

Enquête systémique

Enquête portant sur la prestation des services de sécurité et d'accueil
dans les deux langues officielles aux édifices gouvernementaux



COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Dossier 2015-2377
2015-2586

Mars 2016

Table des matières

CONTEXTE	1
Mandat de la commissaire et conduite d'une enquête	1
• Plainte émanant d'un membre du public et intervention de la Commissaire	1
HISTORIQUE	2
Avant-propos	2
Enquêtes à l'endroit du Corps canadien des commissionnaires : de 2002 à aujourd'hui	2
• Intervention du Premier ministre le 18 janvier 2006	3
• Une décennie après le premier incident, les plaintes se succèdent toujours	5
DOSSIER PLACE CHANCERY & ENQUÊTE SYSTÉMIQUE	6
Faits.....	6
Enquête	6
Réponse de l'institution et observations	7
ANALYSE	8
Obligations de l'Institution en vertu la <i>LLO</i>	8
Étude du contrat entre l'Institution et le Tiers	9
• Étude comparative – Facilicorp	10
L'approche d'équipe n'est pas une option	12
• Agent de sécurité : un emploi de première ligne	12
Recrutement d'agents de sécurité bilingues : l'institution doit s'en assurer	13
RECOMMANDATIONS	14
Contrat	14
Processus d'enquête	15
• Commentaire	15
CONCLUSION	15
ANNEXES	16

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

CONTEXTE

La Constitution canadienne reconnaît que les deux communautés linguistiques francophone et anglophone du Nouveau-Brunswick ont un statut, des droits et des privilèges égaux. De ce fait, les membres du public ont le droit d'employer l'une ou l'autre des langues officielles lorsqu'ils communiquent avec des institutions provinciales.

Le statut unique du Nouveau-Brunswick à titre d'ambassadeur de cette dynamique sociolinguistique amène les institutions provinciales et les tiers qui fournissent un service pour leur compte à agir de façon coordonnée afin de se conformer à ces obligations.

Mandat de la commissaire et conduite d'une enquête

La commissaire aux langues officielles est une fonctionnaire de l'Assemblée législative nommée par l'Assemblée législative et redevable à celle-ci. Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ("LLO"), le mandat de la commissaire est double: enquêter et promouvoir l'avancement des deux langues officielles. Afin d'être en mesure de répondre aux obligations conférées par son mandat, les articles 43(16) et 43(17) de la LLO permettent à la commissaire de mener une enquête à la suite d'une plainte formée par un membre du public ou émanant de sa propre initiative.

Il importe de noter qu'une enquête mise en branle suivant l'initiative de la commissaire résulte généralement d'incidents qui se sont enchaînés malgré les nombreuses recommandations émises par le Commissariat. Ce type d'enquête peut également prendre place lorsqu'une dérogation flagrante à la LLO survient et que celle-ci demande à être étudiée en profondeur.

• Plainte du public et intervention de la Commissaire

En raison de considérations variées, les membres du public hésitent parfois à formuler une plainte auprès du commissariat. En effet, il peut s'avérer qu'un membre du public n'était pas conscient d'être confronté à une situation de non-conformité à la LLO. Dans certains cas, le fait de ne pas avoir pu obtenir un service dans la langue officielle de son choix auprès d'institutions gouvernementales est répandu à un point tel que cela a conduit les membres du public à obtempérer devant ces dérogations plutôt que de les contester.

Ce silence, volontaire ou non, a pour effet de contribuer à ce problème systémique. Cela ne signifie pas que les membres du public sont insensibles à cette inégalité en matière de prestation de service. Un certain cynisme semble s'être installé en réponse au laxisme de certaines institutions à mettre en œuvre les recommandations formulées suivant les nombreuses plaintes émises à leur égard. En l'espèce, la commissaire a jugé que son intervention dans le dossier était nécessaire afin de parvenir à une résolution de cette situation.

Les deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick ont un statut, des droits et des privilèges égaux

Mandat du commissariat:
Enquêter et promouvoir

HISTORIQUE

Avant-propos

C'est en réaction à cette impasse évidente qu'une enquête a été amorcée par la Commissaire à la suite d'un incident qui s'est produit le 6 mai 2015 à la Place Chancery, un bâtiment situé en plein cœur de la capitale néo-brunswickoise et qui héberge de nombreuses institutions provinciales, dont le cabinet du Premier ministre.

Les faits précis de cette affaire seront discutés au chapitre suivant. Toutefois, avant de procéder à la recension de ces faits, un survol des plaintes, des réponses des institutions qui sont responsables d'administrer le tiers, en l'occurrence, le Corps canadien des Commissionnaires ("le tiers") et des recommandations émises dans ces dossiers est nécessaire afin de comprendre la nécessité de la tenue de cette enquête systémique.

• Enquêtes à l'endroit du Corps canadien des commissionnaires : de 2002 à aujourd'hui

Les lacunes en matière de l'octroi de service dans les deux langues officielles à l'égard de la prestation de services de sécurité et d'accueil assuré par le Corps canadien des commissionnaires à certains bâtiments provinciaux demeurent un sujet enclin à être la cible de plaintes depuis l'ouverture du bureau du Commissariat aux langues officielles en avril 2003 ("le commissariat"). L'année suivante, un premier plaignant s'est adressé à notre bureau dénonçant une situation qui s'était produite à l'Assemblée législative. Un commissionnaire unilingue anglophone s'était alors adressé à la foule qui assistait au dépôt du budget. Bien que les membres du public aient droit d'obtenir un service dans la langue officielle de son choix, les gens qui désiraient communiquer avec le commissionnaire en question devaient obligatoirement procéder en anglais.

Dans cette affaire, l'institution a admis les faits comme relatés par le plaignant et reconnu que la situation ne respectait pas les obligations qui lui sont imposées en vertu de la *LLO*. On apprend par une correspondance dévoilée par l'institution que dès juillet 2002, les employés responsables avaient communiqué avec le tiers afin de réclamer que l'organisation mette à disposition des commissionnaires bilingues à l'Assemblée législative. Ce que nous révèle cette correspondance c'est qu'à l'époque, cette exigence ne faisait pas partie de l'entente en vigueur entre l'institution et le tiers. Suivant cette intervention du commissariat dans cette affaire, une note de service fut préparée par l'institution et adressée à tous les gestionnaires du Bureau de l'Assemblée législative et fut distribuée. Cette note sollicitait leur coopération afin de veiller à ce que tout le personnel en poste soit au courant des obligations en vertu de la *LLO*, et précisément de la marche à suivre quant à la responsabilité d'informer les membres du public que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix.

Finalement, dans cette affaire, l'institution a avisé que des séances d'information portant sur la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles allaient être offertes au personnel et des profils linguistiques des postes au Bureau de l'Assemblée législative allaient être créés afin d'assurer que l'institution offre un niveau satisfaisant de services bilingues. À la lumière de la panoplie de mesures proposées par l'institution, le commissariat a jugé qu'il n'était pas nécessaire d'émettre de recommandations supplémentaires.

Malgré le fait que ces mesures furent censées être mises en œuvre, quelques mois plus tard, soit en novembre 2004, une autre plainte fut déposée auprès du commissariat à l'égard du service de sécurité et d'accueil à l'Assemblée législative. Dans cette affaire, la plaignante s'était rendue à cet édifice où elle fut accueillie par un commissionnaire unilingue anglophone. Non seulement celui-ci a omis d'effectuer l'offre active, mais il a également adopté une attitude condescendante auprès de la plaignante parce que celle-ci désirait obtenir un service dans la langue officielle de son choix, c'est-à-dire en français. Encore une fois, l'institution a reconnu les faits tels qu'ils ont été rapportés par la plaignante. L'institution a indiqué qu'afin d'éviter que cette situation se reproduise, elle allait continuer à discuter de façon périodique avec le tiers responsable de ces employés afin de s'assurer que ceux-ci intègrent les politiques liées à la *LLO*. L'institution a conclu sa réponse à cette plainte en indiquant ce qui suit :

«L'Assemblée législative continuera de faire preuve de vigilance et redoublera ses efforts pour que tout le personnel, plus particulièrement les commissionnaires, adhère à la Politique sur les langues officielles et comprenne bien la nécessité de l'offre active de service»

Au fil des ans, ces incidents ne se sont pas limités au bâtiment de l'Assemblée législative. Au mois de juin 2005, suivant un manque de service dans la langue officielle de son choix au bureau régional de la santé publique à Moncton, et dont la sécurité était assurée par le Corps canadien des commissionnaires, la partie plaignante s'est adressée au commissariat. La politique de l'institution prévoyait alors de diriger les membres du public désirant communiquer en français auprès de la réceptionniste du bâtiment et que cela était jugé suffisant afin de répondre à leurs obligations en vertu de la *LLO*. Le Commissariat considère qu'un service de qualité égale ne signifie pas de communiquer avec un autre employé dont les responsabilités ne sont pas du tout les mêmes. Un commissionnaire doit assurer la réception de l'édifice, mais également la sécurité. Une réceptionniste ne peut pas être responsable de palier à ce manquement quant à la prestation de services dans l'une des langues officielles. Cette notion sera approfondie au chapitre Analyse de ce rapport d'enquête.

Déjà en 2005, les dérogations à la *LLO* et le manque de résultats vis-à-vis des mesures qui devaient être implantées ont poussé le Commissaire de l'époque à vouloir agir de son propre chef dans ce dossier. Ainsi, suivant cette dernière enquête, le Commissaire a indiqué au sous-ministre de l'Approvisionnement et des Services, dans une correspondance datée du 13 décembre 2005, qu'il souhaitait étudier l'entente qui prévalait entre l'institution et le tiers.

• **Intervention du Premier ministre le 18 janvier 2006**

Le 4 janvier 2006, après avoir obtenu la documentation pertinente, le Commissaire a informé le Premier ministre de l'époque, qu'aucun contrat n'existait entre le Corps canadien des commissionnaires et le gouvernement et que chaque ministère ou agence désirant se prévaloir de leurs services négociait individuellement avec eux.

Le Commissaire avait alors indiqué au Premier ministre que contrairement aux politiques et lignes directrices du gouvernement en matière de langues de service au volet des services contractuels, le contrat ne comportait aucune clause énonçant les responsabilités et les obligations des parties en vertu de la *politique sur la langue de service* afin d'assurer la prestation de services dans les deux langues officielles conformément à l'article 30 de la *LLO*. Le Commissaire a poursuivi en indiquant qu'il soupçonnait que la même situation prévalait entre les contrats négociés entre ce tiers et les autres ministères et agences gouvernementales bénéficiant de ces services.

À titre de responsable de la mise en application de la *LLO* et en réponse à l'intervention du commissaire, le 18 janvier 2006, le Premier ministre de l'époque a émis une Note de service à tous les ministres et sous-ministres¹. Cette note les avisait qu'à l'avenir, les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité renferment une clause précisant leurs responsabilités et obligations conformément à la *LLO*. Quelques mois plus tard et malgré la diffusion de cette Note de service par le Premier ministre, trois autres plaintes ont été rapportées auprès du Commissariat. En octobre 2006, lors de la cérémonie d'assermentation des députés à l'Assemblée législative du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les gens qui étaient installés au deuxième étage ont reçu les instructions en anglais seulement par le commissionnaire. En réponse à cet incident, l'institution a indiqué que les plaintes en matières linguistiques sont prises au sérieux et a réaffirmé sa volonté d'assurer l'offre active de service et la communication avec le public dans les deux langues officielles.

«L'exigence de communiquer oralement et d'afficher dans les deux langues officielles est régulièrement inscrite sur les ordres du jour des réunions du personnel [...] le sergent d'armes rencontre fréquemment les commissionnaires et il informe toutes les recrues de l'importance de l'offre active de service».

Le rapport préparé pour ce dossier recommandait que l'institution veille à conscientiser tous les membres de son personnel des obligations de la *LLO* et des principes qui la sous-tendent à l'aide d'une politique claire et d'un programme de formation bien étoffé. À cet effet, l'institution indique également que les commissionnaires ont reçu des documents d'informations afin d'être entièrement informés de leurs obligations. Il importe cependant de préciser que le commissariat n'a pas obtenu copie de la politique en question ni de ce programme de formation.

En dépit des nombreuses recommandations, des rapports, des communiqués, des notes de service et des directives, un autre événement survient au mois de mai 2009; signe qu'aucune véritable réforme adressant les obligations linguistiques s'imposant au tiers ne fut mise en place au sein des institutions concernées. Dans cette affaire, le plaignant s'était rendu à l'Assemblée législative. Le commissionnaire à la réception n'a pas fait d'offre active et malgré que le plaignant lui ait indiqué qu'il désirait s'entretenir en français, celui-ci a délibérément ignoré sa volonté et a continué à communiquer en anglais.

¹ Note de service datée du 18 janvier 2006 émise par le Premier ministre ("Annexe A").

L'institution a admis les faits et indiqué que l'Assemblée législative :

«Continuera de faire preuve de vigilance et redoublera ses efforts pour que tout le personnel, y compris les commissionnaires, adhère à la Politique sur les langues officielles et comprenne bien l'offre active de service».

Il convient de souligner que depuis juillet 2002, soit peu après l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, l'Assemblée législative a soumis une requête auprès du tiers afin que les commissionnaires affectés à ce poste soient bilingues. Cette requête n'a pas été entièrement mise en œuvre. Le comptoir d'accueil et les postes de garde sont le premier lien entre le visiteur et l'établissement; l'obtention de service conforme à la *LLO* devrait donc y être garantie, et ce, sans compromis. Le rapport qui a été préparé à la suite de l'enquête dans ce dossier a réitéré une fois de plus la nécessité pour les différentes institutions qui retiennent les services d'une agence de sécurité de se prévaloir d'un contrat qui comprendrait une clause imposant l'obligation d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la *LLO*.

• **Une décennie après le premier incident, les plaintes se succèdent toujours**

Au mois de septembre 2014, un plaignant s'est rendu à la Résidence du gouverneur dans le but de pouvoir visiter l'endroit. Lorsque celui-ci est arrivé sur les lieux, le commissionnaire s'est adressé à lui en anglais seulement, donc il n'a pas procédé à l'offre active. Bien que le plaignant ait répondu en français, le commissionnaire en poste a poursuivi la conversation en anglais et a procédé à aviser ce dernier qu'il était seulement possible de visiter les lieux les jours de semaine. Il importe de noter un élément essentiel de la réponse de l'institution dans ce dossier. En effet, l'institution estimait que le fait qu'un commissionnaire unilingue soit affecté à ce poste n'était pas une préoccupation, car l'édifice était fermé au moment où le plaignant s'est présenté et que le rôle du commissionnaire se résumait à y assurer la sécurité. Ainsi, l'institution était d'avis qu'il était acceptable que le commissionnaire en poste au moment où le plaignant s'est présenté ne soit pas en mesure de communiquer dans les deux langues officielles. Le commissariat, par le biais du rapport, a avisé l'institution que les heures et les jours d'ouverture de la Résidence ne sont pas nécessairement connus du grand public et qu'il peut arriver qu'un visiteur ait besoin de renseignements ou de communiquer en cas d'urgence avec le commissionnaire en poste à tout moment.

Le respect de la *LLO* ne se limite pas dans le temps et le fait de considérer que tel est le cas représente une dérogation à la *Loi* car cela ne permet pas d'assurer la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les membres du public. La commissaire a donc recommandé dans ce dossier que l'institution s'assure que seuls des commissionnaires bilingues soient affectés à la Résidence du gouverneur afin d'être en mesure de respecter les obligations imposées par la *LLO*, et ce, en tout temps.

Dans le même ordre d'idée, une plainte fut déposée au bureau du Commissariat au mois de mai 2015 visant encore une fois le service de sécurité assuré par le Corps canadien des commissionnaires à l'Assemblée législative. Dans cette affaire, le plaignant a dû attendre afin de pouvoir communiquer dans la langue de son choix après qu'un commissionnaire unilingue tentait de l'informer de certaines directives en anglais seulement.

En résumé, le commissariat a une fois de plus conclu que le bilinguisme se doit d'être considéré comme étant une compétence essentielle au travail d'agent de sécurité. De plus, compter sur l'intervention d'un collègue dans la prestation d'un service si important que constitue celui de sécurité n'est pas une option viable afin d'assurer convenablement la sécurité du public.

Un autre incident fut porté à l'attention au commissariat à l'automne 2015; une plainte qui fut ensuite intégrée à la présente enquête systémique². Dans ce dossier, la partie plaignante a indiqué qu'à chaque occasion où elle a dû se rendre au Centre de Santé Victoria entre 2012 et 2016, jamais elle n'a obtenu d'offre active et de service dans la langue officielle de son choix de la part des commissionnaires en poste. L'institution a répondu à cette déclaration en affirmant encore une fois, qu'il était acceptable que les membres du public qui désiraient communiquer en français s'adressent à un autre employé que le commissionnaire et que cette façon de fonctionner était celle qui prévalait en tout temps à cet édifice. Les tenants et aboutissants de ce dossier seront également approfondis au chapitre Analyse de la présente enquête.

Aux termes de cette revue historique, on constate qu'à travers les années, différentes institutions ont été visées par les plaintes portant sur le service de sécurité et d'accueil assurés par le tiers mis en cause. En l'espèce, le ministère des Transports et de l'Infrastructure est ciblé, car l'incident qui a mené au déclenchement de l'enquête systémique impliquait cette institution à titre de responsable de ce bâtiment. Cependant, il convient de préciser que toutes les institutions qui font appel aux services de ce tiers, pour qu'il assure le service de sécurité et d'accueil, sont concernées par la présente enquête.

DOSSIER PLACE CHANCERY & ENQUÊTE SYSTÉMIQUE

Faits

Le 6 mai 2015, la Commissaire s'est rendue à l'édifice de la place Chancery afin de prendre part à une rencontre avec un haut fonctionnaire. À son arrivée à la réception, le commissionnaire en poste a entamé la conversation en anglais sans procéder à l'offre active. La Commissaire s'est alors adressée à l'agent en français afin d'indiquer qu'elle avait un rendez-vous dans quelques minutes. C'est alors que le commissionnaire lui a indiqué qu'il ne parlait pas français.

Enquête

Dans cette affaire, deux éléments de non-conformité à la *LLO* demandaient à être étudiés : l'absence d'offre active de service et l'octroi de services dans les deux langues officielles de son choix. Avant d'entamer une enquête, une revue de l'historique des plaintes au commissariat ciblant le service de sécurité et d'accueil a été effectuée. La conclusion est la suivante : des situations évidentes de non-conformité à la *LLO* par les institutions requérant les services de ce tiers persistent. Un constat s'est alors imposé : une enquête systémique devait être entamée à l'égard du service assuré par ce tiers.

Dérogations
persistantes
à la *LLO*

² Enquête : Centre de Santé Victoria (2015-2586)

Cette enquête systémique a nécessité la tenue de rencontres et l'obtention de plusieurs documents afin de parvenir à rassembler l'information nécessaire à la conduite de l'enquête en bonne et due forme. La première étape fut d'aviser l'institution de l'intention du commissariat d'enquêter, conformément à l'article 43(13) de la *LLO* qui stipule que:

43(13) Le commissaire donne un préavis à l'administrateur général de l'institution concernée de son intention d'enquêter en vertu de la présente loi.

Un préavis d'enquête a donc été envoyé le 26 mai 2015 à l'administrateur général du ministère des Transports et de l'Infrastructure, lui faisant part de l'intention de mener une enquête dans cette affaire. Deux questions étaient soulevées par le biais de cette correspondance :

1. Quelles sont les exigences linguistiques pour les membres de l'équipe affectée au service de protection et de sécurité de la place Chancery ?
2. Veuillez nous fournir une copie de la politique interne, s'il y a lieu, visant à assurer une disponibilité constante de services dans la langue de choix du client lorsque les commissionnaires, les commissionnaires suppléants, ou tous autres membres du personnel affectés à la sécurité de la place Chancery, sont appelés à interagir avec le public.

Réponse de l'institution et observations

La réponse de l'institution est parvenue au commissariat le 18 août 2015, soit près de trois mois après l'envoi du préavis d'enquête. Par le biais de cette correspondance, l'institution a confirmé l'incident tel que relaté par le préavis d'enquête. Ainsi, le ministère des Transports et de l'Infrastructure a admis que la prestation de services en français à la Place Chancery n'était pas accessible la journée où est survenu l'incident en question; reconnaissance de ce fait qu'il eut dérogation à la *LLO*.

Le ministère, toujours par l'entremise de cette correspondance, a indiqué qu'en réaction à cet incident, ses employées se sont entretenues avec le tiers afin d'établir un plan d'action raisonnable et approprié afin de prévenir que de telles situations ne se reproduisent pas à l'avenir. En réponse à la **première question** soulevée par le préavis d'enquête, le ministère indique :

«l'accord permanent conclu entre le ministère et le corps des commissionnaires n'a pas été respecté».

Et que :

«les exigences linguistiques mises en place pour les agents qui travaillent à la Place Chancery exigent qu'ils doivent pouvoir communiquer dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick».

Admission des
faits par
l'Institution

Le ministère a tardé
à fournir les
documents
sollicités

Malgré cette supposée exigence linguistique prescrite aux commissionnaires, l'institution a indiqué qu'il s'avérait nécessaire de procéder à la réécriture de l'avis de concours de ce poste afin que dorénavant celui-ci précise que les agents responsables de la sécurité et de l'accueil à la Place Chancery soient en mesure d'offrir un service bilingue; confirmant ainsi que le bilinguisme ne constituait pas un prérequis à l'embauche à cet édifice avant l'incident du 6 mai 2015.

En réponse à la **deuxième question** soulevée par le préavis d'enquête, la réponse acheminée par l'institution ne s'est pas avérée pertinente puisque les documents requis n'ont pas été délivrés au commissariat comme demandé. Ainsi, afin d'être en mesure de compléter l'enquête, le commissariat a souhaité obtenir plus de précisions à l'égard de ces documents. Le 28 août 2015, après avoir communiqué cette omission auprès de l'institution, le ministère a convenu que des copies allaient être acheminées au commissariat de l'entente entre le ministère et le tiers ainsi qu'un document faisant état de l'étendue des services fournis au niveau du maintien de la sécurité et de l'accueil dans les édifices dont le ministère est responsable. Le commissariat désirait obtenir ces documents afin d'être en mesure d'étudier la relation contractuelle qui prévaut entre le ministère et le tiers. C'est seulement le 12 novembre 2015 que le ministère a finalement acheminé au commissariat les documents qui étaient réclamés depuis le mois d'août. Après avoir obtenu lesdits documents, une rencontre s'est tenue le 4 décembre 2015 entre des cadres supérieurs du ministère et le commissariat afin de discuter de l'entente qui prévaut entre l'institution et le tiers.

Lors de cette rencontre, l'institution a indiqué qu'elle évalue son degré de conformité à la *LLO* en tenant compte des commissionnaires bilingues en poste à un édifice pendant les heures d'ouverture seulement. Toujours lors de cette rencontre, le ministère a confirmé que les membres du public qui se présentent aux édifices après les heures normales d'ouverture ne doivent pas escompter recevoir un service en français. De plus, le ministère a reconnu que les exigences imposées par la *LLO* n'étaient pas respectées, même lors des heures d'ouverture au Centre de santé Victoria.

ANALYSE

Obligations de l'Institution en vertu de la *LLO*

La présente enquête porte sur la prestation de services dans les deux langues officielles et de la communication avec le public. Les dérogations alléguées se rapportent aux articles suivants de la Loi:

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.

D'entrée de jeu, concernant le dossier de la place Chancery, le commissariat est en mesure de se prononcer et d'affirmer qu'il y a eu dérogation à l'article 30 *LLO* en vertu de l'admission avancée par le ministère :

«En ce qui concerne l'incident survenu le 6 mai dernier, l'accord permanent conclu avec le Corps canadien des commissionnaires en matière de prestation de services bilingues à la Place Chancery n'a pas été respecté».

Le commissariat doit tout de même procéder à l'analyse de l'ensemble des faits pertinents au dossier afin de formuler des recommandations constructives à l'égard de l'incident à l'étude, mais également dans le cadre de l'enquête systémique. À cet effet, l'article 30 de la *LLO* s'avère être au cœur de la présente analyse puisque le Corps canadien des commissionnaires est une entreprise privée qui fournit un service pour le compte de plusieurs institutions gouvernementales.

Étude de l'entente-cadre entre l'Institution et le Tiers

D'emblée, le commissariat réitère qu'en vertu de l'article 30 de la *LLO*, il incombe au gouvernement provincial de garantir que les tiers qui fournissent un service pour son compte respectent les obligations linguistiques au même titre que les institutions provinciales elles-mêmes. Voilà pourquoi la question de la relation contractuelle entre l'institution et le tiers fut l'objet d'une étude intensive afin de comprendre de quelle façon le ministère des Transports et de l'Infrastructure administre sa relation avec le Corps canadien des commissionnaires. Précisément, le commissariat désirait étudier les exigences en matière linguistique émises par le ministère envers le tiers.

La multitude d'enquêtes menées par le commissariat depuis 2004 ont démontré que chaque institution ou agence désirant se prévaloir des services de ce tiers négociait individuellement avec celui-ci. Après avoir examiné la documentation fournie par le ministère, nous avons constaté que le contrat prévalant entre le ministère des Transports et de l'Infrastructure et le Corps canadien des commissionnaires ne contenait aucune clause énonçant les responsabilités et les obligations du tiers afin d'assurer des services dans les deux langues officielles conformément à l'article 30 de la *LLO*.

De simples directives ne sont pas suffisantes afin d'assurer la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles

L'absence d'une telle clause contrevient *de facto* à la directive qui fut émise en 2006 par le premier ministre de l'époque énonçant :

« [...] le commissaire aux langues officielles a suggéré que les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité dans les immeubles renferment une clause précisant clairement les responsabilités et obligations d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la *Loi* ».

« J'approuve la suggestion du commissaire et je vous demande de l'appliquer à tous ces contrats de services à l'avenir ».

Le fait que le ministère des Transports et de l'Infrastructure ne s'est pas acquitté de sa responsabilité en se prévalant d'une telle clause dans le contrat a pour conséquence de concéder au tiers la liberté de choisir s'il doit se conformer ou non aux obligations prescrites par la *LLO*. Le ministère ne peut se défaire de ses obligations prescrites par la *Loi*, et ce, en toutes circonstances. Il importe donc de préciser qu'il est de la responsabilité de l'institution de s'assurer du respect de la *LLO* en tout temps.

La situation qui prévaut actuellement est celle qu'il devient impossible d'assurer l'uniformité parmi les services offerts pour le compte de l'institution. Par exemple, et après avoir étudié les documents faisant état des instructions données au tiers pour la Place Chancery, le Centre de Santé Victoria, l'Édifice du Centenaire et la Résidence du gouverneur, nous avons constaté qu'un seul de ces édifices avait développé une consigne en référence à la prestation de service dans les deux langues officielles. Ainsi, à la deuxième page du document intitulé : *Consignes du poste de commissionnaire de la Place Chancery* ("Consignes"), une vague directive n'adressant pas la prestation de service, mais se limitant seulement à l'offre de celui-ci y est inscrite à l'attention des commissionnaires:

« Lorsqu'un client entre, accueillez-le en français et en anglais »

Cette situation illustre donc pourquoi il n'est pas concevable de compter sur la bonne volonté du tiers afin d'offrir un service conforme aux exigences de la *LLO*. Une consigne n'a pas la même légitimité qu'une clause contractuelle. Sans aucune clause enchâssée dans un contrat et imposée par l'institution, il est irréaliste de prétendre à ce que les obligations linguistiques seront respectées par le tiers.

Étude comparative - Facilicorp

Le commissariat a voulu effectuer une étude comparative afin de démontrer comment une autre institution administre sa relation contractuelle avec le Corps canadien des commissionnaires en matière d'obligations linguistiques. Le commissariat a donc révisé un appel d'offres présenté en novembre 2011 par Facilicorp NB qui cherchait à obtenir des services de sécurité, un appel d'offres qui fut remporté par le Corps canadien des commissionnaires³. À la section critères obligatoires, au point ix) exigences linguistiques, le tableau suivant y est présenté.

Les membres du public ne peuvent pas aspirer à obtenir un service en français alors que l'institution n'exige pas que le tiers qui lui fournit le service se conforme à la *LLO*

³ Appel d'offres FCNB2011 – 10 novembre 2011, page 20 ("Annexe B") – Version anglaise seulement.

Appel d'offre FCNB2011-004 – Date d'émission 10 novembre 2011 :

Zone Name	Language Requirements			
	English - Written	English - Spoken	French - Written	French - Spoken
	Must/Preferable	Must/Preferable	Must/Preferable	Must/Preferable
Moncton - Dumont	Preferable	Preferable	Must	Must
Edmundston	Preferable	Preferable	Must	Must
Campbellton	Must	Must	Must	Must
Bathurst	Must	Must	Must	Must
Moncton Hospital	Must	Must	Preferable	Preferable
Saint John	Must	Must	Preferable	Preferable
Upper River Valley (Perth)	Must	Must	Preferable	Preferable
Miramichi	Must	Must	Preferable	Preferable

Il convient alors de se demander comment les membres du public peuvent aspirer à pouvoir recevoir un service dans la langue de leur choix alors que l'institution n'exige pas que le tiers qui lui fournit le service se conforme à la *LLO*. Si le bilinguisme est optionnel, les tiers ne seront pas contraints à embaucher du personnel possédant ces compétences. En fin de compte, il est de la responsabilité des institutions d'imposer formellement à ses tiers que le service offert par le tiers soit conforme aux exigences de la *LLO*.

Lorsqu'un tel appel d'offres est présenté par une institution spécifiant que la maîtrise d'une ou de l'autre des deux langues officielles n'est que "préférable" et non obligatoire, une telle approche ne permet pas de favoriser un environnement où il sera possible pour les membres du public de communiquer auprès des agents de sécurité dans les deux langues officielles. De ce fait, cela ne constitue pas des mesures suffisantes afin de respecter l'article 30 de la *LLO*. Le commissariat ne peut trop insister sur le fait qu'il relève de la responsabilité des institutions de s'assurer de la disponibilité en tout temps des services aux membres du public dans la langue officielle choisie par ces derniers. Une clause contractuelle détaillée permettrait d'assurer que le tiers observe ses responsabilités linguistiques et respecte l'obligation d'offrir activement et de fournir au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.

Le commissariat juge qu'il est impératif que les institutions liées par une relation contractuelle avec le Corps canadien des commissionnaires modifient leurs pratiques en exigeant le bilinguisme dans une clause de leur contrat. Sans cette intervention, aucun progrès ne parviendra à s'inscrire au chapitre de la prestation de service d'égale qualité dans les deux langues officielles. Force de constater que maintenant dix ans se sont écoulés depuis que la directive a été émise par le Premier ministre de l'époque ("Annexe A") et malgré la pertinence de celle-ci, elle ne fut pas mise en œuvre par les institutions concernées. Le commissariat estime que si en 2006 cette directive avait été imposée, de nombreux incidents de non-conformité à la *LLO* auraient pu être évités.

L'approche d'équipe n'est pas une option

Lors de l'enquête, le ministère a indiqué que dans certains édifices dont elle assure la supervision, une approche dite "d'équipe" qui s'appuie sur les compétences linguistiques d'autres employés est privilégiée afin d'assurer qu'un service de dans les deux langues officielles sera octroyé aux membres du public⁴. La *Politique de l'offre active* émise par le gouvernement provincial requiert que les employés aient l'obligation d'effectuer l'offre active de services dans les deux langues officielles. Cependant, dans certaines situations, le ministère estime qu'il est suffisant d'utiliser une affiche⁵ afin d'informer les membres du public que, s'il désire communiquer en français, ils doivent eux-mêmes en aviser le commissionnaire en poste et que ceux-ci devront attendre qu'un employé se déplace afin de venir les servir. Selon l'institution, cela est suffisant afin d'offrir un service d'égale qualité dans les deux langues officielles. Les comptoirs d'accueil sont les premiers points de contact pour les visiteurs des édifices provinciaux et dans la majorité des cas, un seul agent y est posté. Il y aurait donc lieu de garantir que ces endroits soient dotés de personnel qui soit apte à communiquer dans les deux langues officielles, conformément à la *LLO*. En l'espèce, le ministère estime que les membres du personnel sur les lieux sont en mesure de pallier au manque de commissionnaires bilingues et sont responsables d'appuyer ceux-ci dans les communications avec les membres du public.

Encore une fois, il importe de préciser que le service de sécurité et d'accueil offert par le tiers ne se prête pas à une communication en "différée". La personne en poste doit être en mesure de communiquer immédiatement au membre du public dans les deux langues officielles. L'institution ne peut aspirer à combler ses obligations linguistiques en offrant un service immédiat aux clients qui s'expriment en anglais alors que les clients qui désirent obtenir un service en français doivent se satisfaire d'attendre qu'un membre du personnel, dont les responsabilités diffèrent de celles d'un commissionnaire, se déplace afin de communiquer avec lui. Le fait de privilégier une approche dite "d'équipe" dans un contexte où celle-ci est inapplicable, car elle n'est pas synonyme de prestation de service d'égale qualité contrevient aux exigences des articles 27 à 30 de la *LLO*.

• Agent de sécurité : un emploi de première ligne

Il convient d'approfondir l'analyse et de préciser que dans les cas où le service offert s'avère être spécialisé (assurer la sécurité) et/ou l'employé se retrouve seul sur le lieu de travail, l'approche par équipe ne peut évidemment pas être mise en œuvre. Autrement dit, celle-ci ne permettrait pas à l'institution d'offrir un service conformément aux obligations imposées par la *LLO*.

Le commissariat désire, une fois de plus, rappeler à l'ensemble des institutions à savoir que le travail d'agent de sécurité ne se résume pas à l'accueil, mais surtout, que ce poste requiert la responsabilité d'assurer la sécurité publique. Les tâches assumées par les commissionnaires aux édifices provinciaux doivent être considérées comme un service de première ligne en raison de la responsabilité. L'institution doit être en mesure de garantir un service de sécurité qui sera capable d'intervenir adéquatement et ainsi éviter toutes situations où des agents ne seraient pas en mesure d'alerter tous les membres du public dans l'immédiat. Le fait que l'employé doit être en mesure de réagir rapidement démontre pourquoi aucun délai n'est admissible.

⁴ Enquête : dossier Centre de santé Victoria (2015-2586).

⁵ Affiche installée au Centre de Santé Victoria ("Annexe B").

L'octroi de ce service ne peut pas dépendre de l'intervention d'autres employés par exemple, lorsque viendrait le temps de communiquer les directives relatives à la sécurité émises par un agent aux membres du public. Il est inacceptable de faire porter ce fardeau sur les épaules d'un employé ne détenant pas la formation nécessaire afin d'intervenir en cas d'urgence. Les derniers mois nous ont démontré qu'il est impossible de prévoir où et à quel moment un danger peut survenir; il vaut mieux que l'institution soit prête à réagir plutôt que de se retrouver devant une situation où un agent de sécurité ne soit pas en mesure d'alerter tous les membres du public dans l'immédiat.

Comme le commissariat a pu l'observer au fil des plaintes déposées auprès du commissariat, les institutions ne semblent pas faire la distinction entre le service d'accueil et celui de sécurité, ni le fait que le service ne se limite pas aux heures d'ouverture de l'établissement; une interprétation des droits linguistiques qui nécessite d'être corrigée.

Recrutement d'agents bilingues : il revient à l'institution de s'en assurer

Au cours de la présente enquête, l'institution a argumenté que le tiers qui lui fournit des services de sécurité pour son compte avait de la difficulté à embaucher suffisamment d'employés bilingues afin d'être en mesure d'assurer un service dans les deux langues lorsqu'un employé doit s'absenter. Cependant, comme admis par le ministère, le tiers n'est également pas apte à assurer que les employés des postes permanents soient qualifiés afin d'offrir un service bilingue. Le ministère a indiqué que pour l'édifice Chancery, à l'exception de circonstances exceptionnelles, la prestation services est conforme à la LLO et que le gouvernement provincial travaille avec le tiers afin que des circonstances qui sont survenues au mois de mai 2015 ne se reproduisent plus. Bien que l'institution indique qu'elle soit aux faits de ses obligations pour la place Chancery, elle affirme du même souffle être au courant de dérogations dans d'autres édifices. L'institution ne démontre pas pour autant la même volonté de modifier ses pratiques dans ces autres édifices bien que les mêmes obligations s'imposent en vertu de la LLO pour ceux-ci. Il importe à cet effet de réitérer ce passage du jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *R c Beaulac* [1999] 1 RCS 768 :

«La protection des droits linguistiques vise un objectif qui n'est pas différent de celui que cherche à atteindre la protection des autres droits fondamentaux et les premiers ne devraient pas recevoir un traitement inférieur aux seconds de la part des tribunaux. L'État a le devoir de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre les garanties linguistiques qu'il a reconnues et de reconnaître le rôle distinct qui vise « à protéger les minorités de langue officielle du pays et à assurer l'égalité de statut du français et de l'anglais ».

Parallèlement, le commissariat tient à mettre en évidence les déclarations du capitaine Paul Guindon lors des délibérations du sous-comité fédéral des anciens combattants qui s'est tenu le 26 octobre 2011. Monsieur Guindon fut président du Comité national de la gestion des affaires du Corps canadien des commissionnaires et il a indiqué ce qui suit concernant la disponibilité de personnel bilingue :

«Les personnes chargées du contrôle des points d'accès, par contre, doivent être bilingues».

L'État a le devoir de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre les garanties linguistiques

Les institutions doivent procéder à la révision du contrat qui les lie avec ce tiers afin d'assurer le respect de leurs obligations linguistiques

En cette période d'austérité économique où chaque investissement est minutieusement réévalué, il serait permis d'espérer que les institutions gouvernementales s'assurent que les obligations linguistiques seront respectées avant de procéder à une entente contractuelle avec un tiers. Selon les tableaux tirés des Comptes Publics intitulés « les paiements aux fournisseurs et subventions combinées pour l'ensemble des ministères pour les années 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015 » présentées en ligne par le Bureau du contrôleur, révèlent que le gouvernement provincial a octroyé en moyenne au Corps canadien des commissionnaires 1 070 369 dollars annuellement. De ce montant, la contribution moyenne du ministère des Transports et de l'Infrastructure envers ce tiers s'élève à 624 247 dollars, un montant substantiel.

Finalement, si l'institution constate que le tiers qui lui fournit un service pour son compte n'est pas en mesure d'embaucher des agents bilingues, l'institution n'a qu'à contracter avec un ou d'autres tiers qui garantiront l'embauche de personnel détenant cette compétence. Le tiers ne pourrait pas déclarer ultérieurement qu'il n'est pas en mesure de respecter les termes du contrat si l'institution prescrit expressément ceux-ci au préalable. En somme, il revient à l'institution de prendre des mesures positives comme présentées par la Cour suprême préalablement et de garantir les exigences linguistiques dans la prestation de service par l'entremise d'un contrat qu'elle conclut avec des tiers. Il s'agit de la seule approche concevable afin que les garanties linguistiques ne soient plus considérées comme étant simplement facultatives ou symboliques par le tiers.

RECOMMANDATIONS

Dans le cadre de la présente étude systémique, le commissariat a conclu que l'institution a dérogé à ses obligations imposées par l'article 30 de la *LLO* et de ce fait, n'a pas assuré la prestation d'un service d'égale qualité dans les deux langues officielles aux membres du public. Des mesures doivent donc être mises en œuvre immédiatement afin de prévenir de futures dérogations à la *LLO* par les institutions et le tiers concernés.

La commissaire énonce, par l'entremise de deux volets distincts, les quatre recommandations suivantes :

1. Contrat

QU' afin d'assurer le respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, tous les futurs contrats entre les institutions et un tiers assurant le service de sécurité et d'accueil comprennent une clause détaillant les obligations linguistiques du tiers;

QU' afin d'assurer le respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, tous les contrats en vigueur entre les institutions et un tiers assurant le service de sécurité et d'accueil fassent l'objet d'une révision afin d'y inclure une clause détaillant les obligations linguistiques du tiers;

QUE le ministre responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* rappelle aux ministres et sous-ministres les obligations linguistiques de la province lorsque les institutions ont recours à un tiers afin que celui-ci fournisse un service pour leur compte; et qu'il veille à ce qu'un processus de vérifications ponctuelles soit mis en œuvre afin d'assurer le respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*.

2. Processus d'enquête

QUE les responsables d'institutions provinciales s'assurent de maintenir un processus confidentiel à chaque étape du processus d'enquête afin que les membres du public aient la certitude que la plainte qu'ils déposent à l'encontre de l'institution sera traitée de façon confidentielle par l'ensemble des parties concernées.

Commentaire

Il convient d'approfondir le dernier élément de recommandation afin de saisir sa portée et ainsi assurer qu'à l'avenir, un processus d'enquête uniforme s'inscrit parmi les institutions provinciales pour ainsi assurer la confidentialité des enquêtes menées par le Commissariat aux langues officielles. La tenue de cette enquête systémique a eu pour effet de révéler plusieurs lacunes dans la façon dont le ministère des Transports et de l'Infrastructure a administré ce dossier. La commissaire souhaite rassurer les membres du public touchant à la confidentialité associée au processus d'enquête. En effet, jamais depuis l'inauguration du commissariat au mois d'avril 2003, le bureau n'a dû composer avec la divulgation de documents préparés dans le cadre d'une enquête. Il est désolant de constater qu'en l'espèce, les précautions nécessaires afin de protéger la confidentialité des documents n'ont pas été mises en œuvre par l'institution concernée.

En matière de langues officielles, les institutions se doivent de redoubler d'effort afin de gérer adéquatement leur processus d'enquête interne et ainsi éviter d'influencer l'opinion publique de façon prématurée contribuant ainsi à alimenter la polémique. L'objectif même de la tenue d'une enquête est d'étudier l'ensemble des faits qui sont nécessaires afin de conclure s'il y a bien eu dérogation à la *LLO*. C'est seulement une fois l'enquête complétée que le commissariat procède à l'énonciation de recommandations. De plus, conformément au paragraphe 43(17.2), il revient à la commissaire de choisir ou non de procéder à la publication d'un rapport d'enquête. La commissaire désire donc rappeler à l'ensemble des institutions provinciales, l'obligation de maintenir confidentiel tout document se rapportant à une enquête, et ce, à chaque étape de celle-ci.

CONCLUSION

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous acheminons respectueusement ce rapport au Premier ministre, à la greffière du Conseil exécutif, à la sous-ministre du ministère des Transports et de l'Infrastructure ainsi qu'à chacun des sous-ministres responsables des institutions pour le compte desquelles le Corps canadien des commissionnaires a récemment fourni un service en tant que tiers.

Dans l'éventualité où la partie plaignante dans le dossier 2015-2586 ne se voit 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,



Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
ce 2^e jour du mois de mars 2016

ANNEXES

Annexe A : Note de service datée du 18 janvier 2006 émise par le Premier ministre

Annexe B : Appel d'offres FCNB2011 – 10 novembre 2011, page 20 (version anglaise seulement)

Annexe C : Affiche installée au Centre de Santé Victoria (2015-2586)

MEMORANDUM / NOTE DE SERVICE

DATE: January 18, 2006/Le 18 janvier 2006

TO/À : All Ministers/Tous les ministres
 All Deputy Ministers/Tous les sous-ministres

FROM/DE : Premier Bernard Lord/Le premier ministre Bernard Lord

Office of the Commissioner
 of Official Languages for NB
 Received / Reçu

2006 -01- 2 5

Bureau du Commissaire
 aux langues officielles du N.B.

COPIES : ~~Commissioner of Official Languages /~~
~~Commissaire aux langues officielles~~

SUBJECT/OBJET : *Official Languages Act / Loi sur les langues officielles*

The Official Languages Commissioner has recently sent me a letter in which he advises me of his concerns with regards to building security service providers within government buildings and their compliance with the *Official Languages Act*.

Le commissaire aux langues officielles m'a écrit récemment au sujet des fournisseurs de services de sécurité dans les immeubles du gouvernement et de leur conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

The *Act* clearly outlines the obligations of the government and its institutions in relation to its communications with the public.

La *Loi* explique clairement les obligations du gouvernement et de ses institutions en ce qui a trait aux communications avec le public.

Section 27 of the *Act* states that "Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice." Section 28 also states that "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."

L'article 27 de la *Loi* prévoit que « Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. » L'article 28 de la *Loi* prévoit en outre que « 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. »

Section 30 of the *Act* further states that "The Province and its institutions are responsible for ensuring that all services offered to the public by third parties on their behalf are delivered in both official languages."

Par ailleurs, l'article 30 de la *Loi* précise que « Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles. »

Clearly, members of the public who enter government buildings and are required to interact with a security officer should be able to do so in the language of their choice. If a department chooses to provide that service through a private service provider, it is incumbent on the department to ensure that this third party is not only aware of its obligations under the *Act*, but that it is required and able to comply with them.

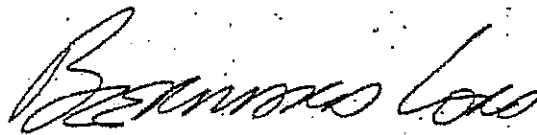
To that end, the Official Languages Commissioner has suggested that service contracts, signed between departments and a third party to provide building security services, contain a specific provision that clearly outlines the responsibilities and obligations to ensure that service in both official languages is available in accordance with the *Act*.

I concur with the Commissioner's suggestion and ask that you ensure this be done in all future contracts for such services.

Il est clair que les membres du public qui entrent dans les immeubles du gouvernement et qui doivent interagir avec des agents de sécurité devraient pouvoir le faire dans la langue de leur choix. Les ministères qui ont recours à des services privés doivent voir à ce que les tiers fournisseurs soient non seulement au courant de leurs obligations aux termes de la *Loi*, mais qu'ils puissent également s'y conformer.

À cette fin, le commissaire aux langues officielles a suggéré que les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité dans les immeubles renferment une clause précisant clairement les responsabilités et obligations d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la *Loi*.

J'approuve la suggestion du commissaire et je vous demande de l'appliquer à tous ces contrats de services à l'avenir.



Bernard Lord
Premier/Premier ministre

ix) Proponents must comply with the following language requirements for the various zones listed.


Zone Name	Language Requirements **			
	English - Written	English - Spoken	French - Written	French - Spoken
Moncton - Dumont	Must/Preferable	Must/Preferable	Must/Preferable	Must/Preferable
Edmundston	Preferable	Preferable	Must	Must
Campbellton	Preferable	Preferable	Must	Must
Bathurst	Must	Must	Must	Must
Moncton Hospital	Must	Must	Must	Must
Saint John	Must	Must	Preferable	Preferable
Upper River Valley (Perth)	Must	Must	Preferable	Preferable
Miramichi	Must	Must	Preferable	Preferable

**** Note: Language Requirements apply to both the Proponent and the employees that will be assigned to the various zones. Both Proponents and employees assigned will have to meet requirements in day to day activities (as outlined in table above).**

Agreement and Compliance, items i through ix:
 Yes _____ No _____

2.8.2

2.9 REFERENCES

FacilicorpNB 

FacilicorpNB Ltd./L.tee
 Request for Proposal #XXXX

HELLO

IF YOU REQUIRE ASSISTANCE IN FRENCH,
PLEASE ASK THE COMMISSIONAIRE ON
DUTY AND HE/SHE WILL PROVIDE A
BILINGUAL PERSON TO HELP YOU.

THANK YOU

BONJOUR

SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE EN
FRANÇAIS, S'IL VOUS PLAÎT DEMANDEZ LE
COMMISSIONNAIRE DE SERVICE ET LUI/OU
ELLE FOURNIRA UNE PERSONNE
BILINGUE POUR VOUS AIDER.

MERCI