

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



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

JUIN 2015

RAPPORT D'ENQUÊTE

NUMÉRO DE DOSSIER : 2015-2367

ALCOOL NB LIQUOR (ANBL)

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
AU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION D'ANBL
À LA GREFFIÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF
À LA PARTIE 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*
Alcool NB Liquor (ANBL)
Allégations de lacunes dans la prestation de services en français**

**Rapport d'enquête
Numéro de dossier : 2015-2367**

1. Plainte

La plainte dont les détails sont présentés ci-après a été déposée à notre bureau le 5 mai 2015 :

Le 5 mai 2015, vers 15 h 05, la partie plaignante s'est rendue au magasin d'ANBL situé sur le boulevard Vaughan Harvey, à Moncton.

Alors que la partie plaignante parcourt les rayons, un commis s'approche d'elle et la salue en disant « Hello, bonjour ». La partie plaignante s'adresse alors au commis en français, lequel lui répond en anglais. Lorsque la partie plaignante explique à son interlocuteur la raison d'être de l'offre active, ce dernier lui répond : « I don't speak French ». La partie plaignante lui explique ensuite qu'il aurait dû faire appel à un(e) collègue en mesure de communiquer en français. Elle ajoute cependant qu'elle ne déposerait pas de plainte à ce sujet, et qu'il est chanceux. Alors que la partie plaignante s'éloigne, le commis lui fait la remarque suivante : « I could have answered in Italian but I don't think you would have liked that ».

Ces paroles, dites sur un ton effronté, poussent la partie plaignante à parler au gérant de ce magasin, un certain Bruce. Lorsque la partie plaignante fait savoir au gérant qu'elle veut déposer une plainte concernant les langues officielles, celui-ci lui répond que l'offre active de service est faite par le biais de pancartes placées à la caisse. En réponse aux commentaires de la partie plaignante quant à l'incident qui s'est produit avec le commis, le gérant lui dit de façon laconique que les employés sont obligés de faire l'offre active.

La partie plaignante, qui a pourtant noté des améliorations considérables en matière de prestation de services dans les deux langues officielles à ce magasin en particulier, déplore l'attitude du commis et le manque d'égard du gérant à son endroit.

2. Enquête

Le 6 mai 2015, conformément aux dispositions du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (« LLO »), une lettre tenant lieu d'avis d'enquête a été

envoyée à l'institution visée, Alcool NB Liquor (ci-après « ANBL »), afin de lui faire part de cette plainte. Dans cette lettre, nous posons à l'institution les questions suivantes :

1. Quel est le profil linguistique des employés du magasin visé par la plainte?
2. Quelle était la composition linguistique réelle de l'équipe lors de la visite de la partie plaignante?
3. L'employé mentionné dans la plainte a-t-il été bien informé de l'importance de faire l'offre active et de servir les clients dans la langue officielle de leur choix?
4. Quelles sont les mesures prises par ce magasin pour veiller à ce que ses employés assurent un service continu dans la langue officielle choisie par les clients?

La réponse d'ANBL nous est parvenue le 21 mai 2015, par le biais d'une lettre datée du 19 du même mois. En voici un extrait :

ANBL a été découragée de recevoir cette plainte disant qu'un client ne s'est pas fait offrir le service en français après avoir indiqué sa préférence en parlant la langue de son choix. Au jour et à l'heure en question, plusieurs employés dans le magasin étaient francophones et/ou bilingues, dont l'autre gérant adjoint. Néanmoins, des mesures et un suivi appropriés auprès des employés concernés auront lieu.

Le magasin en question dépasse en fait l'exigence relative à son profil linguistique puisque neuf des quatorze employés sont bilingues. À 15 h 05, il aurait été l'heure du changement de quart de travail, et tous les employés se seraient trouvés dans le magasin (à l'exception d'une personne qui avait une journée de congé prévue à l'horaire). Ainsi, il est malheureux que les employés aient décidé de leur propre chef de ne pas respecter le processus d'ANBL quant à la façon de servir les clients dans la langue de leur choix.

Tous les employés viennent tout juste de signer le processus politique de l'« approbation annuelle », qui comprend la Politique sur les langues officielles d'ANBL. De même, l'offre active de service est abordée régulièrement aux réunions de début de quart de travail, énonçant les attentes d'ANBL. Le gérant réexaminera la question de façon plus formelle et inclura cet aspect dans ses séances d'« accompagnement professionnel sur le plancher ».

ANBL est à terminer les profils linguistiques de 2015, qui font l'objet d'une surveillance continue. ANBL continue de prendre toutes les préoccupations au sérieux et œuvre à garantir un service de qualité dans les deux langues officielles.

D'après les 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. Analyse et observations

La *LLO* comporte, entre autres, les dispositions suivantes en matière de 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.

Il est à noter que l'employé mis en cause dans la plainte a bel et bien fait l'offre active de service à la partie plaignante par le biais de la salutation bilingue « Hello, bonjour » ; se conformant ainsi à l'obligation découlant de l'article 28.1 énoncé ci-dessus. Là où le bât blesse, c'est que cet employé a négligé d'assurer la continuité du service dans la langue choisie par la partie plaignante, soit le français. Cela laisse croire que l'offre active est faite de façon machinale, et que sa raison d'être n'est pas bien comprise par l'employé en question. En effet, faire l'offre active de service est une chose, fournir un service dans la langue officielle choisie par les clients en est une autre. Le peu d'importance accordé aux préoccupations de la partie plaignante par le gérant adjoint est également révélateur du manque de compréhension des obligations imposées par la *LLO*.

En réponse à notre question concernant le profil linguistique du personnel du magasin visé par la plainte, ANBL nous fait savoir que ce dernier dispose de plus d'employés bilingues que ne le prévoit le profil établi. Par ailleurs, les renseignements fournis par l'institution révèlent qu'au moment de l'incident rapporté par la partie plaignante, tous les employés, à l'exception d'une personne, étaient en principe présents dans le magasin. Étant donné que plus de la moitié de ces employés sont bilingues, les conditions étaient donc réunies pour que la partie plaignante obtienne un service dans la langue officielle de son choix et il est regrettable que ce choix n'ait pas été respecté.

Il est à noter que l'incident au cœur de ce dossier ne se limite pas au fait que l'employé fautif n'ait pas fait le nécessaire pour que la partie plaignante soit servie en français. En effet, après avoir commis ce premier manquement, celui-ci a fait preuve d'insolence envers la partie plaignante. Une telle attitude est déplorable et inacceptable.

4. Conclusion

À la lumière de tout ce qui précède, force est de conclure que cette plainte est fondée, ANBL n'ayant pas nié que l'incident rapporté par la partie plaignante s'est déroulé tel que cette dernière nous l'a décrit.

Récapitulons ci-après les mesures prises par ANBL suite à cette plainte :

- des mesures et un suivi appropriés auprès des employés concernés auront lieu;
- tous les employés viennent tout juste de signer le processus politique de l'« approbation annuelle », qui comprend la Politique sur les langues officielles d'ANBL;
- l'offre active de service est abordée régulièrement aux réunions de début de quart de travail, énonçant les attentes d'ANBL;
- le gérant réexaminera la question de façon plus formelle et inclura cet aspect dans ses séances d'« accompagnement professionnel sur le plancher ».

Étant donné que ces mesures nous semblent satisfaisantes, nous ne jugeons pas nécessaire de formuler de recommandations formelles dans le cadre de ce dossier.

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au président et chef de la direction d'ANBL, ainsi qu'à la partie plaignante. Nous jugeons également approprié de transmettre celui-ci à la greffière du Conseil exécutif.

Dans l'éventualité où la partie 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*.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton,
dans la Province du Nouveau-Brunswick,
ce 9^e jour de juin 2015