



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-073

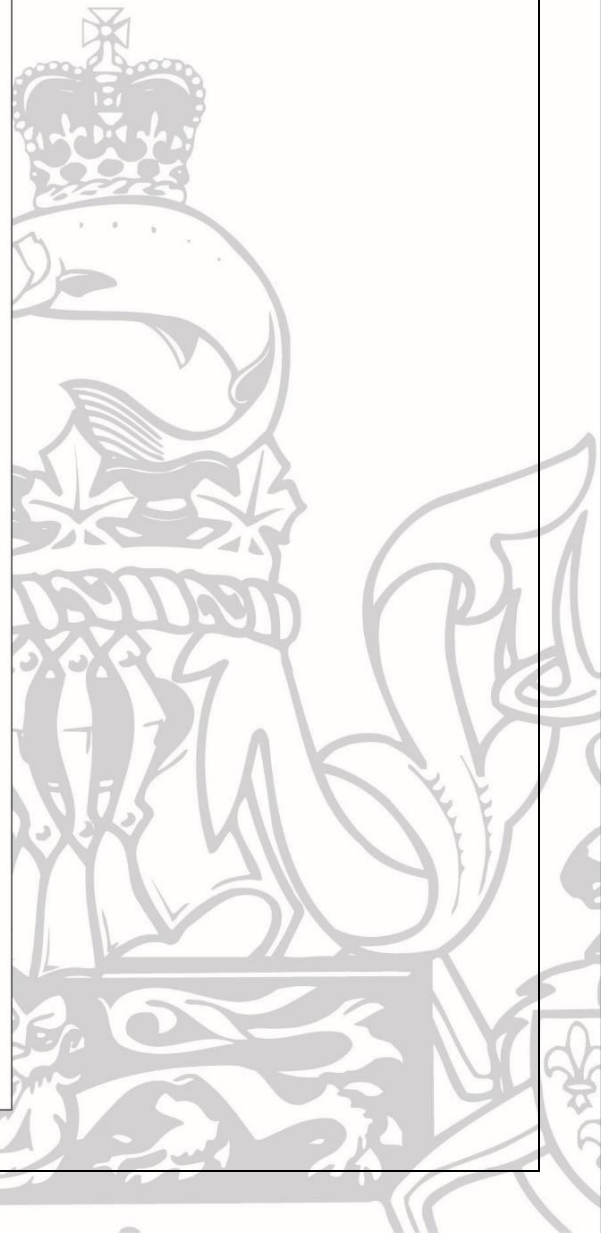
INSTITUTION VISÉE Société des alcools du
Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de service en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandations : 8

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Présidente et chef de la direction
(par intérim) de la Société des
alcools du Nouveau-Brunswick
Greffière du Bureau
du Conseil exécutif
Plaignant

DATE D'ÉMISSION Janvier 2021



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (l'institution). Plus précisément, le plaignant allègue que les membres du public n'étaient pas en mesure de communiquer en français avec les gardiens de sécurité de l'institution dans plusieurs régions de la province.

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 *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). Nous formulons donc les recommandations suivantes :

- QUE** des dispositions sur les obligations linguistiques soient incluses dans tous les contrats établis entre l'institution et les tiers engagés pour fournir des services pour son compte; et
- QUE** l'institution continue d'effectuer des vérifications inopinées pour s'assurer que les tiers qu'elle engage respectent les articles 27 à 29 de la LLO.

Plainte

Les détails des allégations du plaignant sont les suivants :

Le 21 juillet 2020, le plaignant a porté à notre attention un article¹ de Radio-Canada concernant un gardien de sécurité unilingue anglophone posté au magasin d'Alcool NB Liquor (ANBL) à Caraquet. Selon l'article, l'employé, « a accueilli les clients au magasin de Caraquet pendant deux jours, le 23 juin et le 14 juillet » et qu'il « n'était pas en mesure de communiquer en français, ce qui a soulevé l'ire de nombreuses personnes. »

De plus, le plaignant nous a fourni des captures d'écran de commentaires sur les médias sociaux d'utilisateurs qui ont constaté des situations similaires dans d'autres régions de la province, dont Dieppe, Dalhousie, Fredericton, Saint John et Tracadie.

¹ Annexe A

Enquête

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

À la suite du dépôt de la plainte, nous avons procédé, le 7 octobre 2020, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du Président et chef de la direction de l'institution et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO. Dans ce préavis, nous avons demandé à l'institution de répondre à la série de questions suivantes et de nous fournir toute autre information qu'elle jugeait utile à notre enquête :

1. Est-ce que tous les tiers auxquels ANBL fait appel pour fournir des services pour son compte sont tenus de signer un contrat renfermant des dispositions sur les langues officielles? Si oui, veuillez nous fournir le libellé desdites dispositions. Si tel n'est pas le cas, veuillez nous fournir des explications.
2. Depuis mars 2020, quels tiers ont fourni des services de gardiens de sécurité à ANBL? Est-ce que ces tiers ont signé un contrat renfermant des dispositions relatives aux langues officielles?
3. Une fois que des services sont retenus, comment ANBL s'assure-t-elle que les tiers honorent, en tout temps, les articles 27 à 29 de la LLO?
4. ANBL a-t-elle mené des vérifications à l'interne pour déterminer si, depuis le 23 juin de cette année, les membres du public ont été en mesure de recevoir un service dans la langue de leur choix par les gardiens de sécurité? Si tel est le cas, veuillez nous fournir les résultats de ces vérifications.
5. Depuis la publication de l'article de Radio-Canada, annexé à la présente, quelles mesures ANBL a-t-elle prises pour s'assurer que la LLO est respectée à tout moment lorsqu'elle fait appel à un tiers?

Réponse de l'institution

Avant d'en venir aux réponses de l'institution aux questions posées dans notre préavis d'enquête, il est important de noter que peu après la publication de l'article soulevé dans la plainte, l'institution a communiqué avec notre bureau pour nous informer qu'elle était consciente de la situation et qu'elle prenait des mesures correctives et préventives pour devancer le problème plutôt que d'attendre d'avoir des nouvelles de notre bureau. En particulier, nous avons été informés de ce qui suit :

- les directeurs de magasins parlent avec les gardiens de sécurité au début de chaque quart de travail pour s'assurer que les agents aient les compétences linguistiques requises pour servir les clients dans les deux langues officielles;
- le chef de district a pris contact avec le magasin identifié dans l'article de Radio-Canada pour s'assurer qu'il est bien au courant de ses obligations linguistiques;

- des discussions sont en cours entre l'institution et la société qui fournit les gardiens de sécurité afin de s'assurer que les obligations linguistiques seront respectées; et
- si une situation se présente où seul un garde unilingue est disponible, un membre de l'équipe bilingue sera affecté pour s'assurer que le choix de langue des clients sera respecté.

Nous saisissons cette occasion pour remercier l'institution d'avoir reconnu que les gardiens de sécurité engagés par ses magasins doivent pouvoir servir le public dans la langue officielle de son choix. Nous apprécions également qu'elle ait pris des mesures immédiates pour remédier à la situation plutôt que d'attendre d'être contactée par notre bureau.

Réponses aux questions posées dans le préavis d'enquête

Réponse à la question 1 :

Au cours des dernières années, ANBL n'a pas fait appel à des fournisseurs de services tiers qui étaient en contact avec le public. Il n'était donc pas nécessaire d'adopter des dispositions relatives aux exigences en matière de langues officielles. Toutefois, nous avons récemment lancé un nouvel appel d'offres pour des services de sécurité et avons ajouté des exigences en matière de langues officielles. Vous trouverez ci-dessous la langue utilisée dans le récent appel d'offres pour des services de sécurité dans nos points de vente au détail. L'offre active est requise dans tous les emplacements. Dans le cas où le gardien de sécurité ne serait pas en mesure de fournir le service dans la langue choisie par le client, un membre de l'équipe de nos points de vente au détail fournira le service dans la langue de son choix...

- *Le fournisseur retenu doit connaître les diverses lois et règlements qui s'appliquent à ANBL et qui s'étendent aux tiers, y compris, mais sans s'y limiter :*
 - la Loi sur la Société des alcools du Nouveau-Brunswick;*
 - la Loi sur la réglementation des alcools;*
 - la Loi sur les langues officielles;*
 - la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée.*

À certains endroits, il est essentiel de savoir communiquer oralement dans les deux langues officielles. Les postes bilingues exigent la cote provinciale minimale « intermédiaire ou niveau 2 ».

Réponse à la question 2 :

En mars 2020, nous avons commencé à faire appel aux services d'Admiral Investigations Inc. pour mettre en poste des gardiens de sécurité afin d'aider les équipes de nos magasins pendant la pandémie de COVID-19. Il s'agissait alors d'un besoin urgent dans une période sans précédent, et il était difficile d'établir nos véritables besoins. C'est pourquoi nous n'avons pas de contrat avec ce fournisseur de services. Comme établi par notre processus d'appel d'offres, à partir du 2 novembre, nous ferons dorénavant appel aux services de GardaWorld pour nos besoins de sécurité, et le contrat signé comporte des dispositions relatives aux langues officielles.

Réponse à la question 3 :

Environ en juillet 2020, nous avons commencé à effectuer des contrôles aléatoires dans nos différents magasins de la province pour nous assurer que les gardiens de sécurité affectés étaient bien bilingues. Nous avons appelé les magasins et demandé aux membres de l'équipe si le gardien de sécurité assigné à leur magasin était effectivement bilingue, et dans tous les cas, ils l'étaient.

Réponse à la question 4 :

Depuis la publication de l'article de Radio-Canada, ANBL a pris les mesures suivantes :

- *Nous nous sommes entretenus avec notre fournisseur de sécurité pour lui rappeler les obligations d'ANBL et de nos fournisseurs de services tiers en vertu de la Loi sur les langues officielles.*
- *Chaque jour, le gestionnaire ou le chef d'équipe de l'établissement concerné vérifie si le gardien de sécurité affecté à son établissement est effectivement bilingue.*
- *S'il arrive que seul un gardien unilingue soit disponible auprès du fournisseur de services, un membre de l'équipe est désigné pour l'accompagner tout au long de la journée afin de veiller à fournir le service dans la langue choisie par le client.*

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.
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.	30. When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.

Obligations linguistiques d'une institution lorsqu'elle engage un tiers

L'article 30 de la LLO impose à la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, comme à toute institution, de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient dans les deux langues officielles. C'est donc dire que l'institution conserve l'entière responsabilité du respect de la LLO par le tiers.

Lorsqu'une institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse un service pour son compte, elle doit s'assurer au préalable que ce tiers – les gardiens de sécurité dans ce cas-ci – pourront effectivement fournir un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques officielles en tout temps.

Mesures prises et à prendre par l'institution

Le Commissariat reconnaît les mesures prises par l'institution afin qu'elle puisse respecter ses obligations en vertu de la LLO. Tout d'abord, concernant les appels d'offres, nous sommes heureux de constater l'ajout des exigences en matière de langues officielles. Il est important que tous les tiers qui fournissent des services pour le compte de l'institution soient conscients qu'ils doivent honorer les articles 27 à 29 de la LLO. À l'avenir, nous espérons que l'institution exigera de ses tiers qu'ils signent un contrat renfermant des dispositions énonçant clairement leurs obligations en matière de langues officielles.

Ensuite, nous reconnaissons qu'un plan de contingence est en place. Dans sa réponse à la question 1, l'institution nous a informés que :

Dans le cas où le gardien de sécurité ne serait pas en mesure de fournir le service dans la langue choisie par le client, un membre de l'équipe de nos points de vente au détail fournira le service dans la langue de son choix.

Nous remercions l'institution d'avoir élaboré un plan de secours pour le cas où un gardien de sécurité n'aurait pas les compétences linguistiques nécessaires pour servir un membre du public dans la langue de son choix. Cependant, nous nous demandons si ce plan de contingence nécessite lui-même un plan de contingence. S'il s'avère qu'un gardien de sécurité est unilingue, cela signifie qu'un membre de l'équipe de l'institution devra être disponible à tout moment pour effectuer les tâches dudit gardien dans la langue de choix du membre du public, et ce, sans délai. Si ce membre de l'équipe est tenu d'être à la porte pour servir les clients, cela signifie qu'un membre du personnel bilingue de moins sera disponible à l'intérieur du magasin. L'institution doit donc s'assurer qu'un nombre suffisant de personnel capable de servir les clients dans les deux langues est disponible au magasin à tout moment.

L'institution a ensuite évoqué, dans sa réponse à la question 2, une autre mesure qu'elle a mise en place. Plus précisément, le contrat entre elle et l'entreprise de sécurité « comporte des dispositions relatives aux langues officielles ». De plus, l'institution nous a informés de ce qui suit :

Environ en juillet 2020, nous avons commencé à effectuer des contrôles aléatoires dans nos différents magasins de la province pour nous assurer que les gardiens de sécurité affectés étaient bien bilingues. Nous avons appelé les magasins et demandé aux membres de l'équipe si le gardien de sécurité assigné à leur magasin était effectivement bilingue, et dans tous les cas, ils l'étaient.

Cela nous démontre que l'institution est consciente que, en vertu de l'article 30 de la LLO, elle conserve la charge « de veiller à ce [que le tiers] honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29 ». Par conséquent, même si son contrat avec GardaWorld contient des clauses relatives aux langues officielles, nous espérons que l'institution continuera à effectuer des contrôles aléatoires dans ses magasins pour s'assurer que ses clients peuvent recevoir un service dans les deux langues officielles en tout temps et dans tous les magasins.

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 des dispositions sur les obligations linguistiques soient incluses dans tous les contrats établis entre l'institution et les tiers engagés pour fournir des services pour son compte; et

QUE l'institution continue d'effectuer des vérifications inopinées pour s'assurer que les tiers qu'elle engage respectent les articles 27 à 29 de la LLO.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, à la présidente et chef de la direction (par intérim) de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'au plaignant.

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 11^e jour de janvier 2021



Annexe A



CI Nouveau-Brunswick

Un employé unilingue anglophone d'Alcool NB cause des maux de tête à Caraquet



Un gardien de sécurité unilingue anglophone a accueilli les clients au magasin de Caraquet pendant deux jours, le 23 juin et le 14 juillet.

PHOTO : RADIO-CANADA / RENÉ LANDRY

René Landry

Publié le 21 juillet 2020

La présence d'un employé unilingue anglophone à l'entrée du magasin d'Alcool NB de Caraquet a suscité le mécontentement de plusieurs clients.

Selon nos informations, ce gardien de sécurité s'est occupé de l'accueil des clients durant au moins deux jours, dont le 14 juillet dernier.

Plusieurs clients ont fait connaître leur désapprobation aux employés du magasin d'Alcool NB à Caraquet.



Les résidents de Caraquet sont principalement francophones.

PHOTO : RADIO-CANADA / RENÉ LANDRY

L'employé occupait un poste névralgique en temps de pandémie. Il était responsable d'exiger aux clients de se laver les mains à l'entrée du magasin et de leur demander s'ils avaient voyagé à l'extérieur de la province ou encore s'ils ressentaient des symptômes de la COVID-19.

C'est donc un emploi qui nécessite des compétences en communication. Mais l'employé n'était pas en mesure de communiquer en français, ce qui a soulevé l'ire de nombreuses personnes.



Kevin Haché, maire de Caraquet, estime qu'il est important qu'Alcool NB corrige le tir.

PHOTO : RADIO-CANADA

Le maire de Caraquet, Kevin Haché, ne comprend pas qu'une telle situation puisse survenir dans sa municipalité.

« Je trouve que c'est un manque flagrant d'Alcool Nouveau-Brunswick de ne pas s'être assuré que s'ils faisaient affaire avec une compagnie extérieure d'avoir des gens bilingues à Caraquet », déclare-t-il. « Caraquet est une communauté qui est à 99,9 % francophone. D'avoir un employé unilingue anglophone pour donner un service essentiel, comme poser des questions sur la COVID, je trouve que c'est un manque flagrant de respect. Ils auraient dû vérifier plus loin avant de donner ce contrat-là. »

Le maire Haché rappelle qu'Alcool NB est une société d'État qui doit faire attention quand elle demande des services en sous-traitance.

« C'est important qu'Alcool NB corrige le tir et s'assure que ça n'arrive plus. »

— Kevin Haché, maire de Caraquet

Il croit que l'entreprise avait une « obligation fiduciaire » de s'assurer de la présence d'un gardien de sécurité francophone ou, à tout le moins, bilingue.

Les explications d'Alcool NB

Une porte-parole d'Alcool NB, Sarah Bustard, confirme qu'un gardien de sécurité unilingue anglophone a accueilli les clients au magasin de Caraquet pendant deux jours, le 23 juin et le 14 juillet.



Alcool NB est une société de la Couronne.

PHOTO : RADIO-CANADA / RENÉ LANDRY

« La semaine dernière, Alcool NB a communiqué avec l'entreprise de sécurité Admiral investigations Atlantic Incorporated pour [s'assurer] que dans le futur, seuls des agents de sécurité bilingues ou francophones doivent travailler à Caraquet », explique-t-elle.

Admiral Investigations Atlantic

Lundi, au magasin d'Alcool NB, c'était un jeune homme francophone de Neguac qui accueillait les clients en tant que gardien de sécurité. Il travaille pour la compagnie Admiral Investigations Atlantic Incorporated de Dieppe.

Il s'agit d'une entreprise de détectives privés et de gardiens de sécurité, notamment. Sur son site web, uniquement en anglais, elle mentionne qu'elle dessert la région atlantique depuis 35 ans et qu'elle offre un service bilingue.

Admiral Investigations Atlantic n'a pas donné suite à nos appels téléphoniques.