaire : Après avoir reçu l'offre active de services, la partie plaignante s'est exprimée en français pour identifier sa langue officielle de choix. Malgré cela, l'employé lui a indiqué qu'il avait de la difficulté à s'exprimer en français et a ensuite poursuivi la conversation en anglais. Le Commissariat souligne que l'offre active de services est un élément clé de la prestation de services dans les deux langues officielles, qui se doit d'être de qualité égale et de façon continue. Une fois que l'offre active de services est acceptée par le client et que sa langue officielle de choix est exprimée, la continuité de services dans la langue officielle choisie doit se faire. Cela dit, l'institution doit avoir un plan de contingence qui permet à un employé unilingue de faire appel à un collègue ayant les capacités linguistiques nécessaires afin de respecter le choix de langue du client. De ce fait, il n'est pas nécessaire que tous les employés d'une institution soient bilingues.

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

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

- Rencontrer le membre de l'équipe impliqué dans l'interaction pour s'assurer qu'il comprenne ce qu'on attend de sa part dans le cadre de toutes ses interactions avec les clients, y compris en ce qui concerne l'offre active et le respect du plan d'urgence lorsqu'il n'est pas en mesure de fournir au client le service dans la langue officielle de son choix.
- Rappeler à toute l'équipe son obligation quant au respect de la langue officielle de choix du client et son rôle à cet égard, y compris en ce qui concerne l'offre active et le respect du plan d'urgence lorsqu'elle n'est pas en mesure de fournir au client le service dans la langue officielle de son choix.
- Réviser leur politique et leur position concernant les langues officielles avec toute l'équipe en soulignant son l'importance. Chaque membre de l'équipe doit relire la politique et la signer pour confirmer qu'il l'a lue.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Numéro de dossier : 21-22-138

La plainte en bref : Le 9 octobre 2021, le Commissariat a reçu une plainte alléguant des lacunes quant à la prestation de services en français dans une succursale d'Alcool N.-B. située à Salisbury. Plus précisément, la partie plaignante a confirmé avoir reçu l'offre active de services faite par l'employée à la caisse. Cependant, lorsque la partie plaignante a répondu « Bonjour », l'employée a poursuivi la conversation en lui posant trois questions en anglais seulement, auxquelles la partie plaignante a répondu en français. Malgré ses réponses en français, l'employée a poursuivi la conversation en anglais. Selon la partie plaignante, cette même situation s'était produite avec un membre de sa famille qui était à une caisse différente au même moment.

Au cœur de cette affaire : Dans le cas en l'espèce, la partie plaignante a été en mesure de communiquer son choix de langue, le français, mais n'a pas obtenu le service dans cette langue. Force est de constater que le choix de langue de la partie plaignante a été complètement ignoré malgré le plan de contingence de l'institution. En vertu de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*, 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.

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

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

- Rappeler au gestionnaire qu'il lui incombe de veiller à ce qu'il y ait en tout temps du personnel bilingue au magasin pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Faire appel à un accompagnateur en ventes de détail pour travailler avec tous les membres de l'équipe pour les former à la continuité du service afin qu'ils soient en mesure de respecter la langue officielle de choix du client une fois l'offre active accordée.
- Faire appel à un accompagnateur en ventes de détail pour travailler avec tous les membres de l'équipe pour s'assurer qu'ils connaissent le plan de contingence en place lorsqu'ils ne sont pas en mesure de fournir au client le service dans la langue officielle de son choix.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéros de dossiers : 22-23-245, 22-23-246, 22-23-247, 22-23-248, 22-23-249, 22-23-111, 22-23-112, 22-23-113, 22-23-075, 22-23-059, 22-23-060, 22-23-061, 22-23-034 et 22-23-035

Les plaintes en bref : Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, le Commissariat a reçu 14 plaintes visant l'Hôpital régional de Moncton concernant plusieurs incidents où la partie plaignante n'a reçu aucune offre active de services ni de continuité de services dans la langue officielle de son choix, le français. De plus, la partie plaignante a indiqué que pour se faire comprendre, elle devait régulièrement parler en anglais.

Au cœur de cette affaire : En février 2022, le Commissariat avait transmis au Réseau de santé Horizon un rapport d'enquête traitant des questions de lacunes quant à l'offre active de services et à la prestation de services en français. Comme les nouvelles plaintes reçues étaient similaires à celles qui avaient fait l'objet d'une enquête au préalable, force est de constater que le même problème persistait. De ce fait, le Commissariat a décidé de traiter les plaintes en l'espèce en utilisant le processus alternatif de résolution.

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

Résultats : L'institution visée par ces plaintes a fourni la mise à jour suivante sur les mesures adoptées, depuis la réception du rapport d'enquête de février 2022, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Rendre disponibles les questions de dépistage de la COVID-19 dans les deux langues officielles à tous les postes de dépistage.
- Déployer des efforts considérables pour veiller à ce que les horaires des employés soient établis en tenant compte de la capacité linguistique des employés et du fait qu'un employé bilingue soit prévu à chaque quart de travail.
- Assurer que le service et les responsables du dépistage ont un plan de contingence. Les membres du personnel doivent savoir où trouver ce plan et savoir avec qui communiquer s'ils ne peuvent pas offrir les services dans les deux langues officielles.
- Assurer que le personnel responsable du dépistage de la COVID possède les outils nécessaires pour faire l'offre active (menus à feuilles mobiles sur lesquelles se trouve le plan de contingence, porte-clés sur lesquels se trouvent des versions bilingues de phrases essentielles, site Web interne des langues officielles, politiques sur les langues officielles du Réseau de santé Horizon).
- Assurer que le gestionnaire des Services de sécurité effectue des vérifications régulières de l'offre active et de la prestation de services dans la langue officielle de choix du public.

PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON

Institution visée : Réseau de santé Horizon

Numéro de dossier : 21-22-186

La plainte en bref : Le 17 novembre 2021, le Commissariat a reçu une plainte visant le Réseau de santé Horizon concernant des lacunes en matière de communication en français. La partie plaignante a indiqué avoir été orientée par son médecin à une clinique orthopédique située à Saint John. À la suite de son rendez-vous, la partie plaignante a reçu de la documentation et des formulaires majoritairement en anglais et a été incapable de recevoir des versions en français après avoir fait une demande auprès de la clinique en question.

Au cœur de cette affaire : Le Commissariat a eu de nombreuses interactions avec l'institution afin d'obtenir des renseignements additionnels au sujet de la plainte. Les informations obtenues ont permis de déterminer que la clinique en question n'était pas sous l'égide du Réseau de santé Horizon. Malgré ce fait, l'institution a indiqué prendre au sérieux la sécurité des patients et la qualité des soins qu'ils reçoivent. C'est pour cette raison que le conseiller aux langues officielles de l'institution a pris l'initiative de faire en sorte que le personnel de la clinique privée soit mis au courant de la situation et que la partie plaignante reçoive immédiatement la documentation en question dans la langue de son choix.

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

Résultats : Même si l'institution n'avait pas de responsabilité directe vis-à-vis les allégations décrites dans la plainte, elle a profité de l'occasion pour mettre en place les mesures suivantes :

- Envoyer une note à tous les gestionnaires leur rappelant de vérifier tout le matériel destiné aux patients de leurs services respectifs et de veiller à ce qu'il soit offert dans les deux langues officielles.
- Assurer que chaque unité et département imprime dans les deux langues officielles, soit sur deux colonnes ou recto verso, tout document qu'ils fournissent aux membres du public.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration du personnel de l'institution dans le règlement de cette affaire.



QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

LA COUR SUPRÊME DU CANADA SE PENCHE SUR LES DROITS LINGUISTIQUES DES PARENTS NON-AYANTS DROIT

Qui peut fréquenter des écoles francophones?

L'affaire ci-dessous aborde un cas lié aux droits linguistiques. Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick n'a joué aucun rôle dans cette affaire. L'information ci-dessous est présentée aux fins d'information seulement.

Commission scolaire francophone des Territoires du Nord-Ouest, A.B., et al. c. Ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation des Territoires du Nord-Ouest, et al.

En février 2023, la Cour suprême du Canada a entendu une cause qui remonte à 2018.

En 2018 et en 2019, le ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation des Territoires du Nord-Ouest a refusé six demandes d'admission à des écoles francophones faites par des parents non-ayants droit. Le ministre a établi que les enfants n'étaient pas admissibles et a refusé les demandes. L'inadmissibilité a été évaluée selon les critères de la directive ministérielle sur l'inscription des élèves aux programmes d'enseignement en français langue première. Les parents avaient demandé au ministre d'exercer son pouvoir discrétionnaire et d'approuver les demandes même s'ils ne répondaient pas aux critères de la directive ministérielle. La ministre a rejeté leur demande.

Les parents ont demandé une révision judiciaire à la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest et ont obtenu gain de cause. La Cour a rejeté les décisions de la ministre au motif qu'il n'y avait pas eu une mise en balance proportionnée des intérêts du gouvernement et des protections garanties par l'article 23 de la *Charte des droits et libertés*.

L'article 23 de la *Charte* porte sur le respect des droits à l'instruction dans la langue de la minorité.

La Cour d'appel des Territoires du Nord-Ouest a accueilli l'appel de la ministre en déclarant que les familles en question ne répondaient pas aux critères de l'art. 23 de la *Charte* et n'avaient donc aucune attente ni aucun droit juridique ou législatif de voir leurs enfants fréquenter ces écoles.

La Cour suprême du Canada a entendu l'affaire en février 2023.

Deux questions importantes seront tranchées par le plus haut tribunal du pays :

- Qui du gouvernement provincial, du ministre ou d'une commission scolaire détermine le droit d'un « non-ayant droit » de fréquenter une école francophone.
- Le droit de s'adresser à la Cour en français dans les Territoires du Nord-Ouest sans interprète, c'est-à-dire s'il existe un droit d'être entendu par un juge bilingue.

Autorisation accordée par la Cour d'appel du N.-B. au Commissariat aux langues officielles du N.-B. d'enquêter sur des plaintes

Contexte et historique

En 2015, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick a commencé à utiliser l'examen National Council Licensing Examination for Registered Nurses (NCLEX) comme examen d'entrée dans la profession. Cet examen, élaboré aux États-Unis, a fait l'objet d'une plainte en 2016 auprès du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. À l'époque, une enquête avait été menée et la commissaire d'alors, Mme d'Entremont, a publié un rapport d'enquête en 2018 concluant que l'Association avait enfreint la *Loi sur les langues officielles*.

L'Association a contesté les conclusions du rapport d'enquête, alléguant qu'il contenait des informations inexactes. L'Association a demandé une révision judiciaire.

Mme d'Entremont a pris sa retraite et Michel Carrier a été nommé commissaire aux langues officielles par intérim.

Des discussions entre l'Association et le commissaire par intérim, Michel Carrier, ont amené le Commissariat à reconnaître que la version française de l'examen NCLEX correspondait à la version anglaise, mais que la question du matériel préparatoire n'était pas réglée. Le Commissariat avait également accepté de ne pas commenter publiquement ce dossier puisque la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick (SANB) et la Fédération des étudiantes et étudiants du Centre universitaire de Moncton (FÉECUM) avaient porté l'affaire devant les tribunaux.

En 2019, l'Association a retiré sa demande de révision judiciaire.

En 2019, d'autres plaintes concernant l'examen NCLEX ont été déposées auprès du Commissariat aux langues officielles. La même année, le commissaire par intérim, M. Carrier, a informé les plaignants que l'affaire étant devant les tribunaux, il ne ferait pas d'enquête et il a clos le dossier.

Nouvelle enquête

En 2020, après la nomination de Shirley MacLean comme commissaire, les plaignants lui ont demandé de faire enquête sur leurs plaintes, demande à laquelle la commissaire MacLean a acquiescé.

L'Association s'est une fois de plus opposée à cette décision et a demandé une révision judiciaire de la décision de la commissaire.

La Cour du Banc de la Reine a donné raison à l'Association, déclarant que le Commissariat n'avait pas l'autorité législative d'enquêter sur un sujet qui avait déjà fait l'objet d'une enquête et qui avait été réglé ni de revoir une décision précédente de refuser d'enquêter sur la même plainte. Autrement dit, il a été déterminé que la commissaire MacLean ne pouvait pas infirmer la décision du commissaire Carrier de ne pas faire enquête sur les plaintes de 2019.

Décision de la Cour d'appel

En juillet 2023, la Cour d'appel a autorisé l'appel du Commissariat aux langues officielles, laissant ainsi la commissaire libre d'enquêter sur les plaintes déposées contre l'Association des infirmières et infirmiers. La Cour d'appel a conclu que la commissaire MacLean avait raisonnablement interprété ses obligations législatives et que sa décision de procéder à une enquête devait être respectée.



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

LE MANDAT DE PROMOTION : UN ÉLÉMENT CLÉ DU PROGRÈS

Contexte

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

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

Ces activités de promotion visent à :

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

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

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

PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

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



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

Un examen des transcriptions de la période des questions du 10 mai 2022 au 30 mars 2023 (48 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés **20 % du temps en français** et **80 % du temps en anglais**.

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

Usage du français et de l'anglais lors de la période des questions			
	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Français	16 %	20 %	20 %
Anglais	84 %	80 %	80 %

UNE CAMPAGNE VISANT À MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES ET SON MANDAT

Comme l'indique le rapport annuel 2021-2022, le Commissariat aux langues officielles a lancé la première phase d'une campagne publicitaire entre février et mars 2022 avec l'intention qu'elle s'étende à l'exercice financier 2022-2023.

Cette campagne a été entreprise à la suite des résultats d'un sondage d'opinion publique portant sur les attitudes et les opinions des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois par rapport aux multiples facettes du statut particulier du Nouveau-Brunswick en tant que province bilingue. Le sondage a révélé que les résidents connaissent peu la *Loi sur les langues officielles* et qu'ils ne savent pas vers qui se tourner si leurs droits linguistiques ne sont pas respectés. Par conséquent, la décision a été prise de lancer une campagne dans le but de mieux faire connaître au public le Commissariat aux langues officielles et son mandat.

Plus précisément, la campagne a été lancée avec trois objectifs particuliers :

- Mieux faire connaître le mandat du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.
- Rappeler aux Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois qu'ils ont le droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix par n'importe quelle institution gouvernementale.
- S'assurer que les Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois savent qu'ils peuvent déposer une plainte au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick s'ils n'obtiennent pas un service gouvernemental dans la langue officielle de leur choix.

La première phase de la campagne, exposée en détail dans notre dernier rapport annuel, comportait des publicités dans plus d'une douzaine de journaux ainsi que des publicités numériques dans Meta (Facebook et Instagram) et le Réseau Display de Google. Cette phase de la campagne s'est avérée très fructueuse : plus de 3 millions d'impressions, 38 000 clics et un taux de clics publicitaires impressionnant de 1,03 %.

Encouragé par le succès de la première phase de la campagne, le Commissariat aux langues officielles a amorcé avec enthousiasme la deuxième phase, qui a eu lieu pendant l'exercice financier 2022-2023, comme l'explique le présent rapport. Plus particulièrement, cette phase de la campagne s'est déroulée au printemps, du 2 mai au 26 juin 2022, et à l'automne, du 3 septembre au 6 novembre 2022.

Dans le cadre de la deuxième phase de la campagne, l'usage de publicités imprimées et numériques s'est poursuivi et des publicités vidéo de 15 secondes ont été ajoutées sur Facebook, Instagram et YouTube.

Comme nous l'avons dit plus haut, la deuxième phase de la campagne s'est déroulée en deux volets. Le deuxième volet, lancé à l'automne, a eu recours aux mêmes médias que ceux utilisés pendant le volet du printemps, mais le message a été modifié. Pendant le volet d'automne de la campagne, le message suivant a été véhiculé : *Si vous n'êtes pas servis dans la langue de votre choix par un organisme public du Nouveau-Brunswick, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles. C'est votre droit.*

L'ajout de publicités vidéo à la campagne a été très avantageux, car le nombre d'impressions a effectivement triplé et le nombre de clics découlant des publicités a plus que doublé par rapport à la première phase. En fait, la deuxième phase de la campagne a engendré plus de 9,6 millions d'impressions, 98 000 clics et 724 000 visionnements des publicités vidéo. À 1,02 %, le taux de clics publicitaires a été considérable.

Grâce au mélange de publicités imprimées, numériques et vidéo, la campagne a pu atteindre une grande diversité de gens. L'objectif de la campagne était de cibler une vaste clientèle, car les droits linguistiques s'appliquent à toute la population du Nouveau-Brunswick et il est important que chacun connaisse ses droits et les options à sa disposition si ces droits ne sont pas respectés.

Les pages suivantes présentent les concepts créatifs mis en œuvre dans le cadre de cette campagne.

Images vidéo

1)



2)



3)



4)



5)



Réseau d'affichage Google



Faites-vous entendre.



Le Commissariat aux langues officielles protège vos droits linguistiques.



Comment déposer une plainte.



Vous pouvez déposer une plainte si vos droits linguistiques ne sont pas respectés.



Réseaux sociaux



Journaux



LA COMMISSAIRE RENCONTRE

CAMPAGNE DANS LES MÉDIAS SOCIAUX POUR FAIRE VALOIR LES DIFFÉRENTES FACETTES DU BILINGUISME OFFICIEL DU N.-B.

Le mandat du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, qui consiste à promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province, vise à déboulonner les mythes entourant le bilinguisme officiel et la dualité linguistique et à mettre en relief les avantages sociaux et économiques de l'identité bilingue de notre province. C'est dans cette optique que la campagne sur les médias sociaux « La commissaire rencontre » a été conçue.

La campagne se compose d'une série de vidéos d'entrevues, où la commissaire aux langues officielles, Shirley MacLean, s'entretient avec différentes personnes en mesure de parler des diverses facettes du bilinguisme officiel du Nouveau-Brunswick.

La série traite notamment des avantages économiques du bilinguisme, de la formation linguistique et de l'évaluation des compétences, de la traduction et de l'interprétation. Ces questions ont été retenues, car elles font souvent l'objet de fausses idées, sont méconnues ou passent inaperçues.

Au total, 12 vidéos ont été tournées, mettant en vedette 15 Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois. Les vidéos sont courtes, mais instructives afin d'inciter les gens à les regarder au complet et de les amener à vouloir en apprendre davantage sur les différents aspects du bilinguisme.

Les vidéos ont été tournées en février 2020, avant le début de la pandémie de COVID-19 au Nouveau-Brunswick. Même si la pandémie n'a pas eu d'incidence sur leur tournage, elle a néanmoins retardé la réalisation et le déploiement de la campagne. La première vidéo, mettant en vedette l'économiste Pierre-Marcel Desjardins et portant sur les avantages économiques du bilinguisme, a été mise en ligne le 22 juin 2021. Les autres vidéos ont été publiées une à une, la dernière où la commissaire s'entretient avec Loretta Kuttner au sujet des évaluations des compétences à l'oral et en langue seconde ayant été publiée le 24 avril 2023.

Les vidéos de la campagne « La commissaire rencontre » ont été mises en ligne sur les trois comptes de médias sociaux du Commissariat aux langues officielles, soit sur Facebook, Twitter (aujourd'hui X) et YouTube. Les hyperliens vers les vidéos YouTube figurent également sur le site Web du Commissariat. Les vidéos de la série sont toujours disponibles sur toutes les plateformes.

Les pages suivantes donnent un aperçu de chacune des vidéos, dans l'ordre où elles ont été diffusées.

La commissaire rencontre : Pierre-Marcel Desjardins

Date de mise en ligne : 22 juin 2021

Sujet : Les avantages économiques du bilinguisme

Résumé : La commissaire rencontre Pierre-Marcel Desjardins, économiste et co-auteur de l'étude Deux langues, c'est bon pour les affaires, pour en apprendre davantage sur les principaux avantages économiques attribuables au caractère et à la main-d'œuvre bilingues de la province.



La commissaire rencontre : Luc Pellerin et Raphael Juneau-Godin (Centre de conseils RBC)

Date de mise en ligne : 5 août 2021

Sujet : Les avantages économiques du bilinguisme

Résumé : La commissaire rencontre Luc Pellerin, directeur principal au centre de contact avec la clientèle de RBC, et Raphael Juneau-Godin pour en apprendre davantage sur l'importance du bilinguisme pour l'industrie des centres de contact avec la clientèle au Nouveau-Brunswick, qui génère annuellement 1,5 milliard de dollars en recettes d'exportation et emploie plus de 15 000 personnes dans la province.



La commissaire rencontre : Colleen Meagher (UNB)

Date de mise en ligne : 3 septembre 2021

Sujet : Apprentissage des langues

Résumé : La commissaire rencontre Colleen Meagher, directrice du English Language Programme à l'Université du Nouveau-Brunswick, pour en apprendre davantage sur leur programme populaire d'apprentissage de l'anglais langue seconde.



La commissaire rencontre : Peter Manson

Date de mise en ligne : 23 septembre 2021

Sujet : Immersion française

Résumé : La commissaire rencontre Peter Manson, enseignant en immersion française à l'école George Street Middle School de Fredericton, pour en apprendre davantage sur les programmes d'immersion française qui ont eu un impact considérable sur le taux de bilinguisme dans la communauté anglophone de notre province.



La commissaire rencontre : Marc Martin et Connie Moore

Date de mise en ligne : 29 septembre 2021

Sujet : Le monde de la traduction et de l'interprétation

Résumé : La commissaire rencontre deux traducteurs du Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick, Marc Martin, qui traduit de l'anglais vers le français, et Connie Moore, qui traduit du français vers l'anglais, pour en apprendre davantage sur leur profession.



La commissaire rencontre : Isabelle Bujold et Emily O'Donnell

Date de mise en ligne : 14 janvier 2022

Sujet : Immersion française et éducation postsecondaire en français

Résumé : La commissaire rencontre Isabelle Bujold, professeur de langues et coordonnatrice du Groupe-pont à l'Université de Moncton, ainsi qu'une étudiante, Emily O'Donnell, pour en apprendre davantage sur le Groupe-pont, qui facilite la transition des élèves en l'immersion française et les études postsecondaires en français.



La commissaire rencontre : Laura Bonney

Date de mise en ligne : 12 mai 2022

Sujet : Le monde de la traduction et de l'interprétation

Résumé : La commissaire rencontre Laura Bonney, interprète en chef du Bureau de traduction du Gouvernement du Nouveau-Brunswick, pour en apprendre davantage sur le rôle que jouent les interprètes à l'Assemblée législative, en veillant à ce que les députés politiques issus de nos deux communautés linguistiques de se comprendre lors des débats.



La commissaire rencontre : Alina Cress

Date de mise en ligne : 17 juin 2022

Sujet : Formation linguistique et évaluation des compétences

Résumé : La commissaire rencontre Alina Cress, fonctionnaire provinciale, pour en apprendre davantage sur ce qui motive une personne à apprendre une deuxième seconde et sur l'importance de toujours améliorer ses compétences en langue seconde.



La commissaire rencontre : Nathalie Comeau

Date de mise en ligne : 11 août 2022

Sujet : Formation linguistique et évaluation des compétences

Résumé : La commissaire rencontre Nathalie Comeau, conseillère au Centre international d'apprentissage du français de l'Université de Moncton qui offre de la formation linguistique aux fonctionnaires qui souhaitent approfondir leurs connaissances dans leur deuxième langue officielle, afin d'en apprendre davantage sur la formation en langue seconde et sur les techniques d'enseignement.



La commissaire rencontre : Marie-Paule Robichaud

Date de mise en ligne : 23 septembre 2022

Sujet : Formation linguistique et évaluation des compétences

Résumé : La commissaire rencontre Marie-Paule Robichaud, directrice des services linguistiques à Finances et Conseil du Trésor, pour en apprendre davantage sur les différents programmes de formation en langue seconde offerts aux fonctionnaires provinciaux.



La commissaire rencontre : Pascale Bergeron

Date de mise en ligne : 30 septembre 2022

Sujet : Le monde de la traduction et de l'interprétation

Résumé : La commissaire rencontre Pascale Bergeron, directrice du Bureau de traduction du gouvernement du Nouveau-Brunswick, pour en apprendre davantage sur les traducteurs, les terminologues et les interprètes qui veillent au bon fonctionnement des services publics dans les deux langues officielles.



La commissaire rencontre : Loretta Kuttner

Date de mise en ligne : 24 avril 2023

Sujet : Formation linguistique et évaluation des compétences

Résumé : La commissaire rencontre Loretta Kuttner pour discuter des différents niveaux de compétence en langue seconde, de la manière dont les évaluations linguistiques sont menées pour les postes gouvernementaux et du mythe selon lequel il faut maîtriser l'anglais et le français parfaitement pour accéder à un poste gouvernemental exigeant le bilinguisme.



COMPARUTION DEVANT LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles

La Commissaire aux langues officielles, Shirley MacLean, a comparu virtuellement devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles le lundi 5 décembre 2022 dans le cadre de l'étude du Sénat sur l'immigration francophone en milieu minoritaire.

Lors de sa comparution, la commissaire a évoqué notamment les initiatives provinciales en matière d'immigration, ainsi que la cible d'immigration francophone en relation au poids démographique des francophones au Nouveau-Brunswick.

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

Allocution de Shirley MacLean, Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Monsieur le président, honorables membres du comité, et collègues témoins, bonsoir.

C'est avec plaisir que je me joins à vous virtuellement ce soir pour vous faire part de ma perspective sur l'immigration francophone en milieu minoritaire.

Comme beaucoup d'entre vous le savent, les questions d'immigration ne relèvent pas expressément de mon mandat à titre de commissaire aux langues officielles. Cependant, mes responsabilités comprennent la promotion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province. Il faut reconnaître à cet égard que l'immigration contribue grandement à la vitalité des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Ma position par rapport à l'immigration s'inscrit 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, je crois fermement que les politiques et programmes gouvernementaux en matière d'immigration doivent bénéficier de manière égale à nos deux communautés linguistiques.

J'aimerais premièrement vous présenter le contexte néo-brunswickois en surface afin de mieux encadrer mes commentaires.

Le Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (PCNB) est le principal programme d'immigration de la province. Il a été créé en vertu d'un accord conclu avec le gouvernement du Canada. Dans le cadre de ce programme, le Nouveau-Brunswick peut sélectionner des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés de partout dans le monde qui souhaitent s'établir au Nouveau-Brunswick et contribuer à l'économie de la province.

Depuis 2017, le gouvernement provincial administre également le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique. 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 une nouvelle stratégie de croissance démographique pour la province qui vise, entre autres, une augmentation annuelle continue de 2 % des candidats francophones désignés afin d'atteindre 33 % d'ici 2024.

Chaque année, dans mon rapport annuel, je fais état des résultats provinciaux en matière d'immigration francophone au Nouveau-Brunswick. Il y a certainement eu du progrès au cours des dernières années, mais il reste certainement du travail à faire et nous ne devons pas nous reposer sur nos lauriers.

Pour vous donner un aperçu, la limite supérieure du pourcentage de candidats francophones admis au Nouveau-Brunswick dans le cadre du Programme des candidats provincial et du Programme pilote d'immigration au Canada atlantique était de 19 % en 2018, 24 % en 2019, 27 % en 2020 et 28 % en 2021.

Je suis une personne positive, alors je me dois de reconnaître les efforts des gouvernements provincial et fédéral dans ce dossier. Mais atteindrons-nous la cible de 33 % d'ici 2024 ? C'est à voir.

Toutefois, la question suivante se pose : devons-nous nous contenter d'une cible de 33 % ? Après tant d'années où le pourcentage de candidats francophones était inférieur au poids démographique de la population francophone – devrions-nous plutôt adopter une cible réparatrice afin de combattre le déclin du poids démographique des francophones au Nouveau-Brunswick ? Selon moi, cette situation serait certainement envisageable si les gouvernements provincial et fédéral tiennent au statut égal de la communauté linguistique française et de la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick tel qu'énoncé dans la *Charte*.

J'ai d'ailleurs pris un grand intérêt dans le rapport publié l'an dernier par mon homologue fédéral, le commissaire Théberge, sur la cible de 4,4 % d'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire à l'extérieur du Québec. Il est clair que nous ne devons pas simplement nous contenter d'une cible qui reflète la composante linguistique de la population francophone en milieu minoritaire, nous devons en faire plus, et nous devons le faire dès maintenant.

Dans le contexte du Nouveau-Brunswick, les plus récentes données du recensement nous le démontrent certainement : entre 2016 et 2021, le poids démographique des personnes ayant le français comme langue maternelle a chuté de 31,4 % à 29,5 %. C'est un déclin de presque 2 % en cinq ans seulement. Une immigration francophone qui ne respecte pas le poids démographique de la population néo-brunswickoise a certainement joué un rôle dans ce déclin.

En 2021, le Commissariat a publié un rapport intitulé *La situation linguistique au Nouveau-Brunswick : des tendances préoccupantes et quelques signes encourageants*. Ce rapport, qui fournit une analyse approfondie des données linguistiques du recensement de 2016 a été préparé par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, au nom du commissaire aux langues officielles.

L'une des conclusions tirées au sujet de l'immigration francophone a particulièrement retenu mon attention : les taux de rétention des immigrants francophones sont supérieurs à ceux des immigrants anglophones. Il semble qu'au nombre de ceux s'étant installés au Nouveau-Brunswick pendant les années 2000, moins d'immigrants francophones qu'anglophones (ou dont la langue maternelle n'était ni l'anglais ni le français) ont quitté la province par la suite.

C'est certainement une autre raison à inciter les gouvernements à revoir les cibles en immigration francophone à la hausse.

Le temps d'agir est maintenant, nous devons persister et nos actions doivent réparer les lacunes qui ont persisté dans ce dossier au cours des dernières années.

PRÉSENTATIONS DE LA COMMISSAIRE

Voici les principales activités auxquelles la commissaire a participé durant l'exercice financier 2022-2023.

8 avril 2022	Institut Fondation Pierre Elliott Trudeau Volet leadership, communication et partage de connaissance Participation au panel intitulé : Le processus de prise de décision en matière de politiques publiques Université de Moncton, Moncton
17 juin 2022	Coordonnateurs des langues officielles (Parties 1, 3 et 4 et autres institutions) Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
6 juillet 2022	Baladodiffusion avec Michael Marin Doyen de l'École de droit, University of New Brunswick Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
8 septembre 2022	Association internationale des commissaires linguistiques Conférence internationale annuelle Participation virtuelle aux panels suivants : • Un exercice d'équilibre : Le défi d'exécuter nos mandats • Comment gérer les cas/enquêtes de manière efficace et opportune face aux pressions extérieures?
5 décembre 2022	Comparution virtuelle Comité sénatorial permanent des langues officielles Étude du Sénat sur l'immigration francophone en milieu minoritaire
31 janvier 2023	Programme de stagiaires parlementaires du Nouveau-Brunswick Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick

3 février 2023	Association du Barreau canadien, Division du Nouveau-Brunswick Réunion Hivernale Participation au panel intitulé : Les langues officielles au Nouveau-Brunswick : un examen des dispositions constitutionnelles sur le bilinguisme dans les institutions publiques
7 mars 2023	Membres d'une délégation du Sri Lanka Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
22 mars 2023	Comparution devant le Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2021-2022
30 mars 2023	Groupe d'étudiants de Rob Tay-Burroughs Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick University of New Brunswick, Campus de Saint John