

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



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

JANVIER 2015

RAPPORT D'ENQUÊTE

VILLE DE FREDERICTON

TRANSMIS :

**AU PREMIER MINISTRE
AU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE
À LA PLAIGNANTE**

**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*
Ville de Fredericton
Erreurs dans la version française du guide touristique**

Rapport d’enquête

1. Plainte

En parcourant un exemplaire du guide touristique de la Ville de Fredericton, une personne a relevé un certain nombre d’erreurs et a attiré notre attention à cet égard.

2. Enquête

Le 19 août 2014, conformément aux dispositions du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (« LLO »), nous avons adressé à la Ville de Fredericton (« la Ville ») une lettre tenant lieu d’avis d’enquête afin de lui transmettre cette plainte. Dans notre lettre, nous invitons la Ville à nous faire part de sa position par rapport à cette plainte et lui demandons de répondre aux questions suivantes :

1. La Ville de Fredericton est-elle pleinement responsable du contenu du guide touristique (y compris les publicités commerciales)?
2. La Ville a-t-elle recours à des services de traduction agréés?
3. Avant sa publication, le guide fait-il l’objet d’un contrôle de la qualité, et ce, dans chacune des deux langues officielles?

La réponse de la Ville nous est parvenue le 6 octobre 2014 par l’entremise d’une lettre datée du 3 du même mois. En voici un extrait :

Après s’être penché sur la question, le personnel de la Division du tourisme de la Ville de Fredericton est en mesure de vous fournir les renseignements suivants :

1. La Ville de Fredericton est-elle pleinement responsable du contenu du guide touristique (y compris les publicités commerciales)?

La Ville de Fredericton produit le guide touristique au nom de l’industrie touristique de Fredericton. Il contient à la fois des renseignements généraux et des messages publicitaires.

L’information relative à tous les produits touristiques compris dans les renseignements généraux est envoyée chaque année au partenaire de l’industrie concerné pour qu’il la mette à jour. Une fois qu’elle a reçu l’information à jour, la municipalité l’envoie à un service externe de traduction

pour qu'elle soit traduite vers le français. Par conséquent, les renseignements à jour sur la visite à pied autoguidée qui se trouvent à la page 20 du guide ont été envoyés à la traduction.

Quant au contenu publicitaire, c'est l'acheteur de l'espace publicitaire qui en assume la responsabilité. Les acheteurs doivent fournir à la Division du tourisme une publicité prête à photographier dans les deux langues officielles. Celle-ci n'est pas envoyée à la traduction. C'est le cas des annonces publicitaires [portées à notre attention].

Les entreprises qui souhaitent publier une annonce publicitaire dans le guide sont avisées qu'elles doivent soumettre une publicité prête à photographier dans les deux langues officielles et qu'elles doivent avoir recours à un service de traduction compétent. Les entreprises sont entièrement responsables du contenu de leur annonce publicitaire. Cela dit, si elles demandent à la Division du tourisme de concevoir leur annonce ou de la réviser, celle-ci sera envoyée à la traduction. La version bilingue et définitive de l'annonce publicitaire est ensuite renvoyée à l'entreprise pour qu'elle l'approuve. Si une entreprise souhaite utiliser la même annonce que par les années précédentes et ne demande pas que des changements y soient apportés, l'annonce ne sera donc pas révisée par l'entreprise et elle figurera dans le guide telle qu'elle était l'année précédente.

2. La Ville a-t-elle recours à des services de traduction agréés?

Oui. La municipalité a recours à des services de traduction agréés. Depuis mars 2014, la Division du tourisme a recours aux services de traduction du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Auparavant, elle faisait appel aux services de Traduction Optimum.

3. Avant sa publication, le guide fait-il l'objet d'un contrôle de la qualité, et ce, dans chacune des deux langues officielles?

Avant sa publication, le guide touristique est révisé par au moins trois membres du personnel de la Division du tourisme. Quant à la version française, elle est révisée par un employé bilingue. La municipalité n'a pas recours à des services externes pour la révision du guide dans les deux langues officielles.

À la suite de votre lettre, la Division du tourisme a entrepris l'examen de son processus de révision du guide touristique et est ouverte aux recommandations que vous pourriez lui faire.

À la lumière des renseignements recueillis, nous sommes en mesure 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 et analyse

En vertu de l'article 36 de la LLO, la Ville de Fredericton, en tant que cité, est tenue d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et communications prescrits par le Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63 (« Règlement »). Les énoncés suivants de la colonne I de l'annexe A du Règlement sont particulièrement pertinents en l'espèce :

1

a) avis publics de nature générale, incluant les avis de soumission, annonces, documents d'information publique et ordres du jour du conseil

[...]

3 Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services récréatifs, culturels et de loisirs.

Le guide touristique de la Ville de Fredericton revêt un caractère officiel puisqu'il s'agit d'une brochure publiée par la municipalité. Nous comprenons que ce guide profite essentiellement à l'industrie touristique de Fredericton. Cela dit, en se chargeant de la production de cette brochure, la Ville de Fredericton doit assumer sa responsabilité et assurer un contenu de qualité dans les deux langues officielles.

Nous tenons à souligner qu'un examen exhaustif de ce guide touristique de la Ville de Fredericton n'a pas été nécessaire pour y relever des erreurs flagrantes. Nous sommes d'avis que de telles erreurs peuvent semer le doute dans l'esprit des lecteurs et mettre ainsi en cause la crédibilité et la réputation de la Ville. En outre, ces erreurs peuvent donner l'impression que la Ville manque de respect à l'égard de la communauté francophone, ce qui ne rendrait pas la municipalité très accueillante aux yeux des membres de cette communauté.

D'après les informations fournies par la Ville, le contenu du guide peut être scindé en deux catégories : les renseignements généraux et les messages publicitaires. La Ville nous informe que les renseignements généraux, dont le texte sur la visite pédestre autoguidée (p. 20) est un exemple, sont traduits par des services externes. Pourtant, la phrase suivante peut être lue sur cette page : « En été des visite [sic] patrimoniale [sic] guidée [sic] offerte [sic] : ». Il est surprenant et regrettable que ces erreurs aient échappé à la vigilance non seulement des services de traduction, mais aussi de la personne responsable de la révision de la version française du guide.

Quant aux publicités, la Ville de Fredericton nous apprend que les « entreprises sont entièrement responsables du contenu de leur annonce publicitaire ». Il revient donc à ces entreprises d'acheter l'espace publicitaire souhaité et de soumettre leur annonce dans les deux langues officielles. La Ville peut cependant concevoir, faire traduire et réviser une annonce sur demande; laquelle est ensuite soumise à l'entreprise concernée pour approbation. Selon la Ville, le restaurant [mentionné par la plaignante] a soumis sa propre annonce. Étant donné qu'il s'agit de la même annonce que celle publiée dans l'édition précédente du guide touristique (2013), ce restaurant n'a visiblement pas demandé de faire corriger son annonce; sans doute parce qu'il n'a pas noté les erreurs qu'elles comportent. Cela nous amène cependant à revenir sur le fait que la publication appartient à la Ville de Fredericton. En lisant les mots « poison » et « sales » écrits respectivement à la place des mots « poisson » et « salles », pour ne citer que ces exemples, une personne peut s'interroger sur la bonne foi de l'éditeur de la publication dans laquelle paraît cette annonce.

Sans vouloir dévaloriser le travail accompli par la Division du tourisme de la Ville de Fredericton, tout porte à croire que le personnel de cette division n'a pas l'expertise nécessaire pour effectuer une révision adéquate du contenu du guide.

4. Conclusion

La Ville de Fredericton n'ayant pas contesté les allégations présentées, nous concluons que cette plainte est fondée.

Nous notons cependant avec intérêt que la Division du tourisme a recours au Bureau de traduction du gouvernement du Nouveau-Brunswick depuis mars 2014. Nous osons croire que cela permettra à la Ville de produire des documents de bonne qualité dans les deux langues officielles.

À la lumière de l'ensemble des renseignements recueillis dans ce dossier, nous croyons toutefois qu'il est nécessaire de formuler la recommandation suivante :

Que la Ville de Fredericton établisse un processus rigoureux de contrôle de la qualité de ses documents d'information destinés au grand public afin que les versions française et anglaise de ceux-ci soient, autant que possible, exemptes d'erreurs.

Dans l'éventualité où la plaignante n'est pas satisfaite de nos conclusions, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe 43(18) de la LLO.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au directeur général de la Ville de Fredericton, ainsi qu'à la plaignante.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont

Signé à Fredericton,
dans la Province du Nouveau-Brunswick,
ce 14^e jour de janvier 2015