

**OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK**



**COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**

JANVIER 2014

RAPPORT D'ENQUÊTE

MINISTÈRE DU TOURISME, DU PATRIMOINE ET DE LA CULTURE

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
 AU SOUS-MINISTRE
 AU PLAIGNANT**

**DANS L'AFFAIRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK
L.R.N.-B. 2002, CHAPITRE O-0.5**

**Objet : plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture – Terrain de golf de Mactaquac
Allégations de lacunes relatives à la communication en français**

RAPPORT D'ENQUÊTE

1. Plainte

Le 8 septembre 2013, une plainte a été déposée à notre bureau. En voici les détails :

Le ou vers le 8 septembre 2013, le plaignant se trouvait au Terrain de golf de Mactaquac en compagnie d'un ami de l'extérieur de la province dont l'anglais, selon le plaignant, était « très médiocre ».

Or, l'ami du plaignant a été confronté à un problème sur le terrain de golf et il s'est rendu à la boutique du professionnel afin de s'entretenir avec un gestionnaire. Il s'est mis à parler en français avec [...] une gestionnaire, qui a dû l'interrompre puisqu'elle ne parlait pas français. Il y avait sur les lieux un autre gestionnaire [...] qui était aussi anglophone unilingue. En fait, il a semblé au plaignant que personne dans la boutique ne pouvait parler français. De plus, il a remarqué que toutes les affiches dans la boutique étaient en anglais seulement.

Le plaignant indique ce qui suit : « Ce terrain de golf est géré par le gouvernement provincial du Nouveau-Brunswick. Pourquoi les membres de la direction parlent-ils uniquement l'anglais? Je croyais que la direction devait être capable de parler français et anglais. Il faut remédier à ce problème. »

2. Enquête

Par son mandat, la commissaire aux langues officielles est notamment chargée de mener des enquêtes justes et équitables sur les plaintes du public. Pour s'acquitter de ce mandat, la commissaire doit, au préalable, déterminer si une plainte de cette nature est admissible en vertu des critères énoncés dans la *Loi sur les langues officielles* (« LLO »). Pour ce faire, elle doit établir qu'elle a le pouvoir d'agir dans l'affaire qui lui est soumise.

Étant donné que le Terrain de golf de Mactaquac relève du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture (« le Ministère ») et que les autres critères sont remplis, la plainte a été jugée admissible et susceptible de faire l'objet d'une enquête. À ce titre, comme le prévoit le paragraphe 43(13) de la LLO, une lettre faisant état des préoccupations du plaignant a été envoyée au Ministère le 24 septembre 2013.

Le 15 octobre 2013, le Ministère a pris contact avec notre bureau pour demander des précisions au sujet de la date et de l'heure de l'incident signalé par le plaignant. Cette demande a été transmise au plaignant. Voici ce qu'a répondu le plaignant par courriel :

[TRADUCTION]

La date et l'heure ne devraient pas avoir d'importance; c'est seulement leur façon de ne pas faire face au problème causé par le fait que les membres de leur personnel ne sont pas capables de parler français. Je trouve qu'il s'agit d'une bien mauvaise façon de régler le problème.

Subséquent, le plaignant a affirmé que l'incident s'était produit pendant la semaine du 2 au 8 septembre, probablement le 4. Ce renseignement a été transmis au Ministère le 24 octobre 2013.

Le 18 novembre 2013, notre bureau a reçu une lettre de réponse du Ministère qui nous informait de ce qui suit :

[TRADUCTION]

Le gestionnaire par intérim du parc a été avisé immédiatement de la plainte selon laquelle le client a eu l'impression que personne à la boutique du professionnel n'était en mesure de parler français. Le gestionnaire des Services à la clientèle a vérifié l'horaire du personnel pour la semaine du 2 au 7 septembre et a confirmé que des employés bilingues se trouvaient sur les lieux. Il est regrettable que le client ait eu l'impression qu'il ne pouvait pas continuer dans la langue de son choix. L'équipe de direction fait en sorte que des employés bilingues soient disponibles en tout temps.

De plus, le gestionnaire par intérim du parc nous a confirmé que toutes les affiches à la boutique du professionnel seront traduites et installées à temps pour la saison 2014.

En terminant, le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture continuera de travailler étroitement avec le Terrain de golf de Mactaquac pour faire en sorte de rappeler aux membres du personnel qu'ils ont la responsabilité d'offrir au public des services de qualité dans les deux langues officielles.

Cette lettre a été envoyée au plaignant le 3 décembre 2013 pour obtenir ses commentaires. Dans sa réponse, le plaignant a affirmé ce qui suit :

[TRADUCTION]

Je comprends que vous pouvez seulement agir à la lumière de l'information qui vous est fournie. Je ne suis pas d'accord quant à l'information qu'on vous a transmise; alors, si cela se produit de nouveau, je vais simplement appeler les médias. Le gestionnaire par intérim ne parle pas français; tout le monde peut répondre au téléphone en anglais et en français, mais quand vient le moment de tenir une conversation, il faut pouvoir parler dans les deux langues.

Les renseignements recueillis nous permettront de tirer des conclusions probantes sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou d'invoquer tout pouvoir additionnel tel que conféré à un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.

3. Observations, analyse et conclusions

Voici ce que prévoit la LLO en ce qui concerne la communication avec le public :

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

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

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

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

Après avoir pris connaissance des allégations du plaignant, nous sommes venus à la conclusion que la source de cette plainte était un incident en particulier. Le plaignant n'a fait aucune mention de l'impression qu'il a eue. Pourtant, dans sa réponse, le Ministère a employé l'expression « le client a eu l'impression » à deux reprises :

1. Le gestionnaire par intérim du parc a été avisé immédiatement de la plainte selon laquelle le client a eu l'impression que personne à la boutique du professionnel n'était en mesure de parler français.
2. Il est regrettable que le client ait eu l'impression qu'il ne pouvait pas continuer dans la langue de son choix.

[Nous soulignons]

À notre avis, ces affirmations ne traitent pas de la question centrale. En écrivant cela, le Ministère paraît plutôt sceptique au sujet de la plainte. Quoi qu'il en soit, nous estimons qu'il n'a pas été en mesure de fournir suffisamment de renseignements pour établir que l'incident ne s'est pas produit comme le plaignant l'a décrit.

Selon la direction de l'établissement, « des employés bilingues se trouvaient sur les lieux » au moment de la visite du plaignant et de son ami à la boutique du professionnel du Terrain de golf de Mactaquac. Il est important de mentionner que cette information semble se fonder uniquement sur l'horaire du personnel pour la semaine en question. Nous sommes déçus du manque de rigueur dont le Ministère a fait preuve dans la gestion de cette affaire. Malgré le fait que le plaignant ait donné les noms des employés, nous n'avons pas été informés des efforts déployés par le Ministère pour effectuer un suivi auprès des personnes concernées afin

d'obtenir leur version des faits et de confirmer ou de réfuter les allégations. Sur ce plan, le Ministère a omis de gérer l'incident lui-même et, le cas échéant, de prendre les mesures nécessaires.

Cela dit, étant donné que le Ministère n'a pas clairement nié les allégations, nous concluons que ce volet de la plainte est fondé.

En ce qui concerne l'affichage, le Ministère a affirmé que « toutes les affiches à la boutique du professionnel seront traduites et installées à temps pour la saison 2014 ». Nous en concluons que l'affichage décrit par le plaignant n'était pas conforme à la LLO. Par conséquent, ce volet de la plainte est fondé lui aussi.

Compte tenu de ce qui précède, nous jugeons nécessaire de formuler des recommandations en l'espèce. En effet, le fait d'avoir du personnel bilingue sur place, comme cela a peut-être été le cas, ne signifie pas en soi que la LLO a été respectée. Nous incitons donc le Ministère à voir à ce que ses employés au Terrain de golf de Mactaquac soient pleinement conscients de leurs obligations en vertu de la LLO. Par conséquent, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Nous recommandons que le Ministère :

- **voie à ce que ses employés du Terrain de golf de Mactaquac étudient la politique et les lignes directrices sur les langues officielles et la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick;**
- **fasse en sorte que le module sur les langues officielles et la langue de service du Centre du savoir iLearn soit obligatoire pour ses employés de première ligne de la boutique du professionnel, et ce, dès leur engagement; et**
- **établissee une procédure claire que les employés devront respecter pour offrir et fournir aux clients les services dans la langue officielle de leur choix.**

Pour ce qui est de l'affichage, bien que les mesures correctives prévues soient satisfaisantes, nous croyons qu'une orientation de portée plus large doit être adoptée. Notre recommandation à ce sujet est la suivante :

Recommandation 2

Nous recommandons que le Ministère :

- **procède à un examen exhaustif de tout l'affichage qui se trouve actuellement au Terrain de golf de Mactaquac afin d'évaluer la situation; et**
- **veille à ce que toutes les affiches, non seulement celles de la boutique du professionnel, soient dorénavant traduites de façon systématique de sorte qu'elles soient toujours disponibles en même temps dans les deux langues officielles.**

Le présent rapport est respectueusement soumis au premier ministre, au sous-ministre du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture ainsi qu'au plaignant, conformément au paragraphe 43(16) de la LLO.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.
Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Signé à Fredericton,
dans la province du Nouveau-Brunswick,
le 21 janvier 2014

p. j.

