

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

**Plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Allégations de lacunes dans la prestation de services en français**

**Rapport d'enquête
Numéro de dossier : 2015-2523**

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



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

Énergie Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte et faits	3
Enquête	4
Analyse	4
- Programme de chauffe-eau – <i>Lois sur les langues officielles</i>	5
- Accommodements – remise d’une "carte de poche "	5
Conclusion et recommandations.....	6

Ce rapport fut respectueusement soumis :

Premier ministre, Brian Gallant
Président-directeur général, Gaëtan Thomas
La coordinatrice aux langues officielles, Sonia Grenier
La partie plaignante

Mise en contexte et faits

Le dossier à l'étude répond à une plainte formulée à l'endroit d'un tiers qui fournit un service pour le compte d'Énergie Nouveau-Brunswick (ci-après "Énergie NB"). La partie plaignante allègue un manquement quant à la prestation de services en français. Après avoir consulté les partis afin d'obtenir leur version de l'incident, le commissariat résume les faits comme suit :

L'incident s'est échelonné à des moments différents pendant une semaine à l'été 2015. Dans un premier temps, la partie plaignante a communiqué avec Énergie NB afin de coordonner le changement du chauffe-eau résidentiel. Lors de cette conversation téléphonique, la partie plaignante a insisté afin que le sous-traitant qui allait se déplacer chez elle soit en mesure de correspondre avec elle en français. L'agent lui a alors répondu qu'il ne pouvait pas assurer un service en français de la part du sous-traitant, mais que si le technicien ne pouvait pas communiquer en français, celui-ci allait lui remettre une carte lui indiquant de téléphoner à Énergie NB qui s'assurerait de traduire l'information. Au courant de cette même journée, la partie plaignante a reçu un appel du sous-traitant, fournissant un service pour le compte d'Énergie NB (le "tiers"), lui indiquant qu'elle recevrait un autre appel au courant de la semaine suivante afin de coordonner le rendez-vous avec le technicien en chauffe-eau.

La semaine suivante, lorsque la partie plaignante a reçu ledit appel du tiers, un message, en anglais, avait été laissé dans sa boîte vocale, demandant à la partie plaignante de contacter le tiers dès que possible. La partie plaignante s'est alors interrogée à savoir pourquoi on communiquait avec elle en anglais alors qu'elle avait explicitement exigé le français. Elle a alors contacté le tiers et l'employé qui a répondu à l'appel lui a dit que la personne avec qui elle avait communiqué en français la semaine précédente n'était pas libre pour lui parler à ce moment. L'employé a poursuivi en insistant afin que la partie plaignante communique avec elle en anglais. La partie plaignante indique avoir ressenti de la frustration et de l'impatience de la part de l'employé dû au fait qu'elle demandait à être servie en français.

La partie plaignante dénonce également la procédure qui prévoit que si le technicien n'est pas en mesure de communiquer dans la langue désirée par le client, celui-ci doit présenter une "carte de poche" bilingue qui offre au client de communiquer par téléphone auprès d'Énergie NB afin d'obtenir de l'assistance.

Les
communications
avec le **tiers** qui
fournit un service
pour le compte
d'Énergie NB ne
se sont **pas**
effectuées dans la
langue de choix
de la partie
plaignante

Enquête

Suivant le dépôt de la plainte, le commissariat a fait parvenir le préavis d'enquête auprès de l'institution concernée en prenant soin d'y inclure trois questions afin de saisir le contexte dans lequel l'incident s'est produit. Les questions qui ont été soumises auprès de l'institution sont les suivantes :

1. Énergie NB a-t-elle établi des directives en matière de prestation de service dans les deux langues officielles? Si oui, veuillez nous en fournir une copie.
2. De quelle façon Énergie NB procède-t-elle afin de s'assurer que les sous-traitants avec qui elle a des ententes seront en mesure d'offrir un service (par téléphone et en personne) dans les deux langues officielles?
3. La procédure selon laquelle une "carte de poche" est distribuée au client qui souhaite obtenir un service dans une langue officielle, mais que le technicien n'est pas en mesure de lui offrir est-elle toujours en vigueur?

L'institution par le biais d'une correspondance reçue quelques semaines plus tard, a admis l'incident et a commenté les questions soulevées par le commissariat et les réponses obtenues font l'objet d'une analyse.

Analyse

Après avoir considéré l'ensemble des faits, le commissariat estime que la plainte est **fondée** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles* ("LLO"), plus précisément aux articles qui stipulent ce qui suit :

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.
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.

La plainte à
l'endroit d'Énergie
NB s'avère être
fondée

Le commissariat appuie cette conclusion du fait que l'institution a admis que l'incident s'est produit comme décrit par la partie plaignante. Dans un premier temps, Énergie NB, en réponse à la **question 1**, indique que l'institution a élaboré une directive spécifique quant à la livraison de services dans les deux langues officielles reliés au programme de chauffe-eau (le "programme"). Ce programme, institué en 2011, est exhaustif et cible plusieurs aspects de l'octroi du service dans les deux langues officielles. À titre d'introduction, le programme indique :

L'accent sur l'amélioration continue consiste à répondre de manière appropriée à nos clients qui ont une diversité géographique, culturelle et linguistique. Lorsque le sujet de la langue est en cause, nous devons être prêts à servir nos clients dans la langue officielle de leur choix.

L'objectif de ce programme est d'informer le tiers comment se conformer à l'article 30 de la LLO et d'ainsi veiller à s'assurer que tous les services offerts au public par des tiers au nom de l'institution soient livrés dans les deux langues officielles. Bien que le commissariat appuie ces affirmations, il est critique envers les réponses fournies à la **question 2** et la **question 3**. En effet, lorsque l'institution est interrogée à l'égard de la procédure mise en place afin d'assurer que le tiers soit en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles (par téléphone et en personne), l'institution se réfère au programme qui indique que l'offre active de service doit être exprimée en tout temps afin d'informer le public que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, il est ensuite indiqué que dans le cas où le technicien en chauffe-eau est incapable d'offrir au client un service dans la langue officielle de son choix, le technicien doit :

présenter une carte de poche bilingue au client [...] cette carte indique que le technicien va communiquer avec Énergie NB pour recevoir de l'aide afin de desservir le client dans la langue officielle de son choix.

Le commissariat désapprouve cette procédure puisqu'elle n'est pas synonyme de la prestation d'un service de qualité égale; cette procédure n'est pas fonctionnelle, car un technicien qui se présente à la résidence d'un client et qui n'est pas en mesure de communiquer dans la langue pour laquelle le client a opté, cela représente une différenciation dans la prestation de services en comparaison avec un client qui ferait le choix de communiquer dans la langue du technicien. De plus, l'option de communiquer avec un agent par téléphone ne garantit pas que celui-ci soit en mesure de traduire fidèlement tout ce qui est mentionné par le technicien.

Le programme d'Énergie NB en matière de langues officielles a pour **objectif de se conformer à l'article 30** de la LLO

La **remise d'une carte bilingue ne correspond pas à l'offre d'un service de qualité égale** dans les deux langues officielles

La **prestation du service s'amorce bien avant l'arrivée du technicien** à la résidence du client

Un autre obstacle qui se présente avec cette procédure réside dans le fait que les communications s'amorcent bien avant l'arrivée du technicien à la résidence; la remise de cette carte est impossible quand des problèmes surviennent lors des conversations téléphoniques avec un préposé unilingue. L'offre de service comprend également les premiers échanges téléphoniques. Bien que le contrôle de l'ensemble des tiers représente un défi pour l'institution, cela ne modifie en rien ses obligations en vertu de la *LLO* et celle-ci doit s'assurer que lorsqu'elle délègue certains services, le tiers sera en mesure d'offrir celui-ci dans les deux langues officielles, et ce, sans accommodements.

Finalement, et bien que l'institution le reconnaisse, le commissariat réitère le caractère indispensable du respect et de la compréhension des obligations linguistiques quant à la prestation de service au public par l'institution et par les tiers. Un membre du public ne doit jamais avoir le sentiment d'être intimidé du fait de vouloir utiliser la langue de son choix lorsqu'il désire obtenir un service. Il est donc essentiel que les employés d'Énergie NB reconnaissent ces principes afin d'assurer qu'une attitude positive prévaut en tout temps.

Conclusion et recommandations

À la lumière de l'analyse présentée, nous jugeons approprié de formuler les recommandations suivantes :

1. La commissaire recommande à Énergie NB d'insérer une clause, dans les contrats de service avec ses sous-traitants, qui impose que les tiers soient en mesure d'offrir un service bilingue, en personne, à tous les utilisateurs.
2. La commissaire recommande à Énergie NB de cesser la distribution de la carte bilingue à ses utilisateurs.
3. La commissaire recommande à Énergie NB d'effectuer un rappel auprès des employés et des tiers afin qu'une attitude positive en matière de droit linguistique prévale lors de la prestation de services.

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, le président-directeur général d'Énergie NB, la coordinatrice aux langues officielles et la partie plaignante.

Une **attitude positive** à l'égard des droits linguistiques est **nécessaire afin d'assurer le respect** des obligations en vertu de la ***LLO***

Nous avisons également qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions présentées au terme de la présente enquête, elle peut 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 à Fredericton,
dans la Province du Nouveau-Brunswick,
ce 11^e jour de décembre 2015