

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



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

**JUILLET 2015**

**RAPPORT D'ENQUÊTE**

**NUMÉRO DE DOSSIER : 2015-2329**

**MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**TRANSMIS :     AU PREMIER MINISTRE  
                  À LA SOUS-MINISTRE DE LA JUSTICE  
                  À LA GREFFIÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF  
                  À LA PARTIE PLAIGNANTE**

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

**Objet : Plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*  
Ministère de la Justice – Services des shérifs  
Lacunes dans la prestation de services en français au palais de justice de Fredericton**

**Rapport d’enquête  
Numéro de dossier : 2015-2329**

**1. Plainte**

Le 26 mars 2015, un résident de Fredericton a communiqué avec nous afin de porter plainte contre le ministère de la Justice. Voici les détails des allégations formulées :

La partie plaignante, stagiaire en droit, se rend fréquemment (plusieurs fois par semaine) au palais de justice de Fredericton afin de déposer des documents au bureau du greffier.

Selon la partie plaignante, les officiers du shérif affectés à l’entrée principale de l’édifice ne font l’offre active que de façon sporadique. De plus, lorsque la partie plaignante exprime son choix de se faire servir en français, plusieurs minutes s’écoulent avant qu’un agent bilingue se présente. Par ailleurs, lors de certaines de ses visites la partie plaignante s’est fait poser la question suivante : « Is English ok? ».

La partie plaignante allègue que ces incidents se produisent assez souvent, mais que les plus récents sont survenus au mois de mars 2015. La partie plaignante est d’avis que si les officiers du shérif unilingues travaillant à ce point de service comprenaient la signification du mot « greffier », cela lui éviterait les désagréments subis régulièrement.

**2. Enquête**

Le 15 avril 2015, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (« *LLO* »), une lettre a été envoyée au ministère de la Justice (ci-après « Ministère » ou « institution ») afin de lui faire part de notre intention de mener une enquête dans cette affaire. Nous demandons ainsi à l’institution de répondre aux allégations formulées par la partie plaignante. Notre lettre comportait également le passage suivant :

Comme vous le savez, le palais de justice de Fredericton a fait l’objet de plusieurs plaintes au cours de dernières années. Dans notre plus récent rapport d’enquête (numéros de dossiers : 2014-2047, 2014-2154 et 2014-2221) daté du 10 décembre 2014, nous avons, entre autres, formulé la recommandation suivante :

**Recommandation n° 2**

**Que le Ministère établisse un mécanisme de contrôle périodique visant à :**

- **s’assurer que les officiers des services des shérifs à travers toute la province fournissent des services conformes aux exigences de la *LLO*; [...]**

Ainsi, nous vous saurions gré de nous faire savoir si cette recommandation a été mise en œuvre. Nous vous invitons également à nous fournir tout autre renseignement que vous jugerez pertinent dans cette nouvelle affaire.

Dans une lettre datée du 22 avril 2015, le Ministère a accusé réception de notre missive et nous a fait savoir que le présent dossier était en cours d'étude. La réponse de l'institution nous est parvenue le 3 juillet 2015, par le biais d'une lettre datée du 2 du même mois et dont voici un extrait :

Le ministère de la Justice continue de communiquer avec diligence l'objectif de la *Politique sur la langue de service*. Il communique régulièrement au personnel qu'il faut offrir un service de qualité dans la langue officielle choisie par le client.

Tel que nous l'avons expliqué dans une lettre de 2014, selon le profil linguistique de la région de Fredericton, lorsque l'officier du shérif en place n'est pas en mesure de répondre adéquatement dans la langue demandée, il doit préciser au client qu'une autre personne viendra offrir des services dans la langue de son choix. Le Ministère exige que des offres actives de service dans les deux langues officielles soient faites en tout temps.

La Division des services aux tribunaux du ministère de la Justice a entamé un processus afin d'effectuer des changements organisationnels qui tiennent compte du profil linguistique. Par ailleurs, avec l'appui de la Direction des ressources humaines, une réunion a eu lieu avec les employés des Services des shérifs de la région de Fredericton afin de les sensibiliser aux exigences de la *Politique sur la langue de service*. En d'autres mots, l'obligation juridique en vertu de la *Loi sur les langues officielles* de faire une offre active de service au public et de fournir les services dans la langue choisie a bien été cernée.

De plus, afin de vérifier que les employés des Services des shérifs se conforment à l'exigence de faire une offre active de service dans la langue de choix du public, des employés de la Division des services aux tribunaux qui ne sont pas connus par les employés des Services des shérifs font actuellement des visites aléatoires au palais de justice de Fredericton.

Les renseignements présentés ci-dessus, nous permettent de tirer des conclusions probantes sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou d'invoquer tout pouvoir additionnel tel que conféré à un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.

### **3. Analyse et observations**

En matière de communication avec le public, la *LLO* prévoit 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.

Il va sans dire que les officiers du shérif en poste à l'entrée du palais de justice de Fredericton sont les premières personnes auxquelles le public est amené à s'adresser lorsqu'il se présente sur les lieux. Ainsi, puisque ces officiers représentent le premier point de contact du public avec l'institution, il leur revient de faire l'offre active de service, un principe sous-tendu par l'article 28.1 énoncé ci-dessus.

L'offre active de service revêt une importance particulière, car elle permet au public de se prévaloir du droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. En répondant à l'offre active, le public exprime son choix et détermine la langue dans laquelle la communication va se dérouler. Il est donc inacceptable de demander à une personne : « Is English OK? » alors qu'elle préfère recevoir un service en français. Cela dit, nous notons avec satisfaction la sensibilisation menée par le Ministère auprès des employés des Services des shérifs de la région de Fredericton à cet égard et nous osons croire que les mesures prises s'avèreront efficaces.

En ce qui concerne le temps d'attente pour obtenir un service dans la langue de son choix, il est à noter que le législateur n'a fixé aucun délai, aussi longtemps que ce dernier est raisonnable. Toutefois, cela ne devrait constituer qu'un dernier recours. En effet, si une telle mesure devient une pratique courante pour servir uniquement des clients francophones, force est de constater qu'elle ne permet pas de fournir au public un service de qualité égale dans les deux langues officielles puisque les clients anglophones pourront, eux, communiquer directement avec les officiers sans délai. Par conséquent, l'objectif devrait être d'assurer une capacité bilingue à ce point de service de sorte à respecter, en tout temps, les exigences de la LLO.

Nous tenons à mentionner que, pour des raisons indépendantes de ce dossier, notre personnel d'enquête s'est rendu au palais de justice de Fredericton au cours du mois de mai 2015. À son arrivée, celui a reçu une offre active de service en bonne et due forme, et été en mesure de communiquer en français avec l'un des officiers du shérif présents à ce moment-là. Il est souhaitable qu'il en soit ainsi en permanence.

#### **4. Conclusion**

Étant donné que le Ministère n'a pas réfuté les allégations de la partie plaignante, nous considérons que cette plainte est fondée.

Cela dit, compte tenu, d'une part, de l'ampleur des recommandations formulées antérieurement et de l'engagement du Ministère de les mettre en œuvre; et d'autre part, des mesures présentées par l'institution dans le cadre du présent dossier, nous ne jugeons pas nécessaire de faire de nouvelles recommandations à ce moment-ci.

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

Dans l'éventualité où la partie plaignante n'est pas satisfaite de nos conclusions, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P

Signé à Fredericton,  
dans la Province du Nouveau-Brunswick,  
ce 16<sup>e</sup> jour de juillet 2015