

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 20-21-079

INSTITUTION VISÉE Service Nouveau-Brunswick

OBJET Lacunes quant à la qualité de la
langue française

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandation : 7

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Chef de la direction de Service
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 Service Nouveau-Brunswick (l'institution). La plainte portait sur la qualité du français utilisé dans une décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation.

Au terme de l'enquête, le commissariat a conclu que la plainte était **fondée**; nous formulons donc la recommandation suivante :

QUE l'institution fasse en sorte que toute décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation soit révisée avant sa distribution, et ce par un membre de son personnel ayant les compétences linguistiques appropriées en expression écrite en français et en anglais, afin que le document soit de qualité égale, peu importe la langue officielle utilisée.

Plainte

Les détails des allégations du plaignant sont les suivants :

Le 22 juillet 2020, le plaignant a appris qu'il sera expulsé de son appartement le 31 octobre 2020 en raison de rénovations. Le plaignant accepte cette décision, mais il estime que la qualité de la langue française de la décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation est inacceptable.

Enquête

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

Nous avons procédé, le 28 octobre 2020, à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention du chef de la direction de l'institution, 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 le plaignant et de répondre à une série de questions.

Les questions posées par le Commissariat et les réponses que nous a fournies l'institution le 11 décembre 2020, ainsi que son appréciation des faits, se lisent comme suit :

D'emblée, l'institution a dit reconnaître « que les services reçus par le plaignant en juillet ne sont pas à la hauteur de notre vision d'excellence dans la prestation des services. »

Questions et réponses :

1. Quelle est la capacité bilingue actuelle des médiateurs des loyers du Tribunal sur la location de locaux d'habitation (tribunal)? Pour répondre, veuillez utiliser le rapport suivant : nombre total de médiateurs des loyers bilingues ÷ nombre total de médiateurs des loyers.

En utilisant la formule fournie, nous avons déterminé que la capacité bilingue actuelle des médiateurs des loyers du Tribunal sur la location des locaux d'habitation est 71 % (5 bilingues/7 nombre total).

2. Quel niveau de compétence orale en langue seconde est requis par votre institution pour les médiateurs des loyers du tribunal?

Afin de pouvoir fournir au public un service conforme aux obligations de la LLO, nous exigeons de nos médiateurs des loyers une compétence orale de niveau « intermédiaire plus » dans les deux langues officielles.

3. Quelle procédure fut utilisée afin d'évaluer et de conclure que ce niveau de compétence est suffisant afin que les médiateurs des loyers soient en mesure d'offrir un service aux membres du public, qui soit conforme aux obligations prescrites par la LLO?

Nous avons examiné les tâches et exigences associées au poste de médiateur et avons pu déterminer le niveau intermédiaire plus constituait le niveau de compétence minimal nécessaire pour traiter adéquatement les transactions et fournir des services au public. Ce niveau est adéquat pour permettre de participer pleinement à une conversation générale. De plus, l'employeur tient compte de la complexité des situations que doivent gérer les employés afin de déterminer le niveau de compétence en langue seconde requis.

4. Selon les opérations du tribunal, est-ce que l'institution est en mesure de confirmer que le nombre de médiateurs des loyers bilingues identifiés à la question 1 est suffisant afin d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles aux membres du public, et ce en tout temps, conformément aux obligations prescrites par la LLO?

Service Nouveau-Brunswick est en mesure de confirmer que le nombre de médiateurs des loyers bilingues identifiés à la question 1 est suffisant afin de satisfaire les besoins des opérations du tribunal et de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles conformément aux obligations prescrites par la LLO.

5. Par quels moyens l'institution s'assure-t-elle que les médiateurs des loyers du tribunal sont en mesure d'offrir un service de qualité équivalente en français au service offert en anglais?

À partir d'analyse de demandes historiques, le bureau du Tribunal identifie les besoins relatifs à la demande et est alors en mesure de s'assurer que les médiateurs en loyers sont capables de fournir un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles.

6. En considérant les allégations formulées par le plaignant, comment l'institution explique-t-elle la mauvaise qualité de langue utilisée dans le document qui fait l'objet de cette plainte?

Les erreurs notées dans le document découlent de l'inattention de l'officier responsable du dossier. Depuis cet incident, une rencontre avec celle-ci a eu lieu pour souligner l'importance de la qualité de la langue.

7. Quelle procédure (rédaction, correction d'épreuves, révision, entre autres) est mise en œuvre périodiquement afin que l'institution s'assure que les médiateurs des loyers fournissent un produit de qualité égale dans les deux langues officielles aux membres du public? Veuillez acheminer un exemplaire de cette procédure s'il y a lieu.

Afin d'assurer que les médiateurs des loyers fournissent un produit de qualité égale dans les deux langues officielles aux membres du public, une révision des décisions écrites de chaque employé est complétée périodiquement au courant de l'année.

8. Veuillez nous fournir les mesures que votre institution prévoit mettre en œuvre et ce, à court terme et à long terme, afin d'éviter qu'une situation de ce genre se reproduise dans l'avenir.

Finalement, afin d'éviter une répétition d'un tel incident, le bureau du Tribunal prévoit augmenter la fréquence des révisions de documents. De plus, le médiateur en chef adjoint des loyers fera aussi une dernière révision de toutes décisions afin d'assurer la qualité du contenu et de la rédaction.

Analyse

La disposition pertinente de la LLO dans cette affaire est la suivante :

Affichage et publication à l'intention du public	Posting of signs and publications intended for the Public
29 Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.	29 Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages.

Nous examinerons ici certaines des réponses que l'institution a fournies aux questions que nous lui avons posées dans notre préavis d'enquête datée du 28 octobre 2020.

Les premières questions que nous avons posées à l'institution portaient sur le profil et les capacités linguistiques de son personnel. Dans ses réponses, l'institution nous a confirmé que 71 % de son effectif est bilingue, ayant un niveau de compétence orale Intermédiaire Plus dans les deux langues officielles.

Nous jugeons suffisants le profil et les capacités linguistiques du personnel afin de satisfaire aux besoins des opérations du tribunal et de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles aux citoyens du Nouveau-Brunswick.

Par ailleurs, nos dernières questions portaient sur les raisons qui expliqueraient la mauvaise qualité du français utilisé, la procédure utilisée par l'institution afin d'assurer un produit de qualité égale dans les deux langues officielles, ainsi que les mesures qui seront mises en œuvre à court et à long terme par l'institution afin d'éviter qu'une situation de ce genre se reproduise dans l'avenir.

Dans ses réponses, l'institution nous a informés que l'inattention de l'officier responsable du dossier est la cause de la mauvaise qualité du document en question. L'institution nous a également confirmé qu'une révision des décisions écrites de chaque employé est complétée périodiquement au courant de l'année afin d'assurer que les médiateurs des loyers fournissent un produit de qualité.

Nous avons été heureux d'apprendre que l'institution vérifie la qualité du travail des médiateurs de loyers de façon périodique au courant de l'année. Cela dit, l'institution a reconnu que, malgré cette démarche, des erreurs se sont produites, et elle n'a pas hésité à mettre en place des mesures immédiates pour assurer le respect des droits linguistiques des citoyens.

En effet, dans sa réponse à la question 8 portant sur les mesures qu'elle prévoit mettre en œuvre afin d'éviter qu'une situation de ce genre se reproduise dans l'avenir, l'institution a confirmé que

- le bureau du tribunal prévoit augmenter la fréquence des révisions de documents
- le médiateur adjoint des loyers fera aussi une dernière révision de toutes décisions afin d'assurer la qualité du contenu et de la rédaction.

Bien que nous reconnaissons les mesures à court terme qu'a mises en œuvre l'institution, nous estimons qu'une mesure à long terme s'avère nécessaire.

Conclusion

Notre enquête a permis d'établir qu'un membre du public a reçu une décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation dont la qualité du français laissait à désirer. Nous jugeons donc 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. Étant donné que nous estimons qu'une mesure à long terme sera bénéfique, nous formulons la recommandation suivante :

QUE l'institution fasse en sorte que toute décision du Tribunal sur la location de locaux d'habitation soit désormais révisée avant sa distribution, et ce par un membre de son personnel ayant les compétences linguistiques appropriées en expression écrite en français et en anglais, afin que le document soit de qualité égale peu importe la langue officielle utilisée.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, au chef de la direction de Service 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 13^e jour de janvier 2021