



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 23-24-008

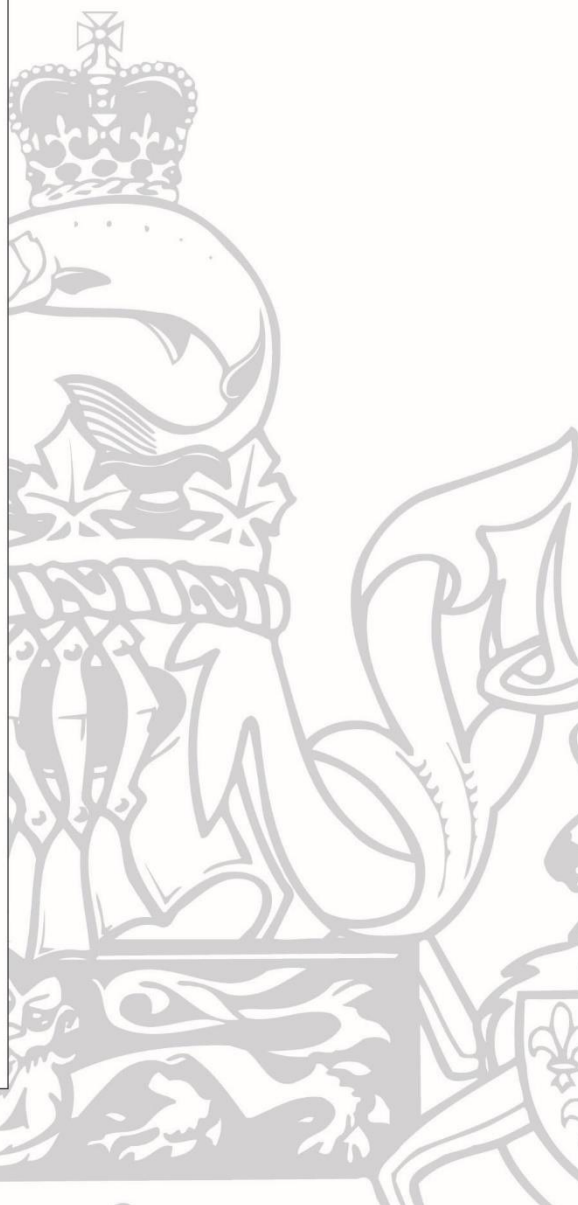
INSTITUTION VISÉE Service Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes en matière de
communication en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 4
Analyse : 8
Conclusion et recommandations : 16

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX Chef de la direction de Service
PERSONNES SUIVANTES Nouveau-Brunswick
Partie plaignante
Premier ministre
Greffière du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Mai 2024



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant Service Nouveau-Brunswick (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue qu'elle a reçu un certificat de naissance qui était en partie en anglais seulement et que, chaque fois qu'elle se présente au centre de services de l'institution à Moncton (le centre de services), elle est toujours accueillie en anglais, sans offre active.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) conclut, 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 (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** **l'institution s'assure que tous les membres de son personnel font l'offre active de services dans les deux langues officielles en tout temps;**
2. **QUE** **l'institution s'assure que chaque membre du public puisse se faire offrir de façon proactive d'obtenir ses documents dans la langue officielle de son choix;**
3. **QUE** **l'institution continue d'effectuer des vérifications aléatoires en matière de langues officielles et élargit la portée des points de contrôle afin de chercher également à savoir si le public obtient toujours les documents demandés et toute autre communication écrite dans la langue officielle de son choix;**
4. **QUE** **l'institution vérifie tous les formulaires dans son système informatique ainsi que les formulaires disponibles au public et enlève toute présélection de langue officielle afin de respecter l'égalité de services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO;**
5. **QUE** **l'institution vérifie toutes les adresses URL et les métadonnées des pages et documents disponibles au public par la voie de son site Web et s'assure que la langue de celles-ci est conforme avec la langue du contenu correspondant, afin de permettre aux moteurs de recherche d'identifier et de répertorier correctement les informations affichées en français.**

Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante sont les suivants :

La partie plaignante a commandé et payé pour un certificat de naissance chez Service Nouveau-Brunswick. Quand elle a reçu son certificat de naissance par la poste, la partie plaignante a remarqué qu'une partie du certificat est en anglais seulement, par exemple, « APR » et « NEW BRUNSWICK » :

BIRTH · NAISSANCE
NEW BRUNSWICK · NOUVEAU-BRUNSWICK

BIRTH CERTIFICATE
CERTIFICAT DE NAISSANCE

REG NBPB (2019/02)

Sterling Brown
Registrar General / Registraire général

Certified extract from
Registration of Birth
Filed with the Province of
New Brunswick, Canada.
Extrait certifié d'enregistrement
de naissance déposé auprès
de la province du
Nouveau-Brunswick, Canada.

Name/Nom [REDACTED]

Date of Birth
Date de naissance APR [REDACTED]

Sex
Sexe M

Place of Birth
Lieu de naissance [REDACTED]

Name of Father
Nom du père [REDACTED]

Place of Birth
Lieu de naissance NEW BRUNSWICK, CANADA

Maiden Name of Mother
Nom de fille de la mère [REDACTED]

Place of Birth
Lieu de naissance NEW BRUNSWICK, CANADA

Registration No.
N° d'enregistrement [REDACTED]

Registration Date
Date d'enregistrement APR [REDACTED]

Date Issued
Date délivré le [REDACTED] 2023

De plus, le CLO a constaté que le format des dates qui sont inscrites sur le certificat est un format qui est utilisé en anglais, mais qui est incorrect en français. Par exemple, on peut voir « MOIS __,

2023 ». En français, le format devrait être le suivant : « __ MOIS 2023 », tandis qu'un format ISO (Organisation internationale de normalisation) est le suivant : « 2023-MOIS-__ » ou « AAAA-MM-JJ ».

Le 17 mai 2023, après avoir répondu par courriel aux questions de l'institution posées par l'entremise du CLO, la partie plaignante a également ajouté de nouvelles allégations à sa plainte. Elle indique s'être rendue au centre de services de Service Nouveau-Brunswick à Moncton deux ou trois fois par le passé et qu'elle a toujours demandé son service en français. Elle allègue que :

Les gens sont accueillis en anglais. [. . .] Lorsque je commence à parler français, les employés du comptoir d'accueil transfèrent au français. Il[s] me demand[ent] alors si je souhaite être servi en anglais ou en français. Je réponds toujours que je souhaite être servi en français même si [un] employé m'a déjà dit que ça pouvait impacter le temps d'attente.

Ensuite, lorsque mon numéro est appelé, les employés m'accueill[ent] en anglais seulement. Je réponds en français et ils transfèrent au français.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
Le centre de services/ Le centre de services de Moncton	Le centre de services de Moncton de Service Nouveau-Brunswick
L'institution	Service Nouveau-Brunswick
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
RSC	Représentant(s) du service à la clientèle
Le site Web	Le site Web de Service Nouveau-Brunswick : www2.snb.ca

Enquête

Tentative de résolution informelle

À la suite du dépôt de la plainte le 23 avril 2023, le CLO a décidé de procéder par la voie de son processus alternatif de résolution des plaintes en vertu du paragraphe 43(10.1) de la LLO. Cette disposition allège le traitement des plaintes tout en permettant de corriger le tir de façon rapide et efficace.

Le CLO a procédé à l'émission d'une lettre de résolution alternative datée du 9 mai 2023, dans laquelle le CLO a informé l'institution de la plainte initiale. Cette lettre invitait l'institution à communiquer avec le CLO si elle contestait les allégations ou avait besoin de renseignements supplémentaires. Si elle reconnaissait toutefois que des manquements à la LLO ont eu lieu, le CLO lui a demandé de confirmer par écrit les démarches qu'elle avait prises ou qu'elle prendrait afin de se conformer aux exigences de la LLO, de s'assurer que ses communications soient disponibles à tout moment dans les deux langues officielles dans le but d'éviter une répétition de ce genre d'incident.

Afin de régler la situation, le CLO a proposé certaines mesures à l'institution :

- que, à l'avenir, l'institution fasse la vérification de ses communications destinées au public et qu'elle s'assure que toute l'information affichée aux certificats de naissance et à tout autre certificat ou permis soit indiquée également dans les deux langues officielles;
- que l'institution produise une date butoir à laquelle toute correction ou tout changement aux communications destinées au public (certificats, permis, etc.) aura été effectué.

La lettre du CLO était accompagnée d'une copie du certificat de naissance de la partie plaignante dont l'information personnelle a été supprimée afin que l'institution ne puisse l'identifier¹.

Traitement initial du dossier

Avant d'envoyer une réponse par écrit, un employé de l'institution a fait la demande pour un entretien TEAMS avec un enquêteur du CLO afin de clarifier certains points. Selon cet employé, la situation en l'espèce était le résultat d'une erreur humaine. L'enquêteur du CLO a partagé avec ce dernier que la partie plaignante avait précisé que l'incident décrit ci-dessus avait eu lieu au début 2023 au centre de services de Moncton. Enfin, l'employé de l'institution a profité de l'occasion pour poser des questions au sujet de l'expérience de la partie plaignante.

À la suite de cet entretien, l'enquêteur du CLO a communiqué de nouveau avec la partie plaignante afin de lui poser quelques questions. Le 17 mai 2023, la partie plaignante a répondu

¹ Voir ci-dessus et à l'annexe 1.

aux questions par courriel en prenant soin d'indiquer qu'elle n'avait ni rempli ni vu de formulaire officiel dans lequel elle aurait pu confirmer sa langue de choix :

Pour répondre à vos questions, je n'ai pas rempli de formulaire officiel. Mais j'ai écrit sur une feuille sans logo ou mention du gouvernement ou de SNB mes informations comme le nom de mes parents. Il n'y avait aucune case pour le choix de la langue. La dame a rempli elle-même mes informations dans son ordinateur. Elle ne m'a jamais demandé quelle langue je préférais.

Question de précision, si jamais la dame m'avait demandé ma langue de prédilection, j'aurais choisi le français comme toujours.

Par ailleurs, la partie plaignante a également ajouté de nouvelles allégations à sa plainte. Elle indique s'être rendue au centre de services deux ou trois fois par le passé et qu'elle a toujours demandé son service en français. Selon la partie plaignante :

Les gens sont accueillis en anglais. [. . .] Lorsque je commence à parler français, les employés du comptoir d'accueil transfèr[ent] au français. Il[s] me demand[ent] alors si je souhaite être servi en anglais ou en français. Je réponds toujours que je souhaite être servi en français même si [un] employé m'a déjà dit que ça pouvait impacter le temps d'attente.

Ensuite, lorsque mon numéro est appelé, les employés m'accueill[ent] en anglais seulement. Je réponds en français et ils transfèrent au français.

Le 25 mai 2023, l'enquêteur du CLO a partagé, par l'entremise d'un entretien TEAMS, les réponses de la partie plaignante avec les employés de l'institution. Lors de cet entretien, un de ces derniers a fourni à l'enquêteur une version PDF en anglais du formulaire de demande de certificat de naissance². Par la suite, l'enquêteur a examiné le formulaire fourni par l'employé ainsi que la version électronique en français disponible en ligne³ sur le site Web de l'institution (www2.snb.ca) (le site Web) .

L'enquêteur du CLO a constaté que le formulaire PDF fourni par l'employé de l'institution contenait, entre autres, deux cases à cocher, soit « anglais » ou « français », permettant ainsi au demandeur du certificat de naissance d'indiquer sa langue de préférence.

Cependant, après avoir consulté le formulaire électronique en ligne, l'enquêteur du CLO s'est aperçu que l'anglais est la langue par défaut, ce qui force le demandeur qui désire obtenir un certificat de naissance en français de modifier la sélection. La même chose s'est produite lors de sa navigation sur le site Web français de l'institution, il a constaté que le demandeur doit cliquer le menu déroulant pour changer la présélection de l'anglais vers le français.

² Voir l'annexe 2.

³ Voir l'annexe 3.

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

Dans sa tentative de résolution informelle initiale, la commissaire avait proposé à l'institution certaines mesures à prendre. Cependant, après son examen des documents liés à la plainte, des entretiens avec les employés de l'institution et de l'information supplémentaire acheminée par la partie plaignante, la commissaire a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO, et un préavis d'enquête daté du 9 juin 2023 a été envoyé à l'institution. Par souci de commodité, les détails des allégations soutenues par la partie plaignante y ont été répétés avec un résumé du traitement initial du dossier. La commissaire a également indiqué ce qui suit :

Je constate certains nouveaux éléments adhérents à la situation, et ma demande initiale semble insuffisante puisque, selon moi, le problème est peut-être plus qu'une erreur humaine; mais plutôt un problème systématique. Je retire donc ma tentative de résolution informelle et je vous envoie cette lettre afin que vous puissiez faire la lumière sur l'entièreté des allégations soulevées par la partie plaignante et les faits exposés par notre traitement du dossier.

Ce préavis à l'intention du chef de la direction de l'institution demande que l'institution fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations de la partie plaignante, de toute information additionnelle qui pourrait être utile, et de répondre à une série de questions.

Les documents suivants sont annexés au préavis d'enquête :

- a) Certificat de naissance envoyé par la partie plaignante⁴ (toute information personnelle ayant été supprimée par le CLO);
- b) Version PDF en anglais du formulaire de demande de certificat de naissance⁵ (fourni par un employé de l'institution);
- c) Version électronique en français du formulaire de demande de certificat de naissance⁶ (trouvé sur le site Web de l'institution par un enquêteur du CLO);
- d) Titre du formulaire apparaissant sur Google Chrome⁷ (observation du CLO);
- e) Propriétés du fichier du formulaire de demande⁸ (observation du CLO).

Réponse de l'institution

Le 27 juillet 2023, le chef de la direction de l'institution a fourni la réponse de l'institution avec son appréciation des faits et, en ordre chronologique, les réponses aux questions du CLO⁹. L'institution termine comme suit :

⁴ Voir l'annexe 1.

⁵ Voir l'annexe 2.

⁶ Voir l'annexe 3.

⁷ Voir l'annexe 4.

⁸ Voir l'annexe 5.

⁹ Voir l'annexe 6.

Service Nouveau-Brunswick continue de reconnaître l'importance de la Loi sur les langues officielles (LLO) et j'aimerais vous assurer que nous demeurons résolus à offrir des services de qualité dans les deux langues officielles dans chacun des centres de services.

Deuxième demande du CLO

Le 23 octobre 2023, le CLO a envoyé une deuxième demande à l'institution, la remerciant de sa réponse antérieure et lui posant une série de questions additionnelles :

Je vous remercie de votre réponse datée du 27 juillet 2023. Je suis heureuse de constater que votre institution a mis en œuvre certaines mesures correctives afin de respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Je suis également reconnaissante qu'à notre question 6, vous avez indiqué que le « GNB procède actuellement à une modernisation de tous les services en ligne et la conformité à la Loi sur les langues officielles (LLO) fait partie de cet effort ». Vous ajoutez cependant : « En raison de la complexité des services en ligne à travers le GNB (y compris SNB), des échéanciers définitifs n'ont pas encore été fixés. » Vous offrez la même réponse aux questions 7 et 8. En plus, votre réponse à la question 2 ne nous est pas claire.

De ce fait, je vous demande de nous fournir des précisions supplémentaires pour compléter vos réponses.

Deuxième réponse de l'institution

L'institution a fourni une réponse datée du 28 novembre 2023¹⁰.

¹⁰ Voir l'annexe 7.

Analyse

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

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Communication avec le gouvernement et ses institutions

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Obligation des institutions

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.

COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

Communications with government and its institutions

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.

Obligations of institutions

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 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.

Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

L'analyse des questions et réponses permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

Les questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites dans leur intégralité **aux annexes 6 et 7**.

Admission de l'institution

L'institution visée par la plainte est tenue de fournir tous ses services et toutes ses communications en conformité avec la LLO. La plainte porte sur les services offerts en personne au centre de services de l'institution où, selon la partie plaignante, elle n'a pas reçu d'offre active de services dans les deux langues officielles et a par la suite reçu par la poste un certificat de naissance en partie en anglais seulement. La plainte porte également sur les formulaires de demande électroniques de l'institution.

Selon les propos de la partie plaignante et les observations du CLO, les allégations reposent sur les enjeux suivants :

1. L'offre active de services n'aurait pas été octroyée ni à l'accueil ni au comptoir du centre de services de l'institution .
2. La partie plaignante a reçu une communication de la part de l'institution en anglais seulement et non dans sa langue de choix, le français.
3. La continuité de services n'a donc pas été respectée.
4. Le formulaire de demande de certificat de naissance électronique comporte un menu déroulant dont la langue présélectionnée est l'anglais.
5. Un employé de l'institution aurait donné par le passé l'impression à la partie plaignante que le choix du service en français occasionne parfois un temps d'attente plus long comparativement à un client qui choisirait l'anglais comme langue de service.

Dans la première réponse de l'institution, son chef de la direction indique ce qui suit :

Je reconnais que les services reçus par le plaignant n'ont pas été à la hauteur de notre vision d'excellence dans la prestation des services.

L'offre active de services

Une offre active de services dans les deux langues officielles est au cœur d'un service de qualité. L'offre active signifie que, dès le premier contact, l'employé informe le membre du public que les services sont offerts en français et en anglais. Ainsi, ce n'est pas aux citoyens de demander à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix; ce sont les employés qui doivent l'offrir. Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car si l'offre est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite le membre du public à utiliser une de nos deux langues officielles lorsqu'il communique avec une institution gouvernementale ou en reçoit un service.

Le terme « offre active » est défini comme suit par la LLO :

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.*

La partie plaignante affirme dans une réponse fournie par courriel qu'elle s'est rendue au centre de services deux ou trois fois par le passé et que l'offre active de services dans les deux langues officielles ne lui aurait pas été octroyée ni à l'accueil ni au comptoir de services.

La réponse initiale de l'institution n'ajoute aucune nouvelle information à la situation telle que décrite par la partie plaignante. Sans indication contraire, on peut conclure que la partie

plaignante n'a reçu aucune offre active de services dans les deux langues officielles lors de sa visite au centre de services.

L'institution reconnaît ainsi son obligation en ce qui concerne l'offre active de services : « Nos centres devraient faire une offre active de la langue de choix à la réception et encore une fois au comptoir. »

En expliquant les procédures qui sont actuellement en place pour assurer que l'offre active de services soit toujours octroyée au public, l'institution indique qu'elle fournit une formation sur les langues officielles à tous ses employés, et décrit ensuite sa démarche à cet égard en réponse à la situation exposée par la plainte :

L'unité de soutien à la prestation de services ajoutera également une formation supplémentaire sur cette question pour s'assurer que la formation des nouveaux employés est adéquate et qu'elle met l'accent sur l'importance de l'offre active aux deux points de service et sur le choix de la bonne langue pour la correspondance et les formulaires.

L'institution précise que « La langue de service est la première chose abordée dans la formation » et confirme que les employés doivent passer en revue la formation offerte sur l'offre active avant qu'ils puissent servir le public. Qui plus est, les guides de formation sont passés en revue « avec tous les employés sur une base annuelle dans le cadre du processus d'évaluation des performances ».

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que tous les membres de son personnel font l'offre active de services dans les deux langues officielles en tout temps.

La continuité de services

L'objectif de l'offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». Si une institution ne s'assure pas de respecter la continuité de services, elle force le public de faire valoriser ses droits linguistiques. Cela risque, comme il est mentionné ci-dessus, que le public accepte la langue utilisée par l'institution, ce qui n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public. En fait, c'est le contraire des obligations en vertu de la LLO.

Puisque la partie plaignante s'exprimait en français lorsqu'elle s'était présentée afin d'obtenir un certificat de naissance, elle s'attendait de recevoir le document en français. Lorsqu'elle a reçu par la suite le certificat de naissance, celui-ci contenait les données en anglais seulement. Elle a répondu au CLO que la représentante du service à la clientèle qui a traité sa commande ne lui a pas demandé la langue dans laquelle elle préférait recevoir son certificat de naissance, mais que,

« si jamais la dame m'avait demandé ma langue de prédilection, j'aurais choisi le français comme toujours. »

La réponse initiale de l'institution précise que tous ses représentants du service à la clientèle :

sont formés pour s'assurer qu'ils sont minutieux lorsqu'ils remplissent les formulaires ou lorsqu'ils offrent les services au nom du client et qu'ils vérifient toutes les informations avant de les soumettre.

Elle reconnaît cependant que :

Dans ce cas, une erreur humaine s'est produite lorsque le représentant du service à la clientèle (RSC) n'a pas rempli la demande en ligne pour le certificat de naissance en français.

À la lumière de cette déclaration, on peut conclure que l'institution n'a pas respecté la continuité de services en français lorsqu'elle a fait parvenir à la partie plaignante un certificat de naissance contenant des données en anglais seulement et que sa plainte est fondée.

Bien que le cas en l'espèce fait preuve d'une situation où un membre du public voulait un document préparé dans la même langue officielle dans laquelle il voulait son service au comptoir, il est également possible qu'un membre du public demande que son document soit préparé dans l'autre langue officielle. De ce fait, il n'était pas possible pour la représentante du service à la clientèle de connaître la langue dans laquelle la partie plaignante voulait recevoir son certificat de naissance sans lui poser cette question. Même si la partie plaignante s'exprimait en français, elle aurait pu répondre qu'elle le voulait en anglais aussi bien qu'en français.

Qui plus est, le devoir de l'institution de signaler au public que ses services et communications sont offerts dans la langue officielle de son choix exige que la partie plaignante aurait dû être informée que son certificat pourrait lui être remis en français ou en anglais, selon son choix. Comme indiqué par l'institution, « *Il est impératif que [les] représentants du service à la clientèle vérifient la langue avant de conclure la transaction.* »

Puisqu'il est préférable de toujours informer le public de son droit de choisir, le CLO réitère sa recommandation précédente émise en octobre 2022 à la suite d'une plainte similaire visant l'institution¹¹ :

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution s'assure que chaque membre du public puisse se faire offrir de façon proactive d'obtenir ses documents dans la langue officielle de son choix.

¹¹ Rapport d'enquête 21-22-078.

Les contrôles aléatoires et les autres vérifications sont l'occasion pour l'institution de mieux constater et comprendre ce qui se passe dans ses centres de services. Selon l'institution, elle cherche à intensifier ses efforts pour se conformer à toutes ses obligations en vertu de la LLO, ainsi que ceux de son personnel qui sert le public en son nom. Le CLO est heureux de constater que l'institution ait en place un tel processus :

De plus, nos vérificateurs, dans le cadre du programme provincial de vérification interne, examinent et confirment la conformité de notre centre de services à la Loi sur les langues officielles (LLO).

Le CLO estime que le programme de vérification déjà en place est un outil par lequel l'institution pourra avoir recours en ce qui concerne la continuité de services et les documents et autres communications écrites demandés par le public :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'institution continue d'effectuer des vérifications aléatoires en matière de langues officielles et élargit la portée des points de contrôle afin de chercher également à savoir si le public obtient toujours les documents demandés et toute autre communication écrite dans la langue officielle de son choix.

Les formulaires électroniques de l'institution

Formulaires remplis par un employé : erreur humaine ou systématique

L'institution affirme qu'une erreur humaine est à l'origine du fait que la partie plaignante n'a pas reçu son document dans la langue de son choix. Pour expliquer cette erreur, l'institution informe le CLO de ce qui suit :

Malheureusement, le formulaire était réglé sur l'anglais automatique et le CSR [sic] n'a pas changé la langue en français. Par conséquent, même si le plaignant recevait le service dans la langue de son choix, le RSC n'a pas commandé de certificat de naissance en français. [. . .] De plus, ce point sera examiné avec tous les représentants du service client pour s'assurer que ces types de situations seront évités à l'avenir.

L'enquête démontre que le formulaire présuppose la sélection de l'anglais. Si la sélection de langue n'avait pas été présupposée, l'employée aurait été obligée de cocher un choix de langue officielle avant de soumettre la demande. Cela lui aurait rappelé de la nécessité de demander à la partie plaignante la langue dans laquelle elle voulait que le certificat de naissance lui soit envoyé.

Formulaires remplis par un client

Afin de se conformer à la LLO, une institution doit offrir toutes ses communications et tous ses services de qualité égale dans les deux langues officielles. Or, lorsque le public remplit un tel formulaire, la présélection de l'anglais défavorise la communauté francophone, car les francophones doivent suivre des étapes additionnelles afin d'obtenir le même service dans la langue française. Ceci n'est pas un service égal. Le CLO doit constater que la présélection de l'anglais fait en sorte que la qualité du service offert à la communauté francophone est inférieure à la qualité du service qui est offerte à la communauté anglophone.

L'institution a déjà mis en œuvre une correction de cette situation :

Le problème de fonctionnalité linguistique qui a été porté à notre attention par votre enquêteur est un problème de conception dans le processus de candidature en ligne qui sera corrigé. Le registre des statistiques de l'état civil de SNB a soumis une demande de modification au service informatique de SNB et au fournisseur afin de corriger cette erreur de conception le plus rapidement possible. Le fournisseur a examiné le problème et fourni une date estimée pour tester le correctif d'ici le 28 juillet 2023. Si aucun problème n'est découvert lors des tests, nous prévoyons que ce correctif pourrait être mis en œuvre d'ici la mi-août 2023.

Rectification de tous les formulaires

Quant aux formulaires de demande, qu'ils soient remplis par un employé ou par un membre du public, la réponse de l'institution indique ce qui suit :

Le formulaire, le système et le processus dépendent du partenaire avec lequel SNB travaille. Le GNB procède actuellement à une modernisation de tous les services en ligne et la conformité à la Loi sur les langues officielles (LLO) fait partie de cet effort. En raison de la complexité des services en ligne à travers le GNB (y compris SNB), des échéanciers définitifs n'ont pas encore été fixés.

Selon le CLO, cette modernisation des services en ligne de l'institution est l'occasion pour elle de rectifier ses formulaires :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution vérifie tous les formulaires dans son système informatique ainsi que les formulaires disponibles au public et enlève toute présélection de langue officielle afin de respecter l'égalité de services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO.

Le site Web de l'institution

Un autre aspect de conformité à la LLO examiné par le CLO est le site Web de l'institution. En plus d'offrir ses services par l'entremise des représentants du service à la clientèle à ses centres de services, l'institution offre plusieurs de ses services en ligne. Le devoir d'octroyer au public l'offre active de services dans les deux langues officielles et d'assurer la continuité de services s'applique également aux services offerts par la voie de son site Web. Même si la partie plaignante n'avait pas abordé cette question, le CLO a profité de l'occasion pour faire la visite du site Web de l'institution dans le but d'examiner les formulaires qui étaient disponibles en ligne à l'époque.

Les enquêteurs du CLO ont constaté que l'offre active est faite dès l'arrivée sur la page d'accueil du site Web, et que par la suite, selon les pages examinées, les informations consultées sont fournies dans la langue officielle choisie au départ. Qui plus est, les enquêteurs du CLO ont constaté lors de cet examen l'existence d'un bouton en haut de la page permettant de basculer vers l'autre langue officielle, sans qu'il soit nécessaire de naviguer à nouveau vers l'information que l'on désire consulter.

Cependant, les enquêteurs du CLO ont constaté que certaines URL et métadonnées sont affichées en anglais seulement.

La recommandation du CLO formulée ci-dessous et la modernisation des services en ligne déjà entamée par l'institution devraient suffire pour corriger les URL et métadonnées.

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'institution vérifie toutes les adresses URL et les métadonnées des pages et documents disponibles au public par la voie de son site Web et s'assure que la langue de celles-ci est conforme avec la langue du contenu correspondant, afin de permettre aux moteurs de recherche d'identifier et de répertorier correctement les informations affichées en français.

Temps d'attente – un élément non fondé de la plainte

Selon une réponse fournie par la partie plaignante lors du traitement initial de son dossier, un employé de l'institution lui aurait donné l'impression que le choix de service en français pourrait affecter son temps d'attente.

Compte tenu de cette allégation que le choix du service en français occasionne parfois un temps d'attente plus long comparativement à un client qui choisirait l'anglais comme langue de service, le CLO a demandé à l'institution de lui préciser le temps d'attente si l'on demande un service en français et le temps d'attente si l'on demande un service en anglais. L'institution a fourni la réponse suivante : « Après avoir examiné les transactions effectuées par les clients au cours des deux derniers exercices, nous avons constaté que les temps d'attente pour les services en français et en anglais sont constants », c'est-à-dire « très comparables. »

Afin de pouvoir faire son propre calcul, le CLO a redemandé à l'institution de lui préciser les données demandées. La nouvelle réponse de l'institution fournit les temps d'attente moyens pour l'ensemble de la province et précise que les temps d'attente moyens en fonction de la langue officielle pour le centre de services ciblé par la plainte sont : 26 minutes 46 secondes pour le service en français et 26 minutes 42 secondes pour le service en anglais.

Pour ce qui est de l'allégation selon laquelle un employé aurait donné à la partie plaignante une telle impression, l'institution n'a rien précisé à cet égard, et la seule version de la situation dont le CLO dispose est celle de la partie plaignante. Cela dit, l'examen des temps d'attentes ne permet pas au CLO de conclure qu'un membre du public subit un délai indu lorsqu'il demande le service en français au centre de services de Moncton de l'institution. Cette allégation est donc jugée non fondée.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles (le CLO) a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que Service Nouveau-Brunswick (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** **l'institution s'assure que tous les membres de son personnel font l'offre active de services dans les deux langues officielles en tout temps;**
2. **QUE** **l'institution s'assure que chaque membre du public puisse se faire offrir de façon proactive d'obtenir ses documents dans la langue officielle de son choix;**
3. **QUE** **l'institution continue d'effectuer des vérifications aléatoires en matière de langues officielles et élargit la portée des points de contrôle afin de chercher également à savoir si le public obtient toujours les documents demandés et toute autre communication écrite dans la langue officielle de son choix;**
4. **QUE** **l'institution vérifie tous les formulaires dans son système informatique ainsi que les formulaires disponibles au public et enlève toute présélection de langue officielle afin de respecter l'égalité de services dans les deux langues officielles en vertu de la LLO;**
5. **QUE** **l'institution vérifie toutes les adresses URL et les métadonnées des pages et documents disponibles au public par la voie de son site Web et s'assure que la langue de celles-ci est conforme avec la langue du contenu correspondant, afin de permettre aux moteurs de recherche d'identifier et de répertorier correctement les informations affichées en français.**

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête et de ses efforts continus pour garantir que le public ait accès en ligne et en personne à des services de qualité égale dans les deux langues officielles et de respecter ainsi le statut égal des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick, à la partie plaignante et au premier ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et à la directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi 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 31^e jour de mai 2024

ANNEXE 1

Certificat de naissance envoyé par la partie plaignante

BIRTH · NAISSANCE
NEW BRUNSWICK · NOUVEAU-BRUNSWICK

BIRTH CERTIFICATE
CERTIFICAT DE NAISSANCE

REG NBPB (2019/02)


Sterling Brown
Registrar General / Registraire général


Certified extract from
Registration of Birth
filed with the Province of
New Brunswick, Canada.
Extrait certifié d'enregistrement
de naissance déposé auprès
de la province du
Nouveau-Brunswick, Canada.

Name/Nom [REDACTED]

Date of Birth
Date de naissance APR [REDACTED]

Sex
Sexe M

Place of Birth
Lieu de naissance [REDACTED]

Name of Father
Nom du père [REDACTED]

Place of Birth
Lieu de naissance NEW BRUNSWICK, CANADA

Maiden Name of Mother
Nom de fille de la mère [REDACTED]

Place of Birth
Lieu de naissance NEW BRUNSWICK, CANADA

Registration No.
N° d'enregistrement [REDACTED]

Registration Date
Date d'enregistrement APR [REDACTED]

Date Issued
Date délivré le [REDACTED] 2023

ANNEXE 2

Version PDF en anglais du formulaire de demande de certificat de naissance



APPLICATION FOR BIRTH CERTIFICATE
SERVICE NEW BRUNSWICK
VITAL STATISTICS
P.O. BOX 1998 FREDERICTON NB E3B 5G4
Telephone: (506) 433-2383
Fax: (506) 444-4139

PLEASE PRINT CLEARLY IN BLACK INK

Part 1: Applicant Information

"Applicant" is the person who is completing this request. An "Applicant" must enter their contact information so they can be contacted if problems arise with this request.

Your Last Name		Your First Name		Your Mailing Address	
City		Province	Postal Code	Country	
Day Telephone () -	Alternate Telephone () -		Your relationship to the person named on certificate ☐ Self ☐ Mother ☐ Father ☐ Other: (specify)		
Signature of Applicant: X (Person applying for certificate)					
Date: Applicant E-Mail (if available):					

Part 2: Birth Details

Enter the birth information of the person in whose name the certificate will be issued including the names of both parents and their respective places of birth. If father's information is not applicable, please put "N/A" in corresponding fields.

Last Name		Given Name(s)	
Date of Birth Year Month Day		Sex ☐ M ☐ F ☐ X	Place of Birth (City, Town or Village)
Mother's / Parent's Maiden Surname		Mother's / Parent's Given Name(s)	Mother's / Parent's Birthplace
Father's / Parent's Surname		Father's / Parent's Given Name(s)	Father's / Parent's Birthplace

Part 3: Certificate Details

Step 1: Select the type, quantity of each certificate and the language you are requesting (details on what each certificate includes are outlined on the first page).

Quantity	Quantity	Language ☐ English or ☐ French
Short form certificate \$45 x	Long form certificate \$45 x	

Step 2: Choose the appropriate reason why the certificate is being requested (Not providing a reason will delay processing time)

☐ Health Card ☐ ID Card ☐ Land Deed ☐ Lost/Stolen	☐ Native Status ☐ Passport ☐ Pension ☐ School	☐ Social Insurance Number ☐ Other (specify):
--	--	---

Step 3: Choose the type of service and delivery method for the certificate

Service Options: ☐ Regular Service OR ☐ Expedited Service - \$50 fee (does not include certificate or courier fees)	
Delivery Options: ☐ REGULAR MAIL (no delivery charges apply) ☐ COURIER within NB, NS or PE \$10 (plus applicable taxes) ☐ COURIER to other Canadian destinations \$25 (plus applicable taxes)	☐ COURIER to the United States \$40 (no tax outside Canada) ☐ COURIER outside Canada & US \$80 (no tax outside Canada) NOTE: Selecting courier as the delivery option does not expedite processing time. You must choose expedited service (\$50) to rush your application.
Payment Options: • Credit Card (Visa, MasterCard or American Express) • Cheque payable to Service New Brunswick	Credit Card # Expiry Date: / Signature:

PART 4 - CONSENT

If you are not the person named on the birth certificate requested or if you are a parent applying for your adult child's birth certificate (16 years of age or older), written consent is required. Please make sure that this section is signed by the person named on the birth certificate OR that a signed letter of consent is provided with your application.

I (Person named on birth certificate) authorize that my birth certificate be issued to (Name of Applicant)
Signature: X Date:

VITAL STATISTICS OFFICE USE ONLY

Registration Number	POS Reference Number	Date Issued	Issued By
---------------------	----------------------	-------------	-----------

Top

ANNEXE 3

Version électronique en français du formulaire de demande

5/25/23, 3:46 PM

Service Nouveau-Brunswick - Naissances, Décès et Mariages



[Accueil](#) | [Communiquiez avec nous](#) | [Nos bureaux](#) | [Événements](#) | [Confidentialité](#) | [Dépenses](#) | [Panier d'achat](#)



[English](#) | Français

Seuls trois certificats de naissance peuvent être commandés.

Produit	Prix unitaire	Quantité	Langue	Image
Certificat de naissance format abrégé	\$40.00	0 ▼	Anglais ▼	Voir l'exemple
Certificat de naissance format détaillé	\$40.00	0 ▼	Anglais ▼	Voir l'exemple

[Sortie](#)

[< Précédant](#)

[Continuer >](#)

[Services](#)

[Employés](#)

[GNB.ca](#)

[Service Canada](#)



© 2013 Service Nouveau-Brunswick

ANNEXE 4

Titre du formulaire apparaissant sur Google Chrome

APPLICATION FOR BIRTH CERTIFICATE x +

pxw1.snb.ca/snb7001/f/1000/CSS-FOL-35-5246f.pdf

APPLICATION FOR BIRTH CERTIFICATE

1 / 2 100%

Effacer

35-5246f (02/21)

 **Service Nouveau Brunswick**

DEMANDE DE CERTIFICAT DE NAISSANCE

Demande de certificat de naissance :

1. Les certificats ne peuvent être émis que pour les naissances qui ont eu lieu au Nouveau-Brunswick.
2. Services Nouveau-Brunswick est engagé à protéger vos renseignements personnels. L'information recueillie sur ce formulaire de demande sera utilisée uniquement par le Bureau des statistiques de l'état civil de SNB pour traiter votre demande. En remplissant ce formulaire de demande, vous acceptez de fournir l'information à cette fin.

Qui peut faire une demande de certificat de naissance?

- Vous, si vous êtes la personne dont le nom apparaît sur le certificat de naissance; vous devez avoir au moins 16 ans.
- Les parents d'un enfant âgé de moins de 16 ans. Le nom du ou des parent(s) doit figurer dans le dossier de naissance de l'enfant, faute de quoi la personne devra fournir des documents judiciaires prouvant l'état parental;
- Les parents d'un enfant âgé de 16 ans ou plus frappé d'incapacité mentale. Une preuve, comme un document judiciaire ou une lettre d'un médecin, sera exigée;
- Une personne ayant l'autorisation écrite (consentement) de la personne nommée sur le certificat de naissance;
- Une personne ayant la tutelle de l'enfant (une preuve sera exigée);
- Une personne autorisée en vertu d'une ordonnance d'un tribunal (une preuve sera exigée);
- Une personne ayant besoin du certificat pour se conformer à une loi ou à un règlement donné (une preuve sera exigée);
- Si vous demandez un certificat pour une personne décédée, une preuve du décès sera exigée.

Renseignements indiqués sur les certificats de naissance :

a) Les certificats format abrégé comprennent les renseignements suivants: nom de famille et prénoms de la personne, date de naissance, lieu de naissance, sexe, date et numéro d'enregistrement et date de délivrance.
b) Les certificats format détaillé comprennent tous les renseignements ci-dessus ainsi que les noms des parents et la province ou le pays où ils sont nés. **Avis :** Le certificat de naissance format détaillé est recommandé lorsqu'il s'agit d'une demande de certificat pour un enfant mineur.
c) Lorsqu'il s'agit d'une femme mariée, le certificat est délivré sous le nom de jeune fille.

Temps de traitement :

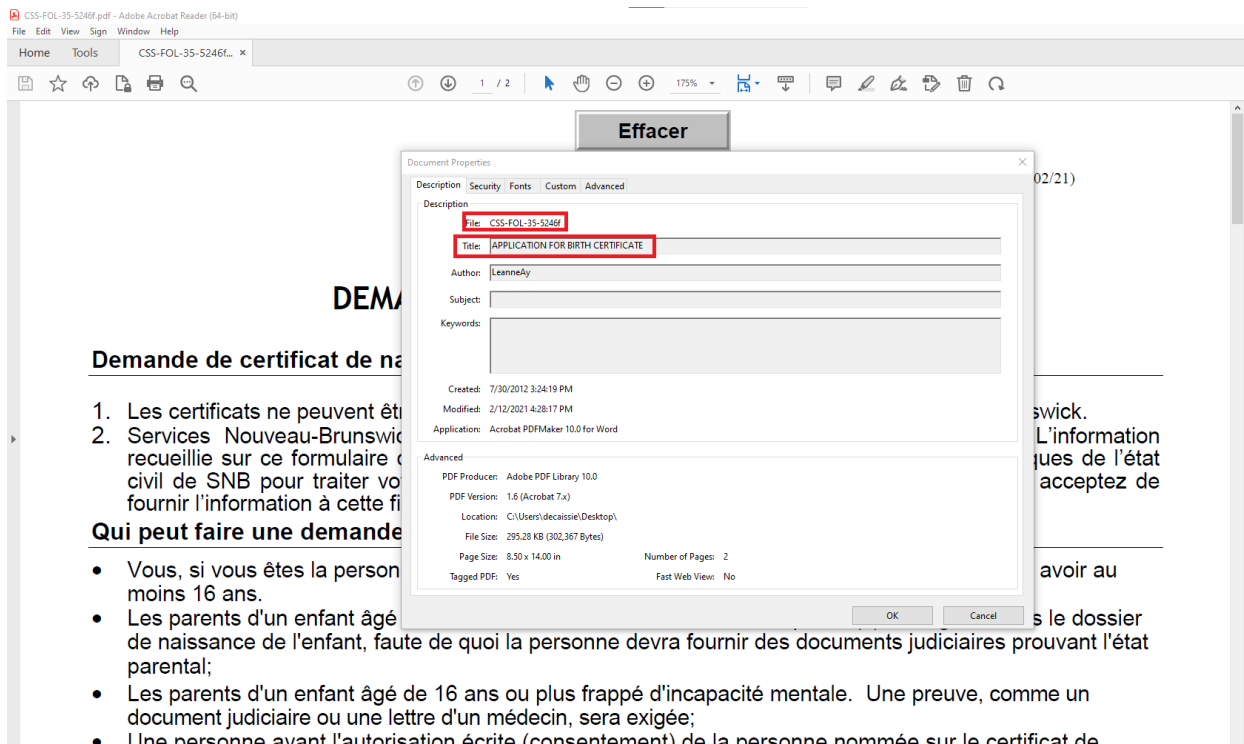
Service normal – Si votre demande est complète, que l'événement est enregistré et que les renseignements correspondent à ceux de nos dossiers, votre demande sera traitée dans les 5 jours ouvrables (le temps de livraison n'est pas compris).

Service rapide – Si votre demande est complète, que l'événement est enregistré et que les renseignements correspondent à ceux de nos dossiers, votre demande sera traitée dans les 48 heures. Vous pouvez passer prendre votre certificat au 435, rue King, Bureau 203 à Fredericton ou le faire acheminer par messagerie le lendemain. Les services de remise sur place et de messagerie sont offerts du lundi au vendredi.

Montant à déboursier :

ANNEXE 5

Propriétés du fichier du formulaire de demande



ANNEXE 6

Premières questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

Les premières questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité.

Question 1 : Quelles procédures sont en place présentement à l'emplacement visé et à tous les centres de services pour assurer que l'offre active ait toujours sa place prioritaire lors des interactions avec le public à l'accueil et au comptoir?

RÉPONSE : *Dans le cadre de notre processus d'intégration, nos gestionnaires passent en revue les documents suivants avec tous les nouveaux employés :*

- *Politique et lignes directrices en matière de langue de service (AD-2919)*
- *Guide de référence rapide sur la langue de service*
- *Politique et lignes directrices en matière de langue de travail (AD-2920)*
- *Guide de référence rapide sur la langue de travail*
- *Formation à l'offre active de service à la clientèle*

Les guides ci-dessus sont également passés en revue avec tous les employés sur une base annuelle dans le cadre du processus d'évaluation des performances. De plus, nos vérificateurs, dans le cadre du programme provincial de vérification interne, examinent et confirment la conformité de notre centre de services à la Loi sur les langues officielles (LLO).

La langue de service est la première chose abordée dans la formation « Express ». Le formateur confirme que tous les employés ont passé en revue la formation sur l'offre active et s'ils ne l'ont pas fait, le formateur avisera le gestionnaire que cela doit être fait avant qu'ils ne se rendent au comptoir.

L'unité de soutien à la prestation de services ajoutera également une formation supplémentaire sur cette question pour s'assurer que la formation des nouveaux employés est adéquate et qu'elle met l'accent sur l'importance de l'offre active aux deux points de service et sur le choix de la bonne langue pour la correspondance et les formulaires.

Question 2 : La partie plaignante nous affirme : « Je réponds toujours que je souhaite être servi en français même si un employé m'a déjà dit que ça pouvait impacter le temps d'attente. »

Question 2a : En moyenne, quel est le temps d'attente si on demande à être servi en français?

Question 2b : En moyenne, quel est le temps d'attente si on demande à être servi en anglais?

RÉPONSE : *Après avoir examiné les transactions effectuées par les clients au cours des deux derniers exercices, nous avons constaté que les temps d'attente pour les services en français et en anglais sont constants.*

Question 3 : En général,

Question 3a : Quelles procédures doivent être suivies lorsqu'un employé au comptoir d'un centre de service remplit à son ordinateur un formulaire pour un client?

Question 3b : Dans cette situation, un client peut-il normalement voir un formulaire rempli par un employé ou doit-il même le signer avant qu'il ne soit traité par Service Nouveau-Brunswick (SNB)?

Question 3c : Un employé utiliserait-il les mêmes formulaires de demande en ligne qu'un client de SNB qui remplirait un formulaire à partir de la maison?

RÉPONSE : Tous les représentants du service à la clientèle (RSC) sont formés pour s'assurer qu'ils sont minutieux lorsqu'ils remplissent les formulaires ou lorsqu'ils offrent les services au nom du client et qu'ils vérifient toutes les informations avant de les soumettre. Les formulaires, les systèmes et les processus dépendent du partenaire pour lequel SNB travaille au nom de. SNB représente, par l'entremise de ses centres de services, plus de 400 processus différents pour de multiples partenaires au sein du gouvernement, des associations et des municipalités qui s'appuient souvent sur sa plateforme électronique.

Question 4 : Selon la plainte, l'employée au comptoir aurait utilisé un document comportant de l'information personnelle pour entrer les données à l'ordinateur. La partie plaignante affirme qu'elle n'a pas reçu d'offre active de la part de l'employée au comptoir et qu'on ne lui a pas demandé d'autres questions par rapport aux langues officielles afin d'alimenter les données entrées par l'employée.

Question 4a : Les formulaires électroniques utilisés par les employés permettent-ils de soumettre l'information si, par inadvertance, un employé ne demande pas au client la langue officielle dans laquelle le client désire obtenir un document demandé?

Question 4b : Dans un tel cas, les formulaires électroniques présument-ils déjà une langue officielle ou l'autre qui sera soumise à SNB si un employé oublie de demander au client de faire cette sélection?

Question 4c : Si oui, pourquoi?

RÉPONSE : Il est impératif que nos représentants du service à la clientèle vérifient la langue avant de conclure la transaction. Le formulaire, le système et le processus dépendent du partenaire pour lequel SNB travaille. Certains formulaires sont des formulaires programmés dans une base de données avec des options pour chaque langue ou peuvent être basés sur la langue choisie par le client ou le RSC lorsqu'il accède au site. D'autres formulaires sont des liens vers un site partenaire qui ont des formulaires disponibles en ligne en français ou en anglais, certains sont des formulaires PDF qui ont été téléchargés, qui sont bilingues ou il pourrait y avoir deux formulaires, un pour chaque langue officielle.

Question 5 : Selon les recherches d'un enquêteur du Commissariat, même en naviguant le site Web de SNB en français et en remplissant la version française du formulaire de demande pour un certificat de naissance, la sélection « Anglais » est présumée et il n'y a aussi aucun

avertissement si on oublie de choisir le français. On doit cliquer sur le menu déroulant afin d'enlever la sélection de l'anglais et pouvoir choisir le français.

Question 5a : Pourquoi le choix de langue du formulaire en ligne n'est pas dans le même format plus générique que le formulaire PDF, où on doit cocher une option ou l'autre, sans que l'une ou l'autre des langues officielles soit présumée, ce qui obligerait l'utilisateur de faire une sélection et éviterait que cette étape soit oubliée?

Question 5b : Pourquoi le menu déroulant présume l'anglais, même quand on remplit le formulaire en français?

RÉPONSE : *Le problème de fonctionnalité linguistique qui a été porté à notre attention par votre enquêteur est un problème de conception dans le processus de candidature en ligne qui sera corrigé. Le registre des statistiques de l'état civil de SNB a soumis une demande de modification au service informatique de SNB et au fournisseur afin de corriger cette erreur de conception le plus rapidement possible. Le fournisseur a examiné le problème et fourni une date estimée pour tester le correctif d'ici le 28 juillet 2023. Si aucun problème n'est découvert lors des tests, nous prévoyons que ce correctif pourrait être mis en œuvre d'ici la mi-août 2023.*

Question 6 : Combien de formulaires de demande de SNB comprennent une sélection de langue officielle? Veuillez préciser :

Question 6a : le nombre total de versions courantes de tels formulaires;

Question 6b : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés;

Question 6c : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles au public;

Question 6d : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés et au public.

RÉPONSE : *Le formulaire, le système et le processus dépendent du partenaire avec lequel SNB travaille. Le GNB procède actuellement à une modernisation de tous les services en ligne et la conformité à la Loi sur les langues officielles (LLO) fait partie de cet effort. En raison de la complexité des services en ligne à travers le GNB (y compris SNB), des échéanciers définitifs n'ont pas encore été fixés.*

Question 7 : Parmi les formulaires de demande qui comprennent une sélection de langue officielle, combien présumant une langue officielle ou l'autre? Veuillez préciser :

Question 7a : le nombre total de versions courantes de tels formulaires;

Question 7b : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés qui présumant l'anglais;

Question 7c : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles au public qui présumant l'anglais;

Question 7d : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés et au public qui présumant l'anglais;

Question 7e : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés qui présument le français;

Question 7f : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles au public qui présument le français;

Question 7g : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés et au public qui présument le français.

RÉPONSE : *Voir la réponse à la question six (6) concernant le projet de modernisation.*

Question 8 : Quand un enquêteur du Commissariat a retrouvé le formulaire en version PDF sur le site Web de SNB à partir de son navigateur Google Chrome, il s'est aperçu que le titre de la version française du formulaire qui figurait à l'écran (pas celui qui compose l'adresse URL) était « APPLICATION FOR BIRTH CERTIFICATE ». Quand on regarde les métadonnées correspondantes au fichier du formulaire PDF en français, on voit que le titre affiché est en anglais .

Question 8a : Est-il possible de changer le titre en anglais pour l'équivalent en français dans les métadonnées correspondantes au fichier?

Question 8b : Votre institution pourrait-elle vérifier et changer tous les formulaires afin de vous assurer que les titres qui apparaissent aux métadonnées correspondantes sont affich[é]s correctement selon la langue des formulaires?

RÉPONSE : *Voir la réponse à la question six (6) concernant le projet de modernisation.*

ANNEXE 7

Questions de suivi posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

Les questions de suivi posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité.

Question 9 : Puisque vous n'avez pas fourni les données demandées, nous reprenons ainsi notre question 2, avec une nouvelle question de suivi :

Question 9a : En moyenne, quel est le temps d'attente si on demande à être servi en français?

Question 9b : En moyenne, quel est le temps d'attente si on demande à être servi en anglais?

Question 9c : Veuillez nous expliquer en plus de détails ce [que] vous entendez par « les temps d'attente pour les services en français et en anglais sont constants. »

RÉPONSE : *Nous avons examiné les temps d'attente moyens et établi une moyenne provinciale. Nous avons également fourni les temps d'attente moyens en fonction de la langue pour le centre de services de Moncton :*

- *Temps d'attente moyens pour l'ensemble de la province : français : 10 minutes 10 secondes;
anglais : 12 minutes 45 secondes.*
- *Temps d'attente moyens au centre de services de Moncton : français : 26 minutes 46 secondes;
anglais : 26 minutes 42 secondes.*

Par « uniformes », nous voulons dire que les temps d'attente sont très comparables.

Question 10 : Malgré que le projet de modernisation des services en ligne n'ait pas encore d'échéanciers définitifs comme vous l'expliquez en réponse à la question 6, pouvez-vous nous donner un peu plus d'information par rapport à la standardisation des formulaires en ligne?

Question 10a : Malgré le grand nombre de formulaires et la « complexité des services en ligne à travers le GNB (y compris SNB) », est-ce que tous vos formulaires ainsi que ceux de tous vos partenaires seront standardisés à l'avenir?

Question 10b : Est-ce que tous vos formulaires ainsi que ceux de tous vos partenaires comprendront un menu déroulant qui obligera la personne remplissant le formulaire à faire son choix de langue officielle à chaque fois qu'on remplit le formulaire?

Question 10c : Afin d'éviter les erreurs humaines, est-ce que votre institution cessera d'utiliser des formulaires qui présupposent la langue de choix, malgré un menu déroulant?

RÉPONSE : [L'institution n'a pas répondu à la question 10.]

Question 11 : Malgré cette modernisation en cours des services en ligne, j'aimerais demander encore une fois un inventaire du nombre de formulaires qui « présumant une langue officielle ou l'autre » :

Question 11a : le nombre total de versions courantes de tels formulaires;

Question 11b : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés qui présumant l'anglais;

Question 11c : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles au public qui présumant l'anglais;

Question 11d : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés et au public qui présumant l'anglais;

Question 11e : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés qui présumant le français;

Question 11f : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles au public qui présumant le français;

Question 11g : le nombre de versions courantes de tels formulaires disponibles aux employés et au public qui présumant le français.

RÉPONSE : [L'institution n'a pas répondu à la question 11.]

Question 12 : Veuillez me confirmer expressément que la modernisation en cours des services en ligne tiendra compte des métadonnées correspondantes aux fichiers publiés en ligne, s'il y a lieu, et s'assurera que les titres seront affichés correctement selon la langue des formulaires.

RÉPONSE : *L'amélioration de la manière dont le gouvernement du Nouveau-Brunswick offre ses services en ligne aux résidents du Nouveau-Brunswick est une priorité du gouvernement et de SNB.*

La Division des communications gouvernementales du BCE mène une initiative de modernisation du site Web du gouvernement. Plus de 300 000 pages de contenu et documents PDF seront améliorés dans le cadre de cette initiative. Certains sont créés par SNB, tandis que d'autres sont créés par des ministères. Par conséquent, cette initiative touchera tout le gouvernement. Dans le cadre de ce projet, on établira des normes pour s'assurer que les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et d'inclusivité sont respectées dans l'ensemble de la plateforme Web. La prestation de services équitables aux gens du Nouveau-Brunswick dans la langue de leur choix, y compris les modifications indiquées aux questions 10, 11 et 12, constituera un élément important de cette initiative.

Nous prévoyons que les normes seront établies au cours des prochains mois et que les premières nouvelles pages Web seront publiées au printemps 2024. Compte tenu de la taille du site Web du gouvernement, il faudra un certain temps pour faire la mise à jour de tout le contenu sur le nouveau site.

Le projet est en cours, mais la mise à jour des formulaires et du contenu Web sera faite de manière continue en fonction des exigences ministérielles, car l'équipe travaille en deux volets, soit l'entretien et la modernisation. Toutes les erreurs constatées seront également corrigées. SNB et la Division des communications gouvernementales du BCE travaillent avec les ministères responsables en ce qui a trait à la mise à jour des formulaires et du contenu Web.

Alors que nous améliorons l'expérience en ligne en la rendant simple, fiable et conçue pour et avec les résidents du Nouveau-Brunswick, nous sommes convaincus que nous créerons une uniformité dans l'expérience en ligne, qui donnera aux résidents un contexte familier et, en fin de compte, qui améliorera leur satisfaction.

Précisément, en ce qui concerne « le titre de la version française du formulaire [»] apparaissant à l'écran (et non celui dans l'URL) était « APPLICATION FOR BIRTH CERTIFICATE »... En jetant un coup d'œil aux métadonnées correspondant au formulaire PDF français, nous voyons que le titre est affiché en anglais. En date du 20 novembre 2023, cette erreur a été corrigée et on peut maintenant lire « DEMANDE DE CERTIFICAT DE NAISSANCE ». Si le client a déjà ouvert ce formulaire, il pourrait avoir à cliquer sur le bouton « Actualiser » de son navigateur. Cette action réinitialisera la page et affichera la version française corrigée.