

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



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

**RAPPORT**  
**ENQUÊTE SYSTÉMIQUE**

**MARS 2017**

**La Société des Alcools du Nouveau-Brunswick**

**Objet: Allégations de lacunes quant à la prestation de service, aux communications et à l'affichage en français**

**TRANSMIS:**

**Premier ministre  
Président-directeur général de la Société des alcools  
du Nouveau-Brunswick  
Greffière du Bureau du Conseil exécutif  
Les parties plaignantes**

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>MISE EN SITUATION</b>	1
<b>Plaintes initiales</b>	1
- Réponse initiale de l'institution	2
<b>Plaintes subséquentes</b>	2
- Réponse subséquente de l'institution	7
<b>ENQUÊTE</b>	7
<b>ANALYSE</b>	9
- <b>Prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles</b>	9
• Composition d'équipe bilingue	10
• Au-delà de l'offre active de service	12
- <b>Communications</b>	13
• Qualité de la langue française : dérogations à la <i>LLO</i> qui persistent	13
• Le besoin d'assurer une gestion inclusive des médias sociaux	15
- <b>Affichage</b>	15
<b>LA NÉCESSAIRE FIN DU STATU QUO</b>	16
- <b>Responsabilisation d'ANBL envers le respect de ses obligations linguistiques</b>	16
• Reconnaissance de l'intervention des représentants de l'institution	16
<b>RECOMMANDATIONS</b>	17
<b>CONCLUSION</b>	18
<b>ANNEXES</b>	19

## MISE EN SITUATION

La présente enquête systémique résulte du dépôt de dix (10) plaintes formulées à l'endroit de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick "ANBL" ("l'institution") entre le mois d'avril et novembre 2016. En l'espèce, des manquements à l'égard du service en personne et par téléphone, de l'affichage et des communications en français sont dénoncés par les diverses parties plaignantes. Après avoir consulté les parties impliquées afin d'obtenir leur version des faits par le biais de communications et de rencontres, le Commissariat résume les détails des allégations soutenues par les parties plaignantes pour les dossiers susmentionnés comme suit :

### Plaintes initiales

#### 2016-2915

Le 15 avril 2016, la partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler que la qualité du français du fichier PDF (Portable Document Format) "Qu'est-ce qui est en fût/What's on tap?" pour la semaine du 14 au 20 avril 2016 semblait avoir été négligée. La partie plaignante note, entre autres, les éléments suivants :

- L'abréviation de l'Île-du-Prince-Édouard était uniquement en anglais (PEI);
- Sous "La Renous Doppelbock" on pouvait lire "Collaboration brew" en anglais;
- Des fautes se retrouvaient dans l'appellation des micro-brasseries :
  - ce sont les Brasseurs du Petit-Sault, et non Les Brasseurs "de" Petit-Sault;
  - il s'agit d'Acadie Broue, et non d'Acadie "Brou";
- L'encadré pour le Pump House TapTakeover était en anglais seulement.

#### 2016-2919

Le 20 avril 2016, vers 11 h 30, la partie plaignante s'est rendue à la succursale d'ANBL située sur la rue Prospect à Fredericton. Elle s'est rendue au comptoir de remplissage de "Growlers" et a procédé en saluant l'employé en français, qui lui a par la suite répondu "Bonjour".

La partie plaignante a par la suite entrepris d'expliquer qu'elle souhaitait remplir son "Growler". L'employé lui a répondu en anglais qu'il ne parlait pas le français et après quelques secondes de silence, l'employé a indiqué à la partie plaignante, en anglais, qu'il ne savait pas si un autre employé dans la succursale était disponible pour offrir le service en français. La partie plaignante a alors répondu, en français, qu'en principe ANBL se doit d'être en mesure d'offrir un service aux clients dans la langue officielle de leur choix. L'employé a alors demandé à la partie plaignante de patienter et il s'est absenté pour revenir une minute plus tard accompagné d'une collègue qui fut en

2016-2915 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à la qualité du français d'une communication émise par l'institution.

2016-2919 – La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi du service en français à la succursale située au 1150, rue Prospect à Fredericton.

mesure de procéder en français. Puis, lorsqu'elle s'est rendue à la caisse afin de payer ses achats, le caissier (un autre employé) n'a pas formulé d'offre active. La partie plaignante, qui s'est par la suite exprimée en français, ne fut pas en mesure de comprendre ce que le caissier lui a répondu.

En l'espèce, il convient de joindre à ce résumé de la plainte, ce témoignage de la partie plaignante qui illustre bien le service inégal que risque d'obtenir un client désirent s'exprimer en français, non seulement à cette succursale située à Fredericton, mais, en considération des autres plaintes, on peut soupçonner que cette situation se reproduit également dans plusieurs des 44 autres magasins en province :

«Depuis que je fréquente cette succursale (décembre 2014), il arrive parfois que je reçoive de l'excellent service en français. Toutefois, il est plus fréquent que les caissiers et les autres employés ne fassent aucun effort pour me parler en français, ou bien ils ou elles me font l'offre active et malgré mon "Bonjour" poursuivent en anglais. Je n'ai pas fait de plainte à ce sujet auparavant, car j'arrivais toujours à payer mes achats ou à remplir mon "Growler" sans trop de délai. Toutefois, je me rends compte que les employés de cette succursale sont mal informés de leurs obligations linguistiques. Mon expérience d'aujourd'hui est un exemple assez commun de ce que j'ai l'habitude d'avoir à l'Alcool N.-B. de la rue Prospect».

#### Réponse initiale de l'institution

En réponse à ces deux plaintes, l'institution a acheminé une réponse au préavis d'enquête qui admettait en partie certains éléments des plaintes, mais tentait de justifier la situation; le détail de cette réponse sera abordé à la section analyse du présent rapport. Le Commissariat avait alors jugé que ces réponses n'étaient pas satisfaisantes afin de mener l'enquête à terme et qu'une analyse plus approfondie était nécessaire en l'espèce afin d'être en mesure de comprendre pourquoi, après des dizaines d'enquêtes et recommandations, l'institution n'est toujours pas en mesure d'assurer le respect de ses obligations linguistiques.

#### **Plaintes subséquentes**

Suivant la réception de la réponse de l'institution, la décision fut prise d'approfondir l'enquête. Entre temps, huit (8) plaintes subséquentes ont été déposées auprès du Commissariat; ce qui n'a fait que confirmer le besoin de mener une enquête systémique ciblant cette institution.

#### 2016-3054

La partie plaignante indique s'être rendue à la succursale d'Alcool Nouveau-Brunswick située au 53, boulevard Vaughan Harvey à Moncton, le 30 juin 2016, et avoir remarqué que l'affiche qui indiquait la vente de glace présentait seulement "ICE" et ne faisait aucune mention de "GLACE". La partie plaignante a également

Le Commissariat avait jugé que la réponse initiale de l'institution n'était pas satisfaisante afin de mener l'enquête à terme et qu'une analyse plus approfondie était nécessaire en l'espèce.

2016-3054 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à la qualité du français d'une communication affichée par l'institution.

remarqué que certaines affiches de la brasserie Moosehead étaient présentées, selon ses allégations, en caractère au moins cinq fois plus grand en anglais qu'en français.

#### 2016-3103

Le 17 juin 2016, en après-midi, la partie plaignante s'est rendue à la succursale d'Alcool Nouveau-Brunswick située au 435, promenade Brookside (centre commercial Brookside Mall), à Fredericton. Lorsque la partie plaignante s'est présentée à la caisse afin de payer ses achats, l'employé (un jeune homme) n'a pas formulé l'offre active de service et l'interaction s'est déroulée entièrement en anglais.

Après réflexion, la partie plaignante a voulu signifier l'incident au gérant. La partie plaignante est retournée à cette même succursale environ 30 minutes plus tard et indique alors avoir rencontré le gérant afin de discuter de l'incident survenu plus tôt cette même journée. Puisque le gérant n'était pas en mesure de s'exprimer en français, la partie plaignante indique qu'un employé francophone était aussi présent lors de cette rencontre et agissait à titre d'interprète. Le gérant, dont la partie plaignante n'a pas retenu le nom, a indiqué qu'il étudierait la situation.

Malgré ce fait, la partie plaignante est d'avis que les services offerts par ANBL ne sont pas équitables envers les deux communautés linguistiques de la province et juge déplorable que ses employés ne semblent pas comprendre les obligations imposées par la *Loi sur les langues officielles*.

#### 2016-3104

Le 18 août 2016, vers 18 h 45, la partie plaignante s'est rendue à la succursale d'Alcool Nouveau-Brunswick située au 28, rue Boucher à Rogersville. La partie plaignante indique avoir salué en français à son arrivée, une employée au comptoir, ce qui, selon la partie plaignante, semble avoir indisposé l'employée en question.

Lorsque la partie plaignante s'est présentée à la caisse afin de payer ses achats, elle a constaté que la caissière était la même employée qu'elle avait saluée quelques minutes auparavant. Cette dernière n'a formulé aucune offre active et lui a dit en anglais seulement le montant dû pour la transaction. La partie plaignante lui a alors dit, en français, « Vous ne parlez pas français? », sur quoi l'employée a rétorqué « No, I don't speak French and I have been working here for 7 years ». La partie plaignante n'a pas répondu à cette remarque, préférant mettre fin à la transaction le plus rapidement possible.

2016-3103 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi du service en français à la succursale située au 435, promenade Brookside à Fredericton.

2016-3104 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi du service en français à ce qu'elle alléguait être une succursale d'ANBL.

Le lendemain matin, soit le 19 août 2016, la partie plaignante a composé le 775-6163 afin de signaler l'incident au gérant, ██████████<sup>1</sup>. Puisque ce dernier était absent, elle s'est entretenue avec ██████████<sup>2</sup> et allègue que celui-ci lui a dit que l'employée faisant l'objet de ses doléances était en poste depuis quelques semaines seulement, et non 7 ans, comme celle-ci l'affirmait. Ce dernier aurait renchéri en indiquant qu'ANBL n'arrive pas à embaucher des employés bilingues dans la région pour travailler à cette succursale. La partie plaignante a terminé la conversation en lui disant qu'elle allait déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles afin de dénoncer cette situation.

### 2016-3112

Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, vers 13 h 55, la partie plaignante s'est rendue sur la page web <http://nbliquor.com/French> et a sélectionné la fenêtre «Qu'est-ce qui est en fût?» (Growler) et l'onglet qui s'est ouvert était en anglais seulement. La partie plaignante a ensuite entrepris de téléphoner au numéro d'Alcool NB, (506) 452-6826 afin de les informer de la situation. L'employée qui a répondu ne parlait pas le français (malgré une offre active) et elle a acheminé l'appel à une collègue bilingue ██████████<sup>3</sup>. Selon la partie plaignante, celle-ci a répondu en anglais seulement pour ensuite poursuivre la conversation en français.

La partie plaignante a alors demandé comment il était possible d'accéder à la version française de la page «Qu'est-ce qui est en fût?». L'employée lui aurait alors demandé pourquoi la partie plaignante tenait à avoir accès à cette page en français puisque «les noms des compagnies sont en anglais de toute façon». La partie plaignante allègue avoir poliment répondu qu'elle était surprise que la page ne soit pas accessible en français comme elle a l'habitude de l'être. L'employée a ensuite demandé le numéro de téléphone de la partie plaignante afin de la contacter lorsqu'elle allait être en mesure de répondre à sa question.

Après une attente de près de deux (2) heures, l'employée a contacté la partie plaignante vers 15 h 50, afin de lui signaler que la page était maintenant accessible dans sa version française lorsqu'on clique sur «Qu'est-ce qui est en fût ?». La partie plaignante a indiqué à l'employée qu'il y avait quelques erreurs de traduction dans la version française et l'employée lui a répondu qu'elle transmettrait cette information aux personnes responsables et la conversation a ainsi pris fin.

---

<sup>1</sup> Le nom de l'employé est dévoilé seulement afin d'appuyer l'institution dans la tenue de son enquête interne; le Commissariat réitère qu'il revient à l'institution de mettre en œuvre les mesures nécessaires qui lui permettront de respecter les obligations qui lui sont dévolues par la LLO et non une responsabilité reposant individuellement sur les employé(e)s.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Le nom de l'employée est dévoilé seulement afin d'appuyer l'institution dans la tenue de son enquête interne; le Commissariat réitère qu'il revient à l'institution de mettre en œuvre les mesures nécessaires qui lui permettront de respecter les obligations qui lui sont dévolues par la LLO et non une responsabilité reposant individuellement sur les employé(e)s.

2016-3112 – La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi du service en français, mais également en ce qui concerne une communication émise par l'institution.

La partie plaignante ajoute que lors de l'attente de l'appel de l'employée, elle s'est rendue sur la page Facebook d'Alcool NB et a remarqué que l'information de la semaine au sujet des Growlers était affichée en anglais seulement dans une photo publiée le matin du 1<sup>er</sup> septembre 2016. Toutefois, vers 15 h 20, Alcool NB a publié dans la section commentaire de cette photo, la même photo traduite en français. La photo en anglais aura été publiée plus de cinq (5) heures avant la publication de la photo en français. De plus, la photo en français est nettement plus petite et moins visible que celle en anglais dans la section commentaire.

La partie plaignante indique par ailleurs que la photo en français (sur Facebook et le site web) comporte plusieurs fautes qui, au moment de formuler sa plainte, n'ont toujours pas été corrigées :

1. «Du 1 au 7 septembre» au lieu d'indiquer «Du 1er au 7 septembre»;
2. «Pale Wheat Ale»;
3. «Heureuse fête du travail» (noter bien l'usage du tréma au lieu de l'accent circonflexe en plus du «Heureuse» qui ne semble pas être le bon choix de mot pour traduire «Happy Labour Day»).

Finalement, la partie plaignante s'interroge à savoir pourquoi elle doit écrire le nom du site web en anglais seulement lorsqu'elle désire accéder à celui en français (<http://nbliquor.com/French>) et pourquoi le mot «Growler» ne fut pas traduit par «Cruchon» comme c'est le cas dans d'autres publications émises par l'institution.

#### 2016-3127

La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat le 15 septembre 2016 afin de dénoncer les erreurs de traduction qu'on retrouve sur la page web d'ANBL "Qu'est-ce qui est en fût". La partie plaignante précise qu'on pouvait lire, sur la publication de la semaine du 15 septembre<sup>4</sup>, "Amber ou Red Ale" sous la bière Louis XVII. Pourtant, la partie plaignante indique qu'il existe des équivalents en français, soit "bière ambrée" et "bière rousse" et que, même la page web de la microbrasserie qui met cette bière sur le marché (<http://petitsault.com/fr/>), il est écrit "bière ambrée" sous la Louis XVII.

La partie plaignante s'interroge à savoir pourquoi les termes équivalents pourtant déjà existants en français ne sont pas utilisés par Alcool NB.

2016-3127 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à la qualité du français d'une communication émise par l'institution.

---

<sup>4</sup> **Annexe "A"** – Capture d'écran acheminée par la partie plaignante illustrant le manquement quant à l'affichage en français.

### 2016-3139

La partie plaignante indique que, le 16 septembre 2016 à 15 h ainsi que le 21 septembre à 16 h 33, ANBL aurait publié, par le biais de sa page Facebook, deux images dont le texte était affiché et accessible en anglais seulement. Le 26 septembre 2016, la partie plaignante a communiqué auprès du Commissariat afin d'également dénoncer la qualité du français de façon générale sur la page Facebook d'ANBL<sup>5</sup>.

Les détails de ces lacunes identifiées par la partie plaignante sont les suivants :

- 19 septembre, 15 h 33

Dans la publication du 19 septembre, on peut lire, "C'est #JournéeParleCommePirate ...". Il y a un "la" manquant entre le verbe et le sujet de la phrase. Par ailleurs, le mot-clic #JournéeParleCommePirate est lui aussi fautif puisqu'il manque le mot "un" entre "comme" et "pirate".

- 20 septembre, 10 h 30

Dans la publication du 20 septembre, on peut lire, "C'est #JournéePunch rendons-le mémorable...". Il me semble qu'il y a des fautes et qu'on devrait y lire "C'est la #JournéePunch, rendons-la mémorable...".

- 23 septembre, 9 h 55

Dans la publication du 23 septembre, on écrit "week-end" au lieu de "fin de semaine" et dans la photo plus bas, les mots en anglais sont nettement plus gros que ceux en français.

### 2016-3141

La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat le 27 septembre 2016, dénonçant que, dans la circulaire SAVEURS, datée du 26 septembre 2016, huit (8) mots-clics se trouvaient dans leur version anglaise seulement. La partie plaignante indique pourtant que sur d'autres portails "médias sociaux" ANBL avait déjà procédé à la traduction de ces mots-clics.

2016-3139 – La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à la qualité du français de certaines communications émises par l'institution.

2016-3141 - La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles par l'institution.

---

<sup>5</sup> **Annexe "B"** – Dossier monté par la partie plaignante illustrant les erreurs de grammaire et de syntaxe, contenues sur la page Facebook et autres communications web en français affichées par ANBL.



## 2016-3148

La partie plaignante indique s'être rendue à la succursale d'Alcool NB située au 1855, rue Mountain à Moncton (succursale #48) le 1<sup>er</sup> octobre 2016 vers 13 h 25. Après avoir sélectionné les produits recherchés, la partie plaignante s'est présentée à la caisse numéro trois (3) où elle fut accueillie par la formule habituelle constituant l'offre active de service, soit : "Hello, Bonjour". La partie plaignante allègue qu'à ce moment, l'employé, qui ne portait pas une épinglette permettant de l'identifier, lui a demandé, en anglais seulement, de présenter sa carte d'identité. La partie plaignante indique avoir poliment répondu : "En français s'il vous plaît". L'employé aurait alors répondu en riant "Sorry, I don't speak French, Driver's licence please".

La partie plaignante précise avoir légèrement insisté afin de pouvoir obtenir le service dans sa langue de choix, mais que puisque d'autres clients attendaient pour passer à la caisse, elle a obtempéré et procéder dans la langue de l'employé et la transaction s'est déroulée en anglais. La partie plaignante estime qu'il est désolant que le service ne soit pas offert dans les deux langues officielles, malgré que l'offre active de service fût énoncée par l'employé, laissant sous-entendre à la partie plaignante qu'elle aurait pu obtenir un service en français.

### Réponse subséquente de l'institution

Le Commissariat a jugé nécessaire de tenir une rencontre avec les représentants de l'institution afin d'obtenir réponse à plusieurs questions puisque, malgré les nombreux dossiers d'enquêtes et recommandations faites à travers les années, aucun changement apparent ne s'est institué chez ANBL. Lors de cette rencontre, les représentants de l'institution ont pris acte de ces situations et admis qu'elles étaient sérieuses et problématiques.

Suivant la rencontre, l'institution a acheminé deux correspondances visant à répondre au préavis d'enquête, mais également énumérer les mesures entreprises par celle-ci afin de se conformer à ses obligations linguistiques. Le Commissariat s'est donc appuyé sur l'ensemble de cette information afin de confirmer ou d'infirmier le fondement des différentes plaintes et ensuite, procéder à l'analyse des différents dossiers.

## **ENQUÊTE**

Le Commissariat a procédé à l'émission de deux préavis d'enquête à l'endroit de l'institution concernée au mois de mai et octobre 2016. Suivant la réception des différentes réponses de l'institution, le Commissariat est en mesure de conclure que les allégations des parties plaignantes sont **fondées** et qu'il y a eu manquements aux obligations qui sont dévolues par les articles 27 à 29 de la LLO qui stipulent ce qui suit :

2016-3148 – La partie plaignante a déposé une plainte auprès du Commissariat afin de signaler un manquement quant à l'octroi d'un service en français à la succursale située au 1855, rue Mountain à Moncton.

Lors d'une rencontre qui s'est tenue entre les représentants de l'institution et l'équipe d'enquête du Commissariat, ceux-ci ont pris acte de ces situations et admis qu'elles étaient sérieuses et problématiques.

Selon les allégations des parties plaignantes, il y aurait eu dérogations aux articles 27 à 29 de la LLO.

## 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.

Suivant la réception du préavis d'enquête, l'institution a par la suite entamé sa propre enquête afin d'être en mesure de répondre aux questions soumises par le Commissariat. Le Commissariat a pris soin d'inclure au préavis d'enquête des questions afin de saisir le contexte dans lequel les incidents se sont produits. Les questions qui ont été soumises auprès de l'institution sont les suivantes :

### **QUESTIONS**

#### Plaintes initiales

- 1.** Lors de la rédaction des fichiers PDF "Qu'est-ce qui est en fût?/What's on tap?", quel procédé ANBL a-t-elle mis en place afin d'assurer que la qualité de la langue est équivalente entre le français et l'anglais?
- 2.** À combien évaluez-vous le besoin (nombre total) d'employés bilingues requis afin qu'une succursale d'ANBL soit en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles pendant les quarts de travail, et ce, en tout temps?
- 3.** Quelle est la capacité bilingue actuelle des employés au service à la clientèle et à la caisse de la succursale visée par la présente enquête (rue Prospect, Fredericton)?
- 4.** Quelles sont les mesures actuellement mises en place afin d'octroyer aux membres du public un service à la clientèle dans les deux langues officielles?

5. Par quel moyen ANBL assure-t-elle, lorsque les équipes d'employés sont formées pour un quart de travail, que celles-ci comprennent suffisamment d'employés bilingues, soit, conformément au nombre identifié à la question 2?
6. Est-ce que l'ensemble des employés reçoivent une formation à l'égard des obligations d'ANBL en matière de langues officielles dès leur embauche? Quels sont les détails de cette formation?

### Dossiers subséquents

Les dossiers en l'espèce ne requièrent pas l'émission de questions spécifiques, mais nous vous demandons plutôt de commenter ces incidents de façon générale et de contextualiser les éléments qui auraient contribué à ce que ces incidents surviennent.

L'institution a offert une réponse en deux parties à ce préavis d'enquête, une qui fut reçue au mois de novembre 2016 et la suivante à la mi-janvier 2017. L'ensemble de l'information reçue est étudiée au prochain chapitre du présent rapport.

## **ANALYSE**

L'institution, par le biais de ses réponses aux préavis d'enquêtes, a abordé plusieurs thèmes afin de mettre en contexte les situations qui furent rapportées par les parties plaignantes. Les prochains chapitres présenteront une étude de l'information offerte par l'institution dans le cadre de l'enquête menée par le Commissariat.

### **• Prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles**

Plusieurs plaintes faisaient également mention d'un manque quant à l'obtention d'un service en français, qui s'avérait être la langue de choix des parties plaignantes. Dans le premier incident en matière de prestation de service en personne, qui a enclenché l'enquête systémique, soit le dossier 2016-2919, l'institution avait alors avisé avoir émis un rappel auprès des membres du personnel que si un client parle français, il faut obligatoirement offrir le service en français.

L'institution a également indiqué avoir évalué au nombre de trois les employés bilingues requis à cette succursale afin de répondre à ses obligations linguistiques, ce qu'elle avait déjà à son emploi en date de l'émission de la plainte. L'institution a ensuite précisé que chaque employé doit, dès l'embauche et ensuite annuellement, signer un document portant sur la langue de service.

L'institution a précisé que chaque employé doit, dès l'embauche et ensuite annuellement, signer un document portant sur la langue de service.

Suivant la réception de cette information, le Commissariat a poursuivi ses vérifications et s'est rendu sur les lieux afin de constater s'il s'agissait d'un manquement isolé ou bien d'un problème persistant. Après s'être rendue à trois reprises, sur une période de deux semaines, à des moments différents, les vérifications menées ont permis d'établir qu'il s'agissait d'un problème systémique puisqu'à aucun moment l'enquêtrice n'a pu obtenir un service dans sa langue de choix, soit le français.

L'incident le plus malheureux qui s'est produit lors de ces vérifications s'est produit lorsque la préposée à la caisse a demandé, en anglais, après que l'enquêtrice a pourtant indiqué que son choix de langue était le français, de lui présenter une pièce d'identité. L'enquêtrice a dû demander à obtenir cette information en français, l'employée, visiblement mécontente, a crié :

« Oh ... so you want a bilingual service?! »

Plusieurs clients attendaient en ligne, certains ont même affirmé leur frustration en traduisant l'information et en indiquant que la préposée souhaitait tout simplement voir une pièce d'identité. Alors que cette situation désagréable prenait place, un employé s'est présenté après environ deux minutes et a entrepris de traduire les quelques phrases énoncées par l'employée unilingue à la caisse.

Outre cette situation, les incidents rapportés dans les dossiers 2016-3103 et 2016-3054 ont également permis de confirmer que malgré ce que l'institution affirmait dans sa réponse datée du 8 juin 2016 et dans les différents dossiers d'enquête menés préalablement, bon nombre de succursales d'ANBL ne sont pas en mesure de respecter les obligations linguistiques que lui impose la *LLO*. Une véritable intervention de l'institution, telle que détaillée aux prochains chapitres du présent rapport, s'avère donc indispensable afin que l'institution soit en mesure de se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*.

#### - Composition d'équipe bilingue

Toujours par le biais de sa réponse initiale, l'institution avait avisé que trois employés bilingues étaient suffisants afin d'offrir le service bilingue en tout temps à la succursale identifiée dans le dossier 2016-2919 et que :

«Le gérant revoit l'horaire pour s'assurer qu'il a des employés bilingues dans chaque quart de travail, lorsque ceux-ci sont disponibles.»

[nous soulignons]

Le fait même que l'institution indique qu'elle est limitée par la disponibilité des employés bilingues démontre que la composition de l'équipe n'est pas suffisante afin d'offrir le service aux membres du public en tout temps. Suivant la demande du Commissariat, l'institution a fait parvenir un document indiquant qu'au cours du mois d'août 2016, il y avait eu des moments où aucun employé bilingue n'était en service<sup>6</sup>.

Suivant la rencontre qui s'est tenue entre le Commissariat et l'institution au mois d'octobre 2016, ANBL a acheminé une correspondance reçue le 21 novembre 2016, avisant qu'elle avait examiné les plaintes liées aux interactions avec clients dans les magasins de vente au détail indiquées dans ces dossiers. Afin d'assurer que les futures interactions permettront aux consommateurs de recevoir des services de la plus haute qualité dans la langue officielle de leur choix, l'institution examine actuellement plusieurs suggestions fournies par le Commissariat. Ces suggestions comprenaient, entre autres :

- l'examen des profils bilingues et l'embauche de plus d'employés que le nombre minimal requis afin d'être en mesure d'offrir un service bilingue en tout temps aux membres du public;
- l'identification des caisses où le service bilingue est disponible afin d'éviter tout délai indu; et
- la préparation d'une fiche aide-mémoire qui résumerait les phrases les plus fréquentes énoncées à la caisse lors de la transaction<sup>7</sup>.

L'institution précise qu'elle a entamé l'examen du profil linguistique des magasins et continue d'améliorer les compléments linguistiques lorsque des postes sont à pourvoir. Par le biais de sa dernière réponse, l'institution a confirmé qu'elle allait mettre en œuvre les mesures suivantes, suite à la réception des plaintes des membres du public :

- D'ici le 15 février 2017, une offre active (de service) fera l'objet d'une discussion hebdomadaire dans chaque magasin, ce qui comprend le rappel aux employés de leur responsabilité d'offrir les services dans les deux langues et de s'exercer à prononcer différentes expressions dans les deux langues sur la base de la liste d'expressions et termes que recevra chaque employé;
- D'ici le 31 mars 2017, des affiches qui indiquent les allées des caisses bilingues feront l'objet d'un examen afin qu'elles soient plus évidentes;

<sup>6</sup> **Annexe "C"** - Document acheminé par l'institution démontrant le manque de personnel bilingue à la succursale située au 1150, rue Prospect à Fredericton lors du mois d'août 2016.

<sup>7</sup> **Annexe "D"** - fiche aide-mémoire résumant les phrases les plus fréquentes énoncées à la caisse lors de la transaction chez ANBL dans les deux langues officielles.

Le fait même que l'institution indique qu'elle est limitée par la disponibilité des employés bilingues démontre que la composition de l'équipe n'est pas suffisante afin d'offrir le service aux membres du public en tout temps.

L'institution précise qu'elle a entamé l'examen du profil linguistique des magasins et continue d'améliorer les compléments linguistiques lorsque des postes sont à pourvoir.

- Nous continuerons d'examiner l'effectif du magasin à mesure que des postes deviennent vacants; et
- Nous continuerons d'examiner l'horaire de travail des employés pour aider à s'assurer qu'il y a au moins un employé bilingue disponible en fonction de l'effectif du magasin.

En réponse aux mesures qui seront mises en œuvre au cours des prochaines semaines, le Commissariat estime impératif de rappeler que les employés travaillant à chaque caisse doivent respecter les obligations linguistiques qui sont dévolues à l'institution.

Le fait qu'une caisse bilingue soit visiblement identifiée n'exclut pas la responsabilité qu'ont les employés d'octroyer le service dans la langue de choix puisqu'ils sont un point d'interaction obligatoire entre l'institution et les membres du public – raison pour laquelle le Commissariat insiste prioritairement sur la création d'un aide-mémoire<sup>8</sup> installé aux caisses qui résumerait dans les deux langues officielles la conversation habituelle qui prend place entre l'employé et le client.

L'institution doit également s'assurer d'avoir plus que le minimum requis d'employés bilingues afin de s'assurer d'offrir le service en tout temps, sans que cela repose sur leur "disponibilité" et que ceux-ci soient en tout temps en poste à la caisse et non affectés à d'autres tâches.

En dernier lieu, le Commissariat confirme la position de l'institution en ce qui concerne la plainte émise dans le dossier 2016-3104 en jugeant que celle-ci n'est pas admissible en vertu de l'alinéa 43(11)c) de la LLO puisque l'établissement visé n'est pas une succursale d'ANBL, mais bien un magasin de franchise de l'établissement. À cet effet, les activités des franchises d'ANBL ne sont pas suffisamment substantielles afin d'être considérées comme étant un tiers en vertu de l'article 30 de la LLO. La commissaire ne peut donc poursuivre l'enquête dans ce dossier puisque le fondement de celle-ci ne relève pas de sa compétence en vertu de la Loi.

- Au-delà de l'offre active de service

Dans un premier temps, le Commissariat estime qu'il est nécessaire de rappeler à l'institution la raison d'être de l'offre active de service. L'offre active de service assume le rôle de prélude à l'octroi d'un service dans la langue de choix du membre du public en informant celui-ci qu'un service dans la langue de son choix est effectivement accessible et qu'il pourra lui être octroyé. Si l'équipe n'est pas composée d'un employé bilingue, l'offre active de service n'est pas pertinente et

Le Commissariat confirme la position de l'institution en ce qui concerne la plainte émise dans le dossier 2016-3104 en jugeant que celle-ci n'est pas admissible en vertu de l'alinéa 43(11)c) de la LLO puisque l'établissement visé n'est pas une succursale d'ANBL.

La raison d'être de l'offre active de service est d'informer le membre du public qu'un **service** dans la **langue de son choix** est effectivement **accessible** et qu'il pourra lui être octroyé.

<sup>8</sup> **Annexe "D"** - fiche aide-mémoire résumant les phrases les plus fréquentes énoncées à la caisse lors de la transaction chez ANBL dans les deux langues officielles.

ne fait que l'induire en erreur, car il va de soi que le membre du public ne pourra pas obtenir de service en français dans de telles circonstances.

Ainsi, le fait de seulement vérifier et encadrer la «formule d'accueil bilingue Hello/Bonjour» n'est certainement pas suffisant afin que l'institution se conforme pleinement à ses obligations dévolues en vertu de la *LLO*; le service dans la langue de choix doit également être accessible. Le Commissariat approuve la mesure que l'institution s'engage à fournir une liste d'expressions à ses employés afin que ceux-ci octroient le service aux membres du public dans le respect de la *Loi*.

De plus, les différentes politiques internes de l'institution, soit :

- la politique sur la langue de service et
- le formulaire d'entraînement à la caisse,

devront être modifiées afin d'y inclure un volet sur la prestation de service dans la langue officielle de choix du membre du public. Une attention particulière devra être portée au fait qu'il ne revient pas aux membres du public à réitérer leur choix de langue : dès que celui-ci est verbalisé, l'employé de l'institution doit s'y conformer.

#### • **Communications**

- Qualité de la langue française; dérogations à la *LLO* qui persistent

Au mois de juin 2016, dans l'affaire 2016-2915, l'institution avait avisé que les erreurs contenues dans les documents promotionnels furent occasionnées du fait que cette tâche avait été transférée d'un employé à un autre ce qui avait occasionné la perte d'une partie du texte. L'institution avait ensuite affirmé qu'un processus est maintenant établi pour aider à s'assurer que la qualité de la langue est la même en anglais et en français et comprend :

- Le nom et l'orthographe de chaque brasserie sont vérifiés par une deuxième personne pour s'assurer qu'ils sont identiques au nom indiqué sur le site Web de la brasserie;
- Chaque élément de «Qu'est-ce qui est en fût/What's on tap?» sera envoyé pour être traduit afin de s'assurer que tout le texte est traduit avant d'être envoyé au concepteur; et
- Une fois que le concepteur a conçu les documents, ils seront examinés par une deuxième personne avant d'être publiés.

Au mois de novembre 2016, en réponse aux quatre (4) dossiers subséquents dénonçant des manquements en matière de communications en français<sup>9</sup>, où, entre autres, une partie plaignante avait signalé plus d'une cinquantaine d'erreurs flagrantes<sup>10</sup> parmi les communications émises en français, lorsque celles-ci étaient même présentes, l'institution a indiqué «avoir examiné le matériel de marketing en question et de s'être concentrée sur l'examen du processus de traduction du matériel en question».

L'institution précise «avoir déterminé que les erreurs liées à la traduction par le fournisseur de service étaient attribuables à des erreurs humaines à l'interne et que ce processus lui a permis de se concentrer sur les améliorations du secteur approprié». Finalement, ANBL indique :

«Les prochaines étapes consisteront à travailler avec les responsables des processus et les intervenants afin de discuter des recommandations liées à la faisabilité de la mise en œuvre et aux calendriers».

Bien que suivant la réception de ces informations, le Commissariat ne fût pas en mesure de déterminer la portée de cet engagement, l'institution a apporté des précisions à l'égard de mesures mises en œuvre au mois de janvier 2017 comme suit :

- Nous avons changé notre circuit de travail relatif à la correction en ce qui concerne le marketing et les médias sociaux, et nous assurons que chaque élément de marketing est corrigé par 2 personnes au minimum, et qu'au moins une d'entre elles est bilingue.
- Avant d'être imprimée ou publiée, la maquette finale est envoyée à une compagnie de traduction pour être corrigée.
- Nous créons les modèles de nos promotions (c.-à-d., achetez-en 2 pour xx.xx \$, obtenez-en une pour xx.xx \$), ce qui devrait réduire le nombre d'erreurs.
- Seules des images bilingues doivent être utilisées dans les médias sociaux.
- Nous développons notre propre base de données terminologique de traduction interne.
- Nous étudions les options qui nous permettent d'avoir un texte de même taille dans les affiches de marketing.

Le Commissariat appuie ces mesures, mais du même coup, soutient que celles-ci auraient dû faire partie des pratiques inhérentes de l'institution afin d'assurer qu'elle se conforme pleinement à ses obligations linguistiques.

L'institution a indiqué «avoir examiné le matériel de marketing en question et de s'être concentrée sur l'examen du processus de traduction du matériel en question».

Le Commissariat appuie les mesures mises en œuvre par l'institution mais, du même coup, soutient que celles-ci auraient dû faire partie des pratiques inhérentes de l'institution.

<sup>9</sup> Les dossiers 2016-3141, 2016-3139, 2016-3127 et 2016-3112.

<sup>10</sup> Erreurs de grammaire, syntaxe et anglicisme.



Le Commissariat réitère qu'il est impératif qu'une institution telle qu'ANBL qui traite directement avec les membres du public partout en province s'assure que l'agence de traduction avec laquelle elle contracte est effectivement compétente. En effet, la qualité des publications en français telles que dénoncées par diverses plaintes dans le cadre de la présente enquête systémique s'avère être déplorable et nécessite d'être ajustée conformément aux obligations qui sont imposées à l'institution en vertu de la LLO.

- Le besoin d'assurer une gestion inclusive des médias sociaux

Certaines plaintes portaient sur les communications émises par l'institution par le biais des médias sociaux et plus particulièrement Facebook. Dans les dossiers 2016-2915 et 2016-3139, la partie plaignante a signalé plus d'une cinquantaine d'erreurs flagrantes<sup>11</sup> parmi les communications émises en français, lorsque celles-ci n'étaient pas complètement oubliées.

Outre l'importance de préparer et diffuser les publications dans les deux langues officielles simultanément, et d'assurer la qualité de la langue utilisée, le Commissariat tient à souligner l'importance d'engager les membres du public, anglophones et francophones, au même titre.

Cela signifie que pour ses communications, matériel promotionnel et présentation de ses concours, l'institution doit préparer une plateforme dans les deux langues et utiliser des mots-clés dans les deux langues, par exemple, afin d'éviter ce qui suit :



Encore une fois, le Commissariat maintient qu'il en va de la responsabilité de l'institution, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'octroyer un service de qualité égale pour l'ensemble des membres du public et cela signifie de considérer tous les aspects de ses communications – incluant les médias sociaux et le matériel promotionnel.

Outre l'importance de préparer et ser les publications dans les deux langues officielles simultanément, et d'assurer la qualité de la langue utilisée, le Commissariat tient à souligner l'importance d'engager les membres du public, anglophones et francophones, au même titre.

<sup>11</sup> Erreurs de grammaire, syntaxe et anglicisme.

## • Affichage

En réponse au dossier 2016-3054, qui dénonçait l'absence du français sur une affiche indiquant la vente de «ICE», l'institution a avisé par le biais de sa réponse reçue le 21 novembre 2016, qu'une nouvelle affiche fut installée et qu'elle indique maintenant également «GLACE».

Le Commissariat a soulevé la question à l'égard de la question de l'affichage avec les représentants de l'institution lors de la rencontre du 24 octobre 2016. Entre autres, le Commissariat soutient que l'institution doit non seulement s'assurer que les communications affichées dans ses succursales le sont dans les deux langues officielles, mais également qu'une langue ne prédomine pas sur l'autre. Le message doit être le même dans les deux langues officielles et disposé de la même façon<sup>12</sup>.

Le Commissariat juge donc essentiel que l'institution s'assure que les publications (incluant le matériel promotionnel) sont présentées de sorte que la publication en anglais et en français soit uniforme.

## LA NÉCESSAIRE FIN DU STATU QUO

### Responsabilisation d'ANBL envers le respect de ses obligations linguistiques

Depuis le mois d'août 2006, le Commissariat a enquêté près de 50 plaintes ciblant ANBL. Au cours de la dernière décennie, de nombreuses recommandations furent émises et l'institution s'est engagée à maintes reprises à respecter les obligations linguistiques en matière de service et de communication qui lui sont dévolues en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Cependant, force est d'admettre qu'une intervention en profondeur ne fut jamais instituée afin de véritablement permettre un changement de culture au sein de l'institution. Ce constat laisse croire qu'ANBL percevait pendant ces années la présence et l'utilisation du français en matière de services et de communication non comme étant indispensables, mais plutôt, comme étant optionnels ou de second plan.

#### - Reconnaissance de l'intervention des représentants de l'institution

Le Commissariat tient à souligner le fait que cette enquête systémique complexe ne se serait certainement pas concrétisée en intervention tangible sans la collaboration et la volonté des représentants de l'institution à corriger la situation lorsqu'ils ont pris conscience de l'étendue du problème. Le Commissariat félicite le travail des intervenants qui a mené à l'énonciation d'engagements fermes de la part de l'institution en matière de communications

Le Commissariat soutient que l'institution doit non seulement s'assurer que les communications affichées dans ses succursales le sont dans les deux langues officielles, mais également qu'une langue ne prédomine pas sur l'autre.

Le Commissariat félicite le travail des intervenants qui a mené à l'énonciation d'engagements fermes de la part de l'institution en matière de communications et de services pour l'ensemble de la province.

<sup>12</sup> Police utilisée, grosseur du texte et disposition sur l'affiche.

et de services pour l'ensemble de la province et souhaite que ces interventions aient pour effet d'assurer la conformité de l'institution à la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir.

## RECOMMANDATIONS

Après avoir considéré l'ensemble des faits, et évalué ceux-ci selon la prépondérance des probabilités, le Commissariat juge que les plaintes sont **fondées** et qu'il y a eu dérogations à la *Loi sur les langues officielles* ("LLO").

Le Commissariat tient à souligner les mesures déjà mises en œuvre par l'institution afin de garantir que les membres du public aient accès à un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Cependant, puisqu'en l'espèce le Commissariat a conclu que l'institution a dérogé à ses obligations imposées par la LLO; la commissaire juge nécessaire de formuler les huit (8) recommandations suivantes afin d'assurer que l'institution se conforme pleinement à ses obligations linguistiques :

### Prestation de service

- QUE** l'institution procède, avant le 1<sup>er</sup> juillet 2017, à l'identification du nombre effectif d'employés bilingues requis pour chacun de ses magasins qui permettra d'assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps;
- QUE** l'institution, suivant l'obtention des résultats de l'identification du nombre d'employés requis pour chaque magasin, procède dans les plus brefs délais à l'embauche d'employés bilingues nécessaires afin de remédier au déficit dans les magasins identifiés;
- QUE** l'institution modifie ses différentes politiques internes afin d'y inclure un volet sur la prestation de service dans la langue officielle de choix du membre du public;
- QUE** l'institution élabore une fiche aide-mémoire installée aux caisses, dans les deux langues officielles, identifiant les phrases qui résument l'interaction lors de l'achat du produit entre les membres du public et l'employé d'ANBL;
- QUE** l'institution assure une compétence réelle afin de servir les membres du public sans délai, dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps à chacune des caisses pour l'ensemble de ses succursales en province;

La commissaire juge nécessaire de formuler les huit (8) recommandations suivantes afin d'assurer que l'institution se conforme pleinement à ses obligations linguistiques.

## Communications

- QUE** l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer la qualité des communications qu'elle émet en français, et ce sur l'ensemble de ses plateformes de diffusion;
- QUE** l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les publications qu'elle diffuse par le biais des médias sociaux interpellent\* les membres du public dans les deux langues officielles simultanément; et
- QUE** l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que le matériel de promotion qu'elle affiche dans les différents magasins présente la communication dans les deux langues officielles de façon équivalente.

## **CONCLUSION**

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au président-directeur général de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, à la greffière du Conseil exécutif ainsi qu'aux parties plaignantes.

Concurremment, le Commissariat avise qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si une ou plusieurs parties plaignantes se voient insatisfaites des conclusions présentées au terme de la présente enquête, elles peuvent former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la ville de Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
Le 1<sup>er</sup> jour du mois de mars 2017

---

\* Par exemple, en utilisant des mots-clés dans les deux langues officielles et en diffusant l'information simultanément dans ces deux langues.

## **ANNEXES**

- Annexe "A"** Capture d'écran acheminée par la partie plaignante illustrant le manquement quant à l'affichage en français.
- Annexe "B"** Dossier monté par la partie plaignante illustrant les erreurs de grammaire et de syntaxe contenues sur la page Facebook et autres communications web en français affichées par ANBL (du mois de septembre 2015 à octobre 2016).
- Annexe "C"** Document acheminé par l'institution démontrant le manque de personnel bilingue à la succursale située au 1150, rue Prospect à Fredericton lors du mois d'août 2016.
- Annexe "D"** Fiche aide-mémoire résumant les phrases les plus fréquentes énoncées à la caisse lors de la transaction chez ANBL dans les deux langues officielles.

## ANNEXE "A"

Capture d'écran acheminée par la partie plaignante illustrant le manquement quant à l'affichage en français.



Dans ces deux premières photos, on peut voir qu'Alcool NB a publié sa photo en anglais plus de cinq heures avant de publier celle en français. On peut aussi voir que la photo française a été mise dans la section commentaires. Elle est donc plus petite et moins accessible que



## ANNEXE "B"

### Dossier monté par la partie plaignante illustrant les erreurs de grammaire et de syntaxe contenues sur la page Facebook et autres communications web en français affichées par ANBL (de septembre 2015 à octobre 2016)

**23 septembre 2015 (Sleeman)** : On peut lire "12 bottles" dans le texte français sur le graphique et le texte dans l'encadré est fautif. On devrait lire "l'accord (...) parfait" plutôt que le "parfait accord...". J'aimerais vous faire remarquer que les textes dans les deux langues sont de la même grandeur, contrairement à ce qui semble être la norme dans les publications d'Alcool NB du même genre aujourd'hui.



**9 octobre 2015 (Moosehead)** : Certaines phrases en français semblent simplement traduites, plutôt qu'adapter. (Ex : "Achat d'une" devrait se lire "Achetez-en une ...")



**10 octobre 2015 (Casillero del Diablo)** : Un autre exemple d'inégalité. Le texte en anglais est nettement plus visible que celui en français. De plus, "Action de grâces" s'écrit "Action de grâce" (sans "s").



**18 octobre 2015 (SundayFunday) :** Mot clic en anglais seulement.



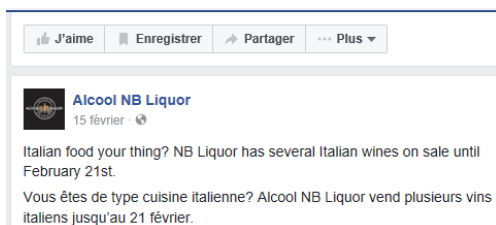
**15 décembre 2015 (fermetures) :** le "@17:00h" n'est pas accepté en français. De plus, on a omis les accents sur le nom des villes de Lamèque et de Néguaç.



**22 janvier 2016 (Canadian Club) :** "Only \$22.49" est en anglais seulement.

**11 février 2016 (Péché Mortel) :** Cette publication, bien qu'elle soit entièrement bilingue et sans fautes de français apparentes, elle se singularise par un petit détail qui vient soutenir mon impression qu'Alcool NB s'adresse d'abord et avant tout à un public anglophone. Remarquez le "Péché Mortel (French for "Mortal Sin")" dans le texte en anglais. Je n'ai jamais vu l'équivalent en français. C'est à dire, une explication en français de la signification d'un nom de produit anglais.\*

**15 février 2016:** En anglais, on peut lire "NB Liquor". En français : "Alcool NB Liquor". Pourquoi pas juste "Alcool NB" ?





**1er mars 2016** : Le mot clic est anglais seulement.

**5 mars 2016 (Beer and Cheese)** : Une publication en anglais seulement. Aucune publication équivalente en français ne semble avoir été publiée.

**20 mars 2016 (Site web en panne)**: Deux publications en anglais seulement.

**21 mars 2016 (Fermetures)** : On y lit "Cap-Pele" mais ça s'écrit "Cap-Pelé"

**2 avril 2016 (Fermeture)** : "Fermés" ne devrait pas être accordé au pluriel, car il n'y a qu'une seule fermeture. De plus, "Pas de pouvoir" est une mauvaise traduction de l'anglais "no power". On devrait plutôt y lire "pas de courant" ou "panne d'électricité".

**17 avril 2016 (Moose Light et Alpine)** : Les textes en anglais sont nettement plus gros que ceux en français. Même que le "Mix and Match" est plus gros et plus long que son équivalent en français. Sachez, que je ne vous envoie pas tous les cas où ce genre d'incident ce produit. Il y a en plusieurs dizaines d'autres publications avec ce même genre d'inégalité.



**18 avril 2016 (Miss Vickie's)** : Voici tout de même un autre exemple d'inégalité au de grosseur de texte. L'anglais est à la fois plus gros et plus long que le français.

**22 avril 2016 (Jour de la Terre)** : le mot clic est en anglais seulement.

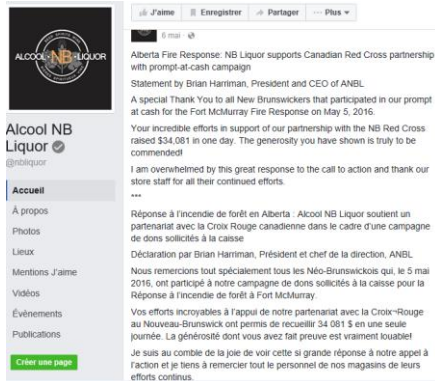
**29 avril 2016 (Tequila)** : Une aubaine an anglais seulement (Buy 1 save\$3...). Aucune publication équivalente en français n'était affichée.

**5 mai 2016 (Carte Blanche)** : On dit que c'est la "Semaine Carte Blanche" et la "Semaine de la Carte Blanche". Faudrait choisir.

**5 mai 2016 (Croix Rouge)** : Bien que la publication soit bilingue (j'ai vérifié), le lien vers le site de la Croix Rouge est en anglais seulement.

**6 mai 2016 (Gagnant)** : [REDACTED] semble être une femme, pourtant on félicite "le gagnant" (au masculin).

**6 mai 2016 (Alberta) :** En anglais, on peut lire "NB Liquor". En français : "Alcool NB Liquor". Pourquoi pas juste "Alcool NB" ?



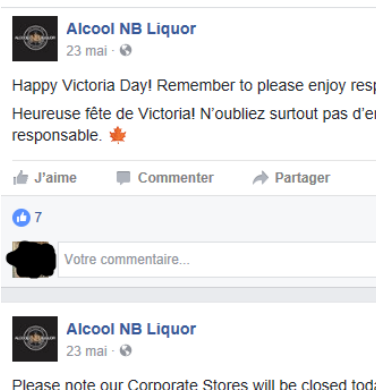
**6 mai 2016 (Croix Rouge) :** Mot clic en anglais seulement.

**13 mai 2016 (Festival de bière) :** On peut lire "Cliquez sur Aime" au lieu de "J'aime"



**21 mai 2016 (Victoria) :** La "fête de Victoria" est une mauvaise traduction. Le nom de ce jour férié est "La fête de la Reine".

**23 mai 2016 (Victoria) :** Encore des exemples de l'ignorance d'Alcool NB du nom véritable du jour de la Fête de la Reine. De plus, l'utilisation de "Heureuse" n'est pas adéquate.



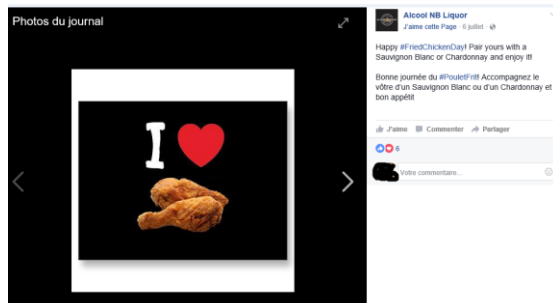
**25 mai 2016 (Gagnant)** : On dit d'une femme [REDACTED] qu'elle est "le gagnant" (au masculin).

**1er juin 2016 (Chalet)** : "Faire : faites vos provisions pour le chalet" est un non-sens. On devrait plutôt lire "À faire : vos provisions pour le chalet".

**14 juin 2016 (Caesar)** : Recette en anglais seulement.

**27 juin 2016 (Chips)** : #nationalchipday (anglais seulement sur l'image)

**6 juillet 2016 (Poulet)** : L'image est en anglais seulement. Pourquoi n'y lit-on pas "J" (cœur)?"



**7 juillet 2016 (Chocolat)** : Le mot clic (dans l'image) est en anglais seulement. De plus "préparaer" n'est pas un mot ...



**16 juillet 2016 (Poptails)** : Le nom de la recette est en anglais seulement.

**22 juillet 2016 (Hammock Day)** : Le mot clic est en anglais seulement.

**24 juillet 2016 (Tequila!)** : Le mot clic est en anglais seulement.



**25 juillet 2016** : Le mot clic est en anglais seulement.

**27 juillet 2016 (Scotch)** : Le mot clic est en anglais seulement. Surtout dans l'image.



**Septembre 2016** : Dans la publication du 19 septembre, on peut lire "C'est #JournéeParleCommePirate ...". Il y a un "la" manquant entre le verbe et le sujet de la phrase. Par ailleurs, le mot-clic #JournéeParleCommePirate est lui aussi fautif puisqu'il manque le mot "un" entre "comme" et "pirate". Après vérification, tout porte à croire que c'est Alcool NB qui a créé ce mot-clic car ce sont les seuls à l'avoir utilisé sur Facebook et sur Twitter. Dans la publication du 20 septembre, on peut lire "C'est #JournéePunch rendons-le mémorable...". Il me semble qu'il y a des fautes et qu'on devrait y lire "C'est la #JournéePunch, rendons-la mémorable...". Enfin, dans la publication du 23 septembre, on écrit "week-end" au lieu de "fin de semaine" et dans la photo plus bas, les mots en anglais sont nettement plus gros que ceux en français.



**3 et 4 octobre 2016:** Root 1 : Les mots "Buy", "Get" et "Free" sont nettement plus gros que leur équivalent français. Et le petit texte en marge est truffé de fautes. Il est assez évident que ce texte est une mauvaise traduction de l'anglais au français. De plus, les mots clic sont en anglais seulement; #root1wine et #chile au lieu de #vinroot1 et #chili.

Choix du personnel : on peut lire sous [redacted] "associate at Vaughan Harvey blvd". Je suis franchement étonné que de telles erreurs peuvent passées inaperçues.



**6 octobre 2016 :** La qualité du français laisse à désirer dans les deux cas. Dans la première image, on peut lire : "Jetez un coup d'œil sur ce qui est en fût cette semaine à chacune des stations de Growler...". On jetterais plutôt un coup d'œil à ce qui est en fût aux stations de remplissage de Growlers; je crois. Dans la deuxième image, on peut lire "Heureuse fête de l'Action de Grâce". Comme je vous l'avais fait remarqué lors de l'incident "Heureuse fête du travail" il y a quelques semaines, l'utilisation du mot "Heureuse" est une mauvaise traduction de l'anglais : "Happy (Thanksgiving)".



**7 octobre 2016 (Whisky) :** le mot clic est en anglais, on peut lire «la renaissance du Whiskey» (c'est «Whisky» en français). Samedi 8 octobre (chardonay et pinot noir) : Bien que j'apprécie cette rare prédominance du français dans une publication, il me semble que celle-ci comporte des fautes. En français, je crois que les mots «Chardonay» et «Pinot Noir» doivent précéder le nom du produit. De plus, et plus évidemment, l'image est en anglais seulement.

**Le 9 octobre 2016 (patates douces) :** on peut lire en français «Honey brown lager». Il me semble que ces mots auraient pu être traduits.



**12 octobre 2016 (Spindrift) :** On peut lire "Nova Scotia's Spindrift Knotty Buoy". Toutefois, "Nova Scotia's" ne semble pas faire parti du nom du produit; on cherche plutôt à souligner la province dans laquelle la bière a été brassée, la Nouvelle-Écosse. Il me semble donc qu'on devrait y lire " (La) Spindrift Knotty Buoy de Nouvelle-Écosse" ou, par exemple, "La Knotty Buoy de la brasserie Spindrift en Nouvelle-Écosse".

**13 octobre 2016 (Growler) :** Durant plusieurs semaines, et à titre d'exemple celle du 6 au 12 octobre, la page hebdomadaire des Growler utilisait l'acronyme "VK" (Vallée de Kennebecasis) et la phrase "la quatrième bière en fut a été choisie par le personnel de la succursale East Point". Ça, c'était bien. Par contre, cette semaine (13 au 19 octobre 2016), par un sort que je ne conçoit pas, Alcool NB est revenu a son utilisation de termes anglais. On peut donc lire "KV" et "La 4th Tap a été choisie...".



qu'est-ce qui est en fût? DU 13 AU 19 OCTOBRE 2016

<b>EAST POINT, PROSPECT, KV, DIEPPE</b>	
TrailWay-Lester 3.7% alc./vol. Session IPA TrailWay Brewing Company, Fredericton (Nouvelle-Brunswick)	11\$
Petit-Sault-La Padrix 5.8% alc./vol. Pilsner Brasserie du Petit-Sault (Nouvelle-Brunswick)	10\$
Mad & Noisy Hops & Bolts 5.3% alc./vol. IPA (Golden/Pale Lager) Creemore Springs, Creemore (Ontario)	10\$
La 4th Tap a été choisie par le personnel de la succursale East Point!	
<b>SACKVILLE</b>	
Smashbomb Atomic IPA 8% alc./vol. IPA américaine Flying Monkeys Craft Brewery, Barrie (Ontario)	16\$

**13 octobre 2016** (cadeau 100\$) : Le texte français est truffé de fautes de syntaxe. Le 14 octobre 2016 (Whisky) : Le mot "Whiskey" est écrit en anglais uniquement sur le logo (c'est "Whisky" en français). Le mot clic est en anglais seulement.

**Le 15 octobre 2016** (Shocktop) : Le texte français est truffé de fautes de syntaxe.

**Le 16 octobre 2016** (Grand Marnier) : Il n'y aucun mot clic en français.



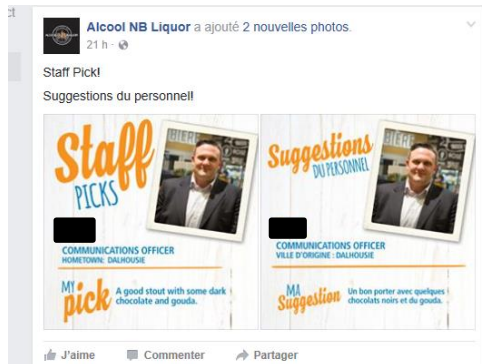
**Le 16 octobre 2016** (Suggestion du personnel) : Du côté français, on peut lire "Associate in Hampton" et "Halifax, NS".

**Le 17 octobre 2016** (Whisky) : Encore une fois, "Whiskey" au lieu de "Whisky"; dans le logo et dans le mot clic.



**17 octobre 2016** (Bière rouge) : La traduction "Bière rouge" est fautive dans ce cas-ci. On devrait plutôt lire "Bière rousse" si on parle de "Red Ale". Bien qu'il existe une "Bière rouge", celle-ci se traduit "Flanders red ale" en anglais. C'est une bière belge à fermentation mixte bien particulière.

**18 octobre 2016** (suggestions du personnel) : Premièrement, on peut lire "communications officer" dans l'encadré français. Deuxièmement, on peut lire plus bas "Un bon porter avec quelques chocolats noirs..." qui semble traduit de "A good stout with some dark chocolate...". Selon mes recherches, une "porter" est un genre de bière, et une "stout" en est un autre. Les deux mots, "porter" et "stout", semblent acceptés en français et en anglais, alors pourquoi utilise-t-on deux mots différents, qui ne veulent pas dire la même chose, dans ce cas-ci? De plus "avec quelques chocolats noirs" est une mauvaise traduction. On devrait plutôt lire "avec du chocolat noir".





## ANNEXE "C"

**Document acheminé par l'institution démontrant le manque de personnel bilingue à la succursale située au 1150 rue Prospect à Fredericton au mois d'août 2016.**

### Month of August 2016 - Store 60 (Prospect Street)

Week of August 1 -7	Monday - Holiday Tuesday & Saturday - Bilingual staff scheduled from opening to close Wed, Thur, Fri - bilingual staff scheduled from 1 pm to close Wed, Thur, Fri - no bilingual staff from 10 am to 1 pm Sunday - no bilingual staff scheduled
Week of August 8-14	Monday to Sunday - Bilingual staff scheduled from opening to close
Week of August 15 - 21	Monday to Sunday - Bilingual staff scheduled from opening to close
Week of August 22 - 28	Monday to Sunday - Bilingual staff scheduled from opening to close
Week of August 29 - September 4	Monday to Saturday- Bilingual staff scheduled from opening to close Sunday - No bilingual staff scheduled

## ANNEXE "D"

Fiche aide-mémoire résumant les phrases les plus fréquentes énoncées à la caisse lors de la transaction chez ANBL dans les deux langues officielles.

«Hello/ Bonjour! »	
How are you?	Comment allez-vous?
Did you find everything you needed?	Est-ce que vous avez trouvé tout ce que vous recherchez?
Identification please.	Pièce d'identité s'il vous plait.
The total will be ___\$	Le montant total est ___\$
Cash, debit or credit?	Comptant, débit ou crédit?
Thank you, have a nice day!	Merci, bonne journée!

Active Offer of Service →

← Offre active de service

Service

Service