



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-010

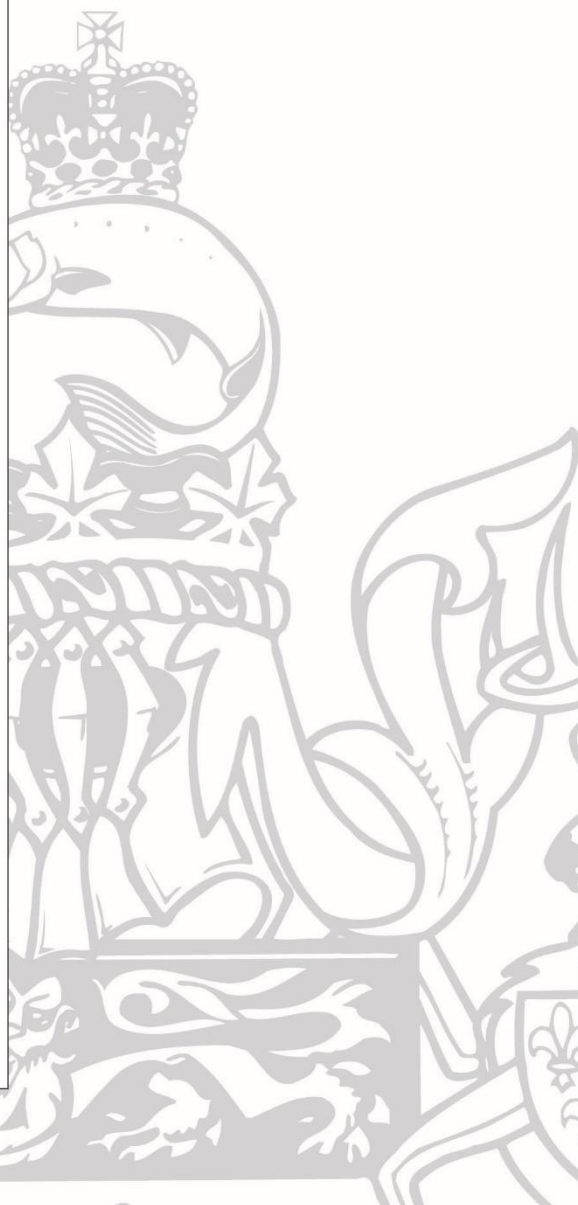
INSTITUTION VISÉE Cabinet du premier ministre

OBJET Allégations de lacunes en matière de
prestation de service en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandations : 10

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Greffière du Bureau
du Conseil exécutif
La plaignante

DATE D'ÉMISSION Septembre 2020



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le Cabinet du premier ministre (l'institution). Plus précisément, la plaignante allègue qu'elle n'a pas pu communiquer avec l'institution en français lors d'un point de presse.

Au terme de cette enquête, nous avons conclu que la plainte est fondée et que l'institution n'a pas respecté ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. Nous formulons donc les recommandations suivantes :

- QUE** le gouvernement du Nouveau-Brunswick ait un porte-parole francophone ou bilingue lors des conférences de presse;

- QUE** l'ensemble des pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors des mises à jour ou des conférences de presse du gouvernement du Nouveau-Brunswick soit revu, afin d'assurer un usage équilibré des langues officielles en vertu de l'état d'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques.

Plainte

Les détails des allégations de la plaignante sont les suivants :

L'incident s'est produit le 25 mars 2020, lors du point de presse quotidien du gouvernement du Nouveau-Brunswick durant la crise de la COVID-19.

D'abord, la plaignante, une journaliste, a posé une première question en français au premier ministre. L'animateur du point de presse lui a demandé en français de répéter sa question en anglais, ce à quoi la plaignante a demandé s'il était possible pour eux (le personnel présent) de traduire sa question. On lui a alors demandé en français de reposer sa question (sans préciser la langue). Croyant que c'était pour faciliter une éventuelle traduction, la plaignante a reposé sa question en français. Dès qu'elle eût fini de poser sa question en français pour une deuxième fois, l'animateur du point de presse lui a demandé, toujours en français, de répéter sa question en anglais.

Malgré le fait qu'elle voulait communiquer avec le gouvernement en français, la plaignante n'a eu d'autre choix que de reposer sa question en anglais, à laquelle le premier ministre a répondu en anglais.

La plaignante a ensuite posé sa deuxième question en français. L'animateur du point de presse lui a redemandé, en français, de répéter la question en anglais. Une fois de plus, la plaignante a dû se plier à cette exigence, et le premier ministre a répondu à sa question en anglais.

La plaignante se demande ce qui se serait passé si elle avait été incapable de communiquer en anglais, compte tenu du fait que le personnel en place pour animer le point de presse ne semblait pas disposé à offrir une traduction de sa question au premier ministre, bien que des gens sur place pouvaient parler français.

La plaignante nous a aussi informés que ses allégations peuvent être confirmées en écoutant le lien suivant, à partir de la 53^e minute :

<https://www.youtube.com/watch?v=U-O87gNEYw4&t=3158s>).

Enquête

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 29 mai 2020, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du premier ministre, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de nous faire part de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la plaignante et de répondre à la série de questions suivante :

1. Pourquoi a-t-on demandé à la journaliste de répéter ses questions en anglais ?
2. En avril dernier, notre bureau vous a envoyé une lettre datée du 31 mars 2020, vous informant qu'entre les dates du 23 et du 29 mars 2020, le Commissariat avait reçu 10 plaintes concernant des points de presse tenus par votre bureau. Quelles mesures votre bureau a-t-il mises en place pour garantir que, à l'avenir, la LLO soit respectée à tout moment lors de vos points de presse ?
3. Dans la lettre du 31 mars, nous vous avons également rappelé la nécessité d'une utilisation équilibrée des deux langues officielles. Quelles mesures ont été prises par votre bureau pour assurer un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick ?

Réponse de l'institution

Dans sa réponse en date du 10 juin 2020, le premier ministre nous fait part de ce qui suit :

Réponse à la question 1 :

Ceci a été fait par erreur et les nouveaux protocoles révisés qui sont en place feront en sorte que cela ne se reproduise pas. Maintenant, le modérateur de la conférence téléphonique indique aux journalistes qu'ils ont le droit de poser leurs questions en anglais ou en français. Ce protocole a été mis en place peu de temps après cet incident et continuera d'aller de l'avant.

Réponse à la question 2 :

Nos nouvelles mesures :

- *Le modérateur de la conférence téléphonique informe les journalistes qu'ils ont le droit de poser leurs questions en français ou en anglais.*
- *Des écouteurs sont fournis aux participants qui en ont besoin. Ils permettent aux personnes qui les utilisent d'entendre la question en anglais si elle est posée en français.*
- *Deux interprètes de la langue des signes sont présents à la conférence de presse, ainsi que des interprètes à voix ou des traducteurs. Une personne interprète la langue des signes américaine (ASL) et une autre interprète la langue des signes québécoise (LSQ).*

Réponse à la question 3 :

Mesures en place pour s'assurer un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

- *Le modérateur est bilingue et s'assure que toute l'information communiqué aux journalistes est en français et en anglais.*
- *Des services d'interprétation simultanée sont disponibles pendant chaque conférence de presse.*
- *Les conférences de presse sont diffusées en direct sur YouTube. Il existe deux fils distincts, un en français et un en anglais, ce qui permet aux Néo-Brunswickois d'écouter la conférence dans la langue de leur choix.*

Analyse

Les dispositions pertinentes de la LLO dans cette affaire sont les suivantes :

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.	27. Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.
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. 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.
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.	28.1. An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

La vidéo sur la chaîne YouTube

À l'appui de ses allégations, la plaignante a fourni, dans le formulaire de plainte, un hyperlien YouTube pour accéder au point de presse du premier ministre du 25 mars 2020. Comme elle le prétend, la vidéo, trouvée sur <https://www.youtube.com/watch?v=U-O87gNEYw4&t=3158s>, a permis au personnel du Commissariat aux langues officielles de constater que, dans la 54^e minute après que la plaignante a posé sa première question, le modérateur lui a demandé de la répéter en anglais. La plaignante a ensuite demandé si la question pouvait être traduite de leur côté, ce à quoi l'animateur a répondu, « Il faudra répéter la question ».

Conformément à la demande du modérateur, la plaignante a répété sa question. Ensuite, le modérateur lui a dit une fois de plus de répéter sa question en anglais. La plaignante a répondu, « Je pensais que le Nouveau-Brunswick était une province bilingue » et elle a reposé sa question en anglais. Par ailleurs, le premier ministre a répondu à sa question en anglais, bien que la plaignante voulait clairement communiquer avec l'institution en français.

À la 55^e minute de la vidéo, la plaignante a posé une deuxième question en français. De nouveau, le modérateur lui a demandé de reposer sa question en anglais, ce que la plaignante a fait. Une fois de plus, le premier ministre a répondu à sa question en anglais.

La réponse au préavis d'enquête du Commissariat aux langues officielles

En réponse à la question 1 de notre préavis d'enquête, le premier ministre nous a informés que le fait de demander à la journaliste de répéter ses questions en anglais

a été fait par erreur et les nouveaux protocoles révisés qui sont en place feront en sorte que cela ne se reproduise pas. Maintenant, le modérateur de la conférence téléphonique indique aux journalistes qu'ils ont le droit de poser leurs questions en anglais ou en français. Ce protocole a été mis en place peu de temps après cet incident et continuera d'aller de l'avant.

Ensuite, en réponse à la question 2, le premier ministre a expliqué les nouvelles mesures, à savoir :

- *Le modérateur de la conférence téléphonique informe les journalistes qu'ils ont le droit de poser leurs questions en français ou en anglais.*
- *Des écouteurs sont fournis aux participants qui en ont besoin. Ils permettent aux personnes qui les utilisent d'entendre la question en anglais si elle est posée en français.*
- *Deux interprètes de la langue des signes sont présents à la conférence de presse, ainsi que des interprètes à voix ou des traducteurs. Une personne interprète la langue des signes américaine (ASL) et une autre interprète la langue des signes québécoise (LSQ).*

Enfin, dans sa réponse à la question 3, le premier ministre a répondu comme suit :

Mesures en place pour s'assurer un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publique du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

- *Le modérateur est bilingue et s'assure que toute l'information communiqué aux journalistes est en français et en anglais.*
- *Des services d'interprétation simultanée sont disponibles pendant chaque conférence de presse.*
- *Les conférences de presse sont diffusées en direct sur YouTube. Il existe deux fils distincts, un en français et un en anglais, ce qui permet aux Néo-Brunswickois d'écouter la conférence dans la langue de leur choix.*

La réponse à la question 1

Basé sur la réponse à notre première question, notre bureau est convaincu que les nouvelles mesures en place permettront d'éviter une situation où une personne qui pose une question dans l'une des langues officielles du Nouveau-Brunswick sera priée de la répéter dans l'autre langue officielle.

Nous remercions le Cabinet du premier ministre d'avoir si rapidement mis en œuvre le protocole pour que le modérateur informe les journalistes qu'ils peuvent poser des questions dans la langue officielle de leur choix. Il est toutefois surprenant qu'une telle demande ait été faite en premier lieu, surtout si l'on considère que c'est le premier ministre lui-même qui est responsable de l'application de la LLO. Après plus de 50 ans de langues officielles dans la province, le premier ministre doit donner l'exemple en ce qui concerne le traitement des droits linguistiques lors de ses points de presse. Pourtant, nous avons ici un exemple flagrant d'une violation de la LLO, qui n'aurait jamais dû se produire.

La réponse à la question 2

Nous sommes préoccupés par la réponse 2, qui dit que les écouteurs « permettent aux personnes qui les utilisent d'entendre la question en anglais si elle est posée en français ». Notre bureau espère qu'il s'agit simplement d'une coquille, et que les écouteurs fonctionnent également dans l'autre langue officielle, c'est-à-dire qu'une personne qui les utilise peut entendre en français une question qui est posée en anglais.

Il est clair que de nombreuses personnes dans cette province comprennent mieux le français que l'anglais et qu'il y a aussi des personnes qui ne comprennent pas l'anglais. Ces personnes pourraient souhaiter ou nécessiter des écouteurs pour obtenir une interprétation en français. Cela dit, même si les écouteurs fonctionnent dans les deux sens linguistiques, la réponse du premier ministre est rédigée de manière à indiquer la possibilité très réelle que l'anglais soit traité comme la langue principale et que la prestation de services et la communication en français soient plutôt des accommodements.

En ce qui concerne cette idée d'accommodement, la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *DesRochers*, a dit que « l'égalité réelle, par opposition à l'égalité formelle, doit être la norme et l'exercice des droits linguistiques ne doit pas être considéré comme une demande d'accommodement ». De plus, comme l'exprime si bien la Cour suprême dans l'arrêt *Beaulac*, « une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle ». Nous rappelons donc au premier ministre qu'il doit, en tout temps et partout dans la province, traiter les demandes de service faites dans une langue officielle de façon égale aux demandes de service faites dans l'autre langue officielle.

La réponse à la question 3

La réponse 3, quant à elle, nous cause également des préoccupations. Nous avons posé la question 3 car nous voulions savoir quelles étaient les mesures en place pour assurer un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cependant, nous pensons que le Cabinet du premier ministre n'a pas compris ce que nous entendions par les termes « usage équilibré ».

Rien dans cette réponse ne nous permet de croire que les mesures proposées vont assurer un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publiques.

Plus tôt cette année, nous avons écrit à l'institution et parlé au chef du Cabinet du premier ministre au sujet de cette question de l'usage équilibré des deux langues officielles. En effet, dans une lettre à l'institution datée du 31 mars 2020, j'ai écrit :

Je dois néanmoins vous rappeler qu'en raison du statut d'égalité des deux langues officielles dans notre province, les institutions doivent faire un usage équilibré du français et de l'anglais lors de conférences de presse et d'annonces publiques.

En effet, l'objet de la Loi sur les langues officielles est d'assurer un traitement égal aux deux langues officielles de la province. Par conséquent, une langue qui n'est disponible que par la voie de la traduction n'est pas traitée d'une manière égale à l'autre.

Je tiens à vous rappeler qu'un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale, que ce soit par des moyens traditionnels, par les médias sociaux ou sur de nouveaux outils comme Facebook Live, revêt une très grande importance, car cet emploi influence la perception que les membres de chaque communauté officielle ont de leur propre langue.

Nous sommes conscients que tous les intervenants ne peuvent pas nécessairement être bilingues, et rien ne les oblige à utiliser les deux langues officielles lors d'annonces publiques ou de conférences de presse. Toutefois, il serait important de demander aux intervenants qui en ont la capacité de s'exprimer plus souvent en français afin d'assurer un équilibre dans l'usage des deux langues officielles lors de tels événements.

En outre, le rapport d'enquête 2018-3541, qui fait référence au Bureau du Conseil exécutif et qui peut être consulté sur le site Web du Commissariat aux langues officielles, traite de la nécessité d'un usage équilibré des deux langues officielles. Dans ce rapport, il est écrit :

Même si la totalité des présentations lors de cette journée avait été traduite vers le français, cela n'aurait pas été pour autant acceptable. En effet, l'objet de la Loi sur les langues officielles est d'assurer un traitement égal aux deux langues officielles de la province. Par conséquent, une langue qui n'est disponible que par la voie de la traduction n'est pas traitée d'une manière égale à l'autre.

[...]

Il est donc essentiel que, lors d'annonces publiques comme celle qui s'est déroulée le 11 janvier 2018, le premier ministre soit plus attentif à ce que les deux langues officielles soient utilisées de manière équitable dans sa présentation, quel que soit l'endroit où celle-ci se déroule.

En tant que ministre responsable de l'administration de la LLO, le premier ministre doit comprendre et être conscient de la nécessité de l'usage équilibré du français et de l'anglais afin de respecter le statut d'égalité des deux langues officielles. La communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux, ce qui doit se traduire par l'attribution d'une importance égale aux deux langues officielles de la province lors des points de presse.

Deux questions pour votre réflexion

En conclusion, nous nous demandons ce qui se serait produit le 25 mars 2020 si la plaignante n'était pas bilingue et avait été incapable de répéter sa question en anglais. Le modérateur serait-il simplement passé à un autre journaliste ?

Nous demandons également à l'institution d'envisager une plainte similaire, mais en anglais plutôt qu'en français. Imaginez qu'un journaliste anglophone assiste à une conférence de presse gouvernementale à Fredericton, qu'il pose une question longue et complexe en anglais, puis que le modérateur lui demande de répéter sa question en français. Cela aurait-il été acceptable ?

Conclusion et recommandations

Notre enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, et nous formulons les recommandations suivantes :

- QUE** le gouvernement du Nouveau-Brunswick ait un porte-parole francophone ou bilingue lors des conférences de presse;

- QUE** l'ensemble des pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors des mises à jour ou des conférences de presse du gouvernement du Nouveau-Brunswick soit revu, afin d'assurer un usage équilibré des langues officielles en vertu de l'état d'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'à la plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si un plaignant est insatisfait des conclusions émises au terme de la présente enquête, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c. r.
Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 30^e jour de septembre 2020