



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 2019-004

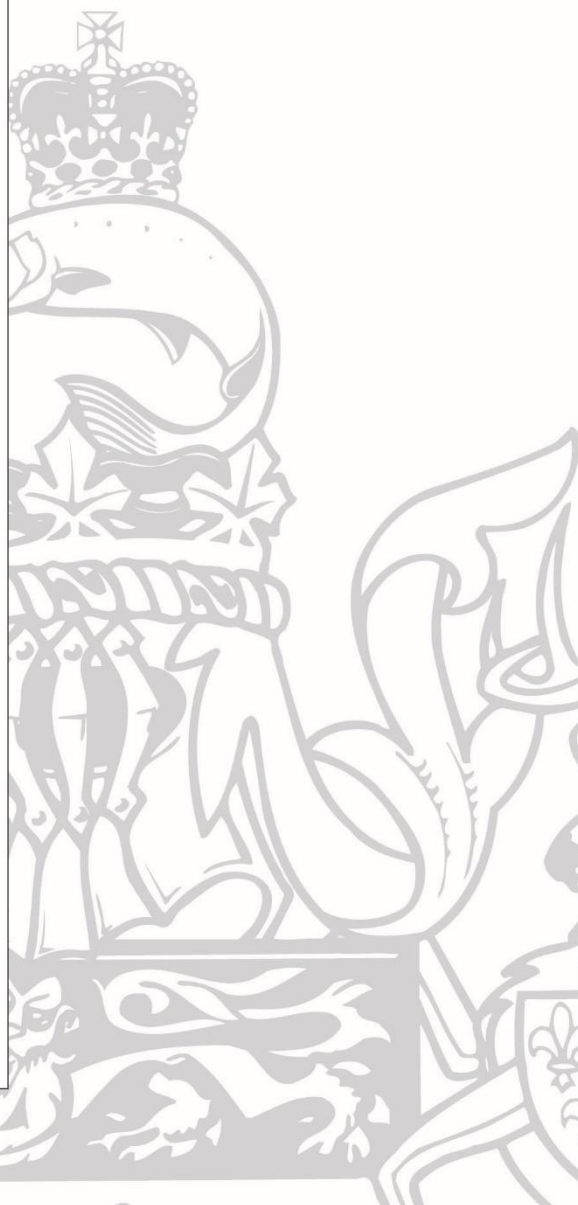
INSTITUTION VISÉE Sécurité publique

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de service en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandation : 7

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Sous-ministre de la Sécurité publique
Greffier du Bureau
du Conseil exécutif
Le plaignant

DATE D'ÉMISSION Mai 2019



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le ministère de la Sécurité publique (l'institution). Au moment de la plainte, le plaignant était incarcéré dans un centre correctionnel provincial. Il allègue que certains services téléphoniques pour les détenus, fournis par un tiers, ne sont pas disponibles en français.

Au terme de cette enquête, nous avons conclu que la plainte est fondée, et nous formulons donc la recommandation suivante :

QUE lorsque l'institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, elle fasse des vérifications ponctuelles afin de veiller à ce que ce tiers honore les obligations qui lui sont conférées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Plainte

Les détails des allégations du plaignant sont les suivants :

Le plaignant, un détenu d'un centre correctionnel provincial, éprouve des difficultés à obtenir un service en français lorsqu'il utilise le système téléphonique Synergy. Il explique que lorsqu'il entre son NIP et qu'il compose le numéro de téléphone d'une personne à qui il veut parler, il a droit à 20 minutes. Une minute avant la fin de cette période, l'appelant entend un avertissement indiquant qu'il reste une minute à l'appel. Cependant, l'avertissement en question est en anglais seulement.

Lorsque le plaignant a communiqué avec la compagnie afin de lui faire part de ses doléances, un message automatisé lui a indiqué d'appuyer sur la touche 5 pour obtenir un service en français, ce qu'il a fait. Cependant, selon le plaignant, ce message enregistré était en anglais avec quelques mots en français. Il a donc été difficile pour le plaignant de comprendre l'information transmise par la compagnie. Au dire du plaignant, les autres détenus lui ont expliqué qu'on lui demandait de laisser un message, ce qu'il a fait. Par la suite, une représentante de la compagnie lui a laissé un message disant qu'elle ne comprenait pas ses propos. Le plaignant affirme que les employés du centre correctionnel lui auraient dit que c'est un problème qu'ils n'ont jamais été en mesure de régler.

Enquête

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 3 février 2019, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du sous-ministre de l'institution, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de :

- nous confirmer si la société Synergy est retenue pour offrir un service téléphonique aux détenus dans les centres correctionnels de la province ;
- nous aviser si l'entente entre Synergy et la Province contient des modalités en matière de services dans les deux langues officielles et, si oui, de nous fournir le libellé de ces modalités ;
- nous dire si l'institution a effectué des vérifications du service pour assurer qu'il est offert de qualité égale dans les deux langues officielles ; et
- nous partager sa position relative aux incidents signalés par le plaignant.

Réponse de l'institution

Dans sa réponse en date du 26 mars 2019, le sous-ministre nous fait part de ce qui suit :

Veillez noter que Synergy Inmate Phone Solutions, Inc. est l'entrepreneur fournissant les services téléphoniques aux détenus conformément à un contrat de services professionnels qui a commencé le 16 juillet 2014.

Les conditions du contrat de services professionnels stipulent les exigences de la prestation de services bilingues. L'exigence est détaillée à l'Annexe A du contrat et précise ce qui suit :

« Les exigences suivantes sont considérés comme des composantes fondamentales du système téléphonique et de droit de visite virtuelle des détenus :

Le système téléphonique et de droit de visite virtuelle des détenus doit être entièrement bilingue (anglais et français) et offert aux détenus comme un service de télécommunication clé en main à compter du mois d'août 2014. »

Les services correctionnels ont entrepris de rencontrer les représentants de Synergy Inmate Phone Solutions afin de cerner les préoccupations qui ont été soulevées et des mesures ont été prises pour y remédier avec ce fournisseur du service. Le système est maintenant entièrement bilingue tel que la loi exige.

Des mesures d'assurance de la qualité supplémentaires ont également été exigées de l'entrepreneur afin de s'assurer que le service offert répond à toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick.

L'obligation de fournir des services bilingues aux détenus et aux membres du public est prise très au sérieux. Les Services correctionnels contrôleront les services offerts par cet entrepreneur pour s'assurer de leur conformité à l'avenir.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la LLO dans cette affaire sont les suivantes :

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	27. Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
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. An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.
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.	28.1. An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.
30. Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.	30. When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.

Le plaignant allègue qu'une minute avant la fin de son appel de 20 minutes, il entend un avertissement indiquant qu'il ne reste qu'une minute à l'appel. Cependant, l'avertissement en question est en anglais seulement. Dans sa réponse à notre préavis d'enquête, l'institution n'a pas nié les allégations du plaignant, mais a plutôt indiqué qu'elle a fait des efforts pour remédier aux préoccupations soulevées dans la plainte. Nous acceptons donc la version des faits du plaignant, et nous concluons qu'il n'a pas reçu un service en français en utilisant le système Synergy.

Ensuite, nous avons dû déterminer si Synergy, une compagnie privée, doit fournir ses services dans les deux langues officielles. Dans sa réponse, l'institution a confirmé que Synergy « est l'entrepreneur fournissant les services téléphoniques aux détenus conformément à un contrat de services professionnels ». Nous avons donc déterminé que Synergy fournit des services pour le compte de l'institution, et ses communications et services au public sont assujettis à la LLO. L'institution a donc l'obligation de s'assurer que le système téléphonique puisse fournir ses services dans les deux langues officielles en tout temps.

Dans la seconde partie de sa plainte, le plaignant nous informe qu'il a communiqué avec Synergy afin de lui faire part de ses doléances. Spécifiquement, le plaignant explique qu'il a reçu une offre active de service (« appuyer sur la touche 5 pour obtenir un service en français »). Pourtant, après avoir appuyé sur le 5, il dit que le message enregistré était en anglais. Comme précédemment, l'institution n'a pas nié les allégations et nous acceptons que le message enregistré ne fût pas dans la langue de choix du plaignant. L'institution doit donc se rappeler qu'une telle offre active est sans conséquence si elle n'est pas suivie de la prestation de service de qualité égale dans la langue choisie par le membre du public (voir *R. c. Gaudet*, 2010 NBQB 27 aux paragraphes 41 et 42).

Concernant les allégations que la représentante de la compagnie n'a pas compris les propos du plaignant, l'institution ne les a pas niées non plus. Nous acceptons ce que dit le plaignant et nous concluons que la représentante n'a pas été en mesure de le servir dans sa langue de choix.

Nous nous demandons si les problèmes d'accès à un service en français étaient connus des dirigeants du centre correctionnel. En effet, concernant l'impossibilité de recevoir des services en français par le système Synergy, l'institution n'a pas nié que les employés du centre correctionnel ont dit au plaignant que « c'est un problème qu'ils n'ont jamais été en mesure de régler ». Si tel est le cas, nous estimons déplorables que l'institution n'ait pris les mesures appropriées pour se conformer à la LLO et ainsi donner à tous les détenus accès à un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Nous reconnaissons les efforts déployés par l'institution en insérant une clause de bilinguisme dans l'entente avec Synergy et aussi d'avoir apporté les correctifs une fois que nous lui avons signalé les manquements qui font l'objet de la plainte. Nous sommes d'avis cependant que l'inclusion d'une clause n'est pas toujours garante de la prestation de services égaux dans les deux langues officielles par un tiers, comme la plainte actuelle le démontre. Pour assurer que le tiers respecte ses obligations en matière de services dans les deux langues officielles, il est préférable de travailler en amont et d'effectuer des vérifications ponctuelles au lieu de tout simplement agir à la suite de plaintes.

Conclusion

Notre enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Bien que l'institution ait manqué aux obligations que lui incombe la LLO, elle a promptement pris des mesures pour remédier aux lacunes linguistiques par rapport aux services téléphoniques offerts aux détenus provinciaux. Nous jugeons acceptables ces mesures, et nous formulons la recommandation suivante :

QUE lorsque l'institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, elle fasse des vérifications ponctuelles afin de veiller à ce que ce tiers honore les obligations qui lui sont conférées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Sécurité publique, au greffier du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'au plaignant.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme de la présente enquête, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c. r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 6^e jour de mai 2019