



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 24-25-189

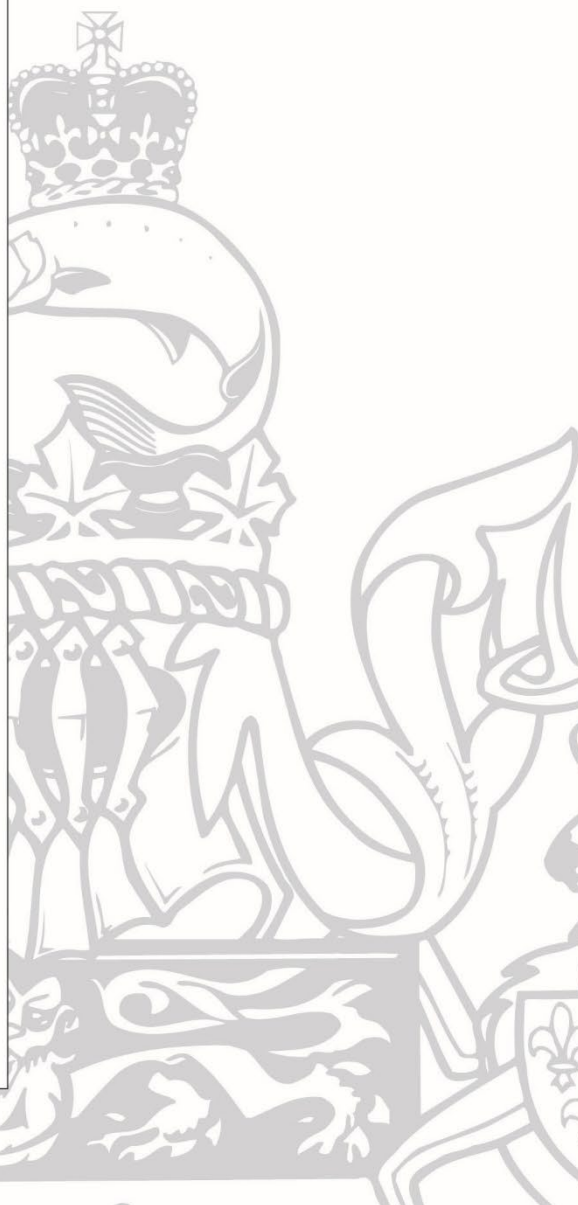
INSTITUTION VISÉE Société des alcools du Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes en matière d'offre active de services et de prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Contexte : 4
Enquête : 5
Analyse : 11
Conclusion et recommandations : 20

RAPPORT DISTRIBUÉ AUX PERSONNES SUIVANTES Présidente et chef de la direction de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick
Partie plaignante
Première ministre
Greffier du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Mai 2026



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL). Plus précisément, la partie plaignante allègue que les membres du public n'étaient pas en mesure de communiquer en français avec les employés de magasins de l'institution avec l'enseigne bannière « Agent ».

En vertu de la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick* (la LLO), le public a le droit de communiquer avec les institutions et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. La LLO prévoit également que ce droit subsiste lorsque la prestation de services est confiée à un tiers agissant pour le compte d'une institution.

L'enquête a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que ANBL n'a pas respecté ses obligations en vertu de la LLO.

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

- 1. QUE** l'institution transmette à l'ensemble des représentants et, au besoin, aux détaillants hôtes, une directive écrite confirmant que les services offerts au public sous l'enseigne de l'institution doivent être disponibles dans la langue officielle choisie, et que ces obligations s'appliquent aux points de service de franchise identifiés comme points de vente autorisés d'ANBL;
- 2. QUE** l'institution mette en œuvre, dans les magasins de franchise, des mesures uniformes et minimales assurant une offre active effective, des enseignes bilingues conformes, et un mécanisme d'obtention du service dans la langue officielle choisie qui est réel, fiable et adapté au contexte;
- 3. QUE** l'institution adopte un plan de mise en conformité progressive, priorisant les établissements situés dans les régions à forte présence francophone, celles présentant des indicateurs de risque, telles des plaintes ou des préoccupations récurrentes, ainsi que celles où l'identification visuelle à l'ANBL est particulièrement marquée;
- 4. QUE** l'institution révise l'Entente de magasin de franchise afin de rendre explicite l'obligation des magasins de franchise d'être en mesure de communiquer avec le public et rendre les services associés à l'institution dans la langue officielle de choix, ainsi que des attentes opérationnelles minimales (offre active, affichage, capacité réelle de service) et des mécanismes de correctifs proportionnés;

5. **QUE** l'institution réintroduise, dans les appels de propositions, des exigences de compétence linguistique claires et applicables, ainsi que des critères d'évaluation liés à la capacité réelle d'offrir des services dans les deux langues officielles, afin que ces obligations soient prises en compte dès la conception et l'attribution des contrats;
6. **QUE** l'institution mette en place un programme proportionné et permanent de conformité et d'assurance qualité comprenant des outils de soutien, des vérifications périodiques, des indicateurs de conformité et des mesures correctives graduées, de manière à assurer le maintien de la conformité dans le temps.

Plainte

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

Le 19 février 2025, la partie plaignante a contacté le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (le CLO) afin de demander pour de l'information concernant l'application de la LLO à l'institution. Elle a indiqué comprendre que toutes les corporations de la Couronne ont des obligations selon la LLO.

La partie plaignante a particulièrement demandé si la LLO s'applique directement ou indirectement aux magasins de franchise de l'institution, démarqués par l'enseigne bannière « Agent ».

Le 3 mars 2025, le CLO a répondu à la partie plaignante par courriel et lui a dit que le CLO avait préalablement pris la position que les magasins Agent de l'institution n'étaient pas assujettis à la LLO. Le CLO a également expliqué à la partie plaignante comment déposer une plainte au CLO.

Le 3 mars 2025, la partie plaignante a déposé une plainte à la CLO. La plainte telle que décrite au formulaire de plainte en ligne du Commissaire est constituée comme suit :

Le vendredi 28 février 2025, je me suis présenté pour une ième fois à Alcool NB Liquor situé au 4515, rue Principale, à Saint-Antoine de Kent – un Irving Circle K – comme l'indiquent clairement les enseignes sur l'établissement et également sur l'enseigne au bord de la rue Principale à Saint-Antoine de Kent. Il s'agit d'un magasin AGENT qui offre directement des services pour la société de la Couronne, Alcool NB Liquor, puisque le logo officiel de la société de la Couronne est bien en vue.

Si Alcool NB décide de fermer tous ses magasins pour opter seulement pour la bannière AGENT, alors la LLONB ne s'applique pas? Une réponse du Commissariat aux langues officielles semble valider ce cas de figure dans un courriel que vous me communiquez ce 3 mars.

Trois employés étaient présents vers 14 h l'après-midi du vendredi 28 février, et j'ai expressément demandé un service en français. J'ai obtenu la réponse suivante : « We only speak English. » Les trois employés étaient de minorité visible et en aucun temps semblaient comprendre pourquoi je voulais être servi en français. Ils n'ont même pas la courtoisie de dire qu'ils ne parlent pas français.

Je dépose ainsi une plainte officielle auprès du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, car les sociétés de la Couronne sont assujetties et les magasins Alcool NB Liquor offrent directement un service pour Alcool NB. Alcool NB fait des profits et des ventes – notamment via ces magasins de type AGENT.

Contexte

ANBL est une société de la Couronne constituée en vertu de la *Loi sur la Société des alcools* du Nouveau-Brunswick (la LSANB). Elle est chargée, notamment, de la vente au détail des boissons alcooliques au Nouveau-Brunswick.

Pour remplir ce mandat, ANBL a recours à différents modes de distribution. Ceux-ci comprennent des magasins contrôlés directement par l'ANBL ainsi que des magasins de franchise contrôlés par des représentants autorisés, conformément au cadre législatif applicable. Ces différents canaux s'inscrivent dans l'organisation générale du réseau de vente au détail des boissons alcooliques au Nouveau-Brunswick.

Il n'est pas contesté que, en vertu de la LLO, ANBL soit une « institution », car elle est une société de la Couronne. À ce titre, elle est assujettie aux obligations linguistiques prévues par la LLO. En vertu de la LLO, les membres du public ont le droit de communiquer avec et recevoir des services des institutions dans la langue officielle de leur choix.

Abréviations et termes utilisés

ANBL	Société des alcools du Nouveau-Brunswick
CLO	Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
Entente	<i>Entente de magasin de franchise</i>
Guide	<i>Guide des magasins de franchise</i>
LLO	<i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
LRA	<i>Loi sur la réglementation des alcools</i> du Nouveau-Brunswick
LSANB	<i>Loi sur la Société des alcools</i> du Nouveau-Brunswick
Politique	<i>Politique relative au canal des magasins de franchise de commodité</i>

Enquête

Anciennes plaintes et enquêtes

Plainte de janvier 2015

En janvier 2015, le CLO a reçu une plainte liée à la disponibilité du service en français dans un magasin de franchise d'ANBL situé à Memramcook. Dans le cadre de son enquête, le CLO a demandé à ANBL si ses demandes de propositions et ses conventions de magasins de franchise comprenaient des exigences de compétence linguistique. ANBL a indiqué qu'aucune exigence linguistique explicite ne figurait alors dans ces documents. ANBL a fait état d'un exercice de conformité réalisé par un consultant externe, de la mise en œuvre de certaines recommandations, de la distribution de cartes permettant de joindre un employé bilingue par téléphone, ainsi que de son intention d'intégrer ultérieurement des références aux capacités linguistiques dans les demandes de propositions.

En juin 2015, le CLO a publié son rapport d'enquête. Dans ce rapport, le CLO a conclu que la plainte était fondée, estimant que les magasins de franchise constituaient des tiers fournissant des services pour le compte d'ANBL et que les mesures évoquées ne permettaient pas d'assurer une prestation proactive et équivalente des services en français.

Le CLO a fait la recommandation suivante :

QUE dans ses demandes de propositions, ANBL précise dorénavant que les soumissionnaires retenus devront se conformer aux exigences de la LLO.

Plainte de juin 2015

En juin 2015, le CLO a reçu une autre plainte visant la disponibilité du service en français dans un magasin de franchise d'ANBL situé à Saint-Antoine de Kent. Avant d'enquêter, le CLO a procédé à une analyse préliminaire afin de déterminer si les magasins de franchise pouvaient être considérés comme des « tiers » au sens de la LLO. En vertu de la LLO, les obligations linguistiques s'appliquent uniquement aux institutions ou aux tiers des institutions. Ainsi, si les magasins de franchise d'ANBL n'étaient pas des « tiers » au sens de la LLO, la plainte serait non recevable.

Le 18 décembre 2015, le CLO a transmis le résultat de son analyse préliminaire à la partie plaignante. Le CLO a conclu que les magasins de franchise n'agissaient pas comme des tiers fournissant des services pour le compte d'ANBL. Ceux-ci jouaient plutôt le rôle d'intermédiaire dans la vente de produits. Puisque les magasins « Agent » n'étaient pas des « tiers », le CLO a jugé que la plainte était non recevable et n'a pas procédé à l'étape de l'enquête.

Plainte du 3 mars 2025 (la présente plainte)

La présente plainte a été déposée le 3 mars 2025. La plainte est décrite ci-dessus, dans la section « Plainte ».

Étapes préliminaires de l'enquête de la présente plainte

Préavis d'enquête du CLO (15 mai 2025)

Le 15 mai 2025, le CLO a avisé ANBL de son intention d'enquêter sur la plainte, conformément aux paragraphes 43(10) et 43(13) de la LLO. Le CLO a rappelé que la question de l'application de la LLO aux magasins de franchise d'ANBL avait déjà été examinée à deux reprises en 2015, menant à des conclusions divergentes. Le préavis d'enquête a indiqué que la plainte actuelle offrait l'occasion de réexaminer ces interprétations contradictoires afin d'expliquer les différentes conclusions et d'éviter toute confusion future quant à l'application de la LLO aux magasins de franchise de l'institution.

Dans ce préavis d'enquête, le CLO a demandé à ANBL de lui fournir son appréciation des faits, et de répondre à des questions portant sur :

1. la distinction juridique entre un magasin d'entreprise et un magasin de franchise;
2. le nombre de magasins d'entreprise et de magasins de franchise au Nouveau-Brunswick;
3. l'existence, passée et actuelle, d'exigences linguistiques dans les documents d'appel de propositions et leur incidence sur l'attribution des contrats;
4. la possibilité de retenir des soumissionnaires unilingues;
5. l'utilisation actuelle des cartes laminées distribuées en 2013, destinées à permettre aux employés des magasins de franchise d'offrir un service dans la langue choisie par le client en communiquant avec un magasin bilingue, et, le cas échéant, la question de savoir en quoi un tel service téléphonique serait équivalent à un service en personne;
6. les démarches entreprises depuis 2015 pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles dans les magasins de franchise;
7. l'existence de formations en langues officielles offertes aux propriétaires ou aux employés des magasins de franchise;
8. la position actuelle d'ANBL quant à l'application de la LLO aux magasins de franchise; et
9. la transmission des documents pertinents relatifs au programme de magasins de franchise, tels qu'ils ont été mis à jour depuis 2015.

Réponse d'ANBL

Le 26 août 2025, ANBL a répondu aux questions du CLO. L'institution a expliqué avoir mis en place un canal de magasins de franchise de commodité, dans le cadre duquel des mandataires ou représentants sont autorisés à vendre des boissons alcooliques au public. Elle a précisé que ce

canal vise à améliorer l'accessibilité pour les consommateurs, à générer des ventes supplémentaires et à favoriser la participation du secteur privé, ajoutant que, « dans ce sens, le client d'ANBL est le représentant ». Elle a indiqué que les communications adressées aux soumissionnaires et à l'adjudicataire sont offertes dans l'une ou l'autre des langues officielles, tandis que les autres documents et formations fournis portent sur le produit et sur la législation applicable à sa vente.

ANBL a indiqué ne pas être en mesure d'évaluer les allégations, l'établissement visé n'étant pas un magasin d'entreprise et les employés n'étant pas des employés d'ANBL. Elle a précisé ne pas exercer d'autorité sur leur embauche et ne pas offrir de formation linguistique ni de formation en service à la clientèle aux employés des magasins de franchise.

ANBL a cité la LSANB pour décrire son statut de société de la Couronne et sa mission. Elle a ensuite reproduit une définition du terme « représentant » figurant à la *Loi sur la réglementation des alcools* du Nouveau-Brunswick (la LRA), selon laquelle ce terme désigne une personne qui achète et livre des boissons alcooliques « conformément au paragraphe (2) », en précisant qu'un représentant est l'entité désignée pour exploiter un magasin de franchise au nom de l'ANBL.

ANBL a indiqué exploiter 39 magasins d'entreprise et compter 92 magasins de franchise au Nouveau-Brunswick.

ANBL a expliqué qu'à la suite du rapport du CLO en juin 2015, elle a modifié les documents d'appel de propositions afin d'inclure une section relative aux capacités linguistiques. Elle a précisé que, par suite de la décision du CLO en décembre 2015 selon laquelle les magasins de franchise n'étaient pas assujettis à la LLO, la capacité linguistique n'a pas été prise en compte lors de l'attribution de contrats de franchise. L'institution a ajouté qu'en 2020, les éléments de compétences linguistiques ont été retirés des documents d'appel de propositions et des documents de ressource pour les magasins de franchise, car ANBL estimait ne pas pouvoir faire respecter cette exigence.

ANBL a indiqué que les cartes laminées distribuées en 2013 ne sont plus utilisées ni distribuées.

ANBL a précisé que les mesures visant à assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles concernent uniquement ses magasins d'entreprise. Elle a également indiqué qu'aucune formation liée à la LLO n'est offerte aux propriétaires ou aux employés des magasins de franchise. La formation offerte aux représentants et à leurs employés porte plutôt sur le produit et la vente responsable, la prestation de services étant assurée de manière indépendante par le détaillant privé.

ANBL a réitéré son adhésion à l'interprétation de la LLO rendue en décembre 2015 par le CLO, selon laquelle les magasins de franchise ne sont pas des tiers au sens de l'article 30 de la LLO et jouent essentiellement un rôle d'intermédiaire pour la vente de produits.

Enfin, ANBL a transmis au CLO le *Guide des magasins de franchise* (le Guide), la *Politique relative au canal des magasins de franchise de commodité* (la Politique) et l'*Entente de magasin de franchise* (l'Entente).

Demande pour des soumissions additionnelles (24 février 2026)

Le 24 février 2026, le CLO a envoyé une lettre à ANBL afin de lui demander de présenter des soumissions additionnelles quant à l'application de l'article 30 de la LLO aux magasins de franchise. Dans cette lettre, le CLO a indiqué que le CLO réexamine la question du statut des magasins de franchise, selon la LLO. Ainsi, le CLO a demandé à ANBL de présenter des soumissions additionnelles écrites portant spécifiquement sur l'application de l'article 30 de la LLO.

Réponse d'ANBL

Le 15 avril 2026, ANBL a répondu à la demande pour des soumissions additionnelles du CLO. Dans sa réponse, ANBL a réitéré la position adoptée dans sa réponse du 26 août 2025. ANBL a indiqué que la vente au détail de boissons alcoolisées dans un magasin d'agence est une transaction portant sur un produit commercial, et non la prestation d'un service institutionnel ou gouvernemental.

ANBL a également soutenu que l'article 30 de la LLO ne vise pas à étendre les obligations institutionnelles en matière de langue aux détaillants privés qui exercent une activité commerciale ordinaire, et que les caractéristiques des magasins d'agence sont incompatibles avec la délégation de la prestation de services institutionnels. L'ANBL a tout particulièrement souligné le fait que ANBL ne contrôle pas le personnel, la capacité linguistique, ou les opérations quotidiennes du service à la clientèle dans les magasins d'agence.

Le 27 avril 2026, en réponse à une demande de clarification du CLO, ANBL a fait parvenir au CLO une autre lettre qui corrigeait une erreur présente dans la lettre datée du 15 avril 2026.

Résumé de la preuve

La présente section décrit la relation entre ANBL et les magasins de franchise à partir des documents fournis par ANBL, soit le Guide, la Politique, et l'Entente. Elle suit également l'évolution des exigences linguistiques applicables dans le cadre du programme de magasins de franchise.

Objet du programme

Selon la Politique, le recours à des magasins de franchise vise à assurer la vente au détail de boissons alcooliques dans des contextes où ANBL estime que le public peut être mieux servi, notamment dans des collectivités plus petites ou éloignées, dans des emplacements jugés stratégiques, ou encore en remplacement d'opérations d'ANBL à plus faible volume. Le programme est également présenté comme un moyen de capter des ventes additionnelles et de soutenir les objectifs opérationnels et financiers d'ANBL.

Sélection des exploitants

Le Guide décrit un processus de sélection structuré et centralisé. Les critères utilisés par l'ANBL afin de sélectionner des exploitants incluent l'achalandage potentiel, la configuration et la conformité des lieux, la capacité d'entreposage, les heures d'ouverture, le stationnement, l'expérience d'affaires et la viabilité financière. Le processus prévoit des inspections des lieux ainsi que des vérifications préalables, incluant l'examen des antécédents et de la capacité financière, avant qu'un candidat ne puisse être sélectionné à titre de représentant.

Entente et portée du mandat

Une fois sélectionné, l'exploitant conclut une Entente de magasin de franchise pour une durée fixe. ANBL a la discrétion de renouveler l'Entente, conformément aux modalités de l'Entente. L'Entente autorise l'exploitant à vendre des boissons alcooliques à titre de représentant d'ANBL, tout en précisant que ce mandat est circonscrit à cette activité et ne confère pas un pouvoir général d'engager ANBL au-delà des conditions expressément prévues.

Modalités de vente et contrôle des produits

L'Entente établit qu'ANBL conserve le contrôle des paramètres essentiels de la vente au public, notamment en ce qui concerne les conditions applicables à la vente et l'offre de produits. Afin d'assurer l'uniformité du réseau, ANBL fixe les produits pouvant être vendus et interdit certains types d'ententes commerciales, telles que les préférences de marques ou les relations promotionnelles non autorisées.

Exploitation, image publique et signalisation

L'Entente encadre en grand détail plusieurs aspects du commerce quotidien, dont les heures d'ouverture, l'aménagement du point de vente, l'étalage, et l'allocation de l'espace. Elle impose également des exigences précises quant à l'utilisation de la marque d'ANBL et à la signalisation et à l'identification du magasin comme point de vente autorisé d'ANBL, y compris l'affichage d'une attestation officielle de désignation.

Supervision et conformité

Le cadre établi par l'Entente prévoit des mécanismes étendus de supervision et de conformité. ANBL se réserve notamment des pouvoirs d'inspection des lieux et des produits, y compris sans préavis, ainsi que des exigences continues en matière de tenue de dossiers, de rapports, de vérifications, et d'assurances. L'Entente prévoit également des mesures permettant à ANBL d'intervenir ou d'exiger des mesures correctives en cas de manquement aux conditions applicables.

Dans l'ensemble, les documents décrivent un modèle dans lequel ANBL sélectionne les commerçants, encadre de façon détaillée l'exploitation et l'image publique des magasins de

franchise, contrôle l'offre de produits, et maintient des mécanismes robustes de supervision afin d'assurer la conformité avec ses normes.

Évolution des exigences linguistiques applicables aux magasins de franchise

Les magasins d'entreprise d'ANBL sont tenus de respecter l'ensemble des exigences prévues par la LLO, notamment l'obligation d'assurer au public la prestation des services dans la langue officielle de son choix, ainsi que les obligations connexes en matière d'offre active, de communications, et d'affichage.

Entre 2012 et 2015, ANBL a mis en place certaines mesures visant à répondre aux préoccupations relatives à la disponibilité du service en français dans les magasins de franchise. Ces mesures comprenaient notamment le recours à un consultant externe pour évaluer la conformité linguistique d'ANBL, la distribution de cartes laminées permettant aux employés des magasins de franchise de téléphoner à un employé bilingue d'ANBL, ainsi que l'intention d'intégrer des considérations liées aux capacités linguistiques dans les documents d'appel de propositions.

À la suite de la décision du CLO de décembre 2015, ANBL indique avoir cessé de traiter les capacités linguistiques comme un critère pertinent dans la sélection des exploitants de magasins de franchise. Les documents actuellement en vigueur ne prévoient plus d'exigences relatives à la prestation de services dans les deux langues officielles dans les magasins de franchise, et ANBL affirme ne pas offrir de formation en matière de langues officielles aux exploitants ni aux employés de ces établissements.

Analyse

Le CLO ayant rendu deux décisions fondées sur des interprétations divergentes de l'article 30 de la LLO et tirant des conclusions opposées quant à l'applicabilité de cet article aux magasins de franchise d'ANBL, il lui revient désormais de préciser la portée de cette disposition afin d'en assurer une application cohérente, prévisible et conforme à l'objet de la Loi.

Aperçu des obligations et question examinée

La question examinée consiste à déterminer si les magasins de franchise exploités par des représentants autorisés sont des « tiers » au sens de l'article 30 de la LLO, de sorte que l'ANBL doit veiller au respect des obligations prévues aux articles 27 à 29 de la LLO dans ces établissements.

La LLO impose aux institutions du Nouveau-Brunswick l'obligation de permettre au public de communiquer avec elles et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Elle prévoit également que cette responsabilité subsiste lorsque la prestation de services est confiée à un tiers agissant pour le compte d'une institution.

Les dispositions législatives pertinentes de la LLO sont les suivantes :

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.

Affichage et publication à l'intention du 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.

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.

Prestation de services pour le compte de la province

Services provided by third parties

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.

L'ANBL est une institution au sens de la LLO, car elle est constituée en vertu de la LSANB et agit, aux fins de cette loi, à titre de mandataire à la Couronne. L'un de ses objets essentiels est d'assurer la vente de boissons alcooliques au public. Les dispositions législatives pertinentes de la LSAB sont les suivantes :

La Société des alcools du Nouveau-Brunswick

New Brunswick Liquor Corporation

2(1) Est constituée la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, dotée de la personnalité morale et composée des personnes qui forment son conseil d'administration.

2(1) There is established a body corporate called the New Brunswick Liquor Corporation consisting of those persons who make up the board of directors.

2(2) La Société est, aux fins de la présente loi, un mandataire de la Couronne du chef de la province.

2(2) The Corporation is, for all purposes of this Act, an agent of the Crown in right of the Province.

Mission de la Société

Purposes of Corporation

3 La Société a pour mission :

3 The purposes of the Corporation are

- a) d'exercer l'activité commerciale générale consistant à fabriquer, à acheter, à importer et à vendre des boissons alcooliques de tout genre ou désignation;

- (a) to carry on the general business of manufacturing, buying, importing and selling liquor of every kind and description,
- (b) to promote the responsible consumption of liquor,

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> b) de promouvoir la consommation responsable de boissons alcooliques; c) de participer au développement du secteur des boissons alcooliques dans la province; d) de répondre aux besoins de ses clients; <p>[...].</p> | <ul style="list-style-type: none"> (c) to participate in the development of the liquor industry in the Province, (d) to meet the needs of its customers, <p>[...].</p> |
|--|--|

La LRA autorise par ailleurs ANBL à avoir recours à des représentants afin d’assurer la vente de boissons alcoolisées. Les dispositions législatives pertinentes de la LRA sont les suivantes :

Personne nommée à titre de représentant de la Société

Person appointed as agent of the Corporation

40.1(1) Nonobstant toute autre disposition de la présente loi, la Société peut, lorsqu’elle croit que le public peut être mieux servi, nommer selon les modalités et conditions qu’elle estime appropriées une personne à titre de représentant de la Société pour vendre des boissons alcooliques au nom de la Société.

40.1(1) Notwithstanding any other provision of this Act, the Corporation may, where it believes the public can be better served, appoint upon such terms and conditions as the Corporation considers appropriate a person as an agent of the Corporation to sell liquor on behalf of the Corporation.

40.1(2) Les dispositions de la présente loi et des règlements concernant la vente de boissons alcooliques par la Société et un magasin de la Société établi par la Société pour la vente des boissons alcooliques s’appliquent *mutatis mutandis* à une personne nommée à titre de représentant de la Société en vertu du paragraphe (1) et aux locaux ou à la partie des locaux utilisés par cette personne aux fins de la vente de boissons alcooliques.

40.1(2) The provisions of this Act and the regulations relating to the sale of liquor by the Corporation and to a liquor store established by the Corporation for the sale of liquor apply *mutatis mutandis* to a person appointed as an agent of the Corporation under subsection (1) and to the premises or that part of the premises used by such person for the purpose of the sale of liquor.

Portée de l’article 30 de la LLO

Principes d’interprétation des lois applicables aux droits linguistiques

L’interprétation de l’article 30 de la LLO s’inscrit dans le cadre des principes généraux applicables aux droits linguistiques, lesquels commandent une interprétation large, téléologique et orientée vers leur exercice réel et effectif.

Comme l'a affirmé la Cour suprême du Canada dans *R. c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768, au paragraphe 25, les droits linguistiques doivent être interprétés « en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada ». Cette approche exclut toute interprétation formaliste ou restrictive qui aurait pour effet d'atténuer la portée concrète des droits linguistiques.

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a expressément appliqué ces principes aux droits linguistiques prévus dans la LLO. Dans *Charlebois c. La Ville de Saint-Jean*, 2004 NBCA 49, elle a reconnu, au paragraphe 32, que la LLO constitue la réponse législative de la province aux obligations linguistiques découlant de la *Charte*. Elle a ajouté, au paragraphe 33, que l'importance des droits et obligations qu'elle consacre lui confère un statut privilégié, explicitement reconnu par sa clause de primauté, et a confirmé qu'elle jouit d'un statut quasi constitutionnel, à l'instar de la *Loi sur les langues officielles* fédérale.

L'article 30 de la LLO n'a pas encore été interprété par un tribunal. Cependant, l'article 25(1) de la *Loi sur les langues officielles* fédérale est substantiellement équivalent, et a été interprété par des tribunaux. L'interprétation de l'article 25(1) de la *Loi sur les langues officielles* fédérale peut ainsi servir à guider l'interprétation de l'article 30 de la LLO.

L'article 25(1) de la *Loi sur les langues officielles* fédérale se lit comme suit :

Fourniture dans les deux langues

25 (1) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient, et à ce qu'il puisse communiquer avec ceux-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elles-mêmes les services, elles seraient tenues, au titre de la présente partie, à une telle obligation.

Where services provided on behalf of federal institutions

25 (1) Every federal institution has the duty to ensure that, where services are provided or made available by another person or organization on its behalf, any member of the public in Canada or elsewhere can communicate with and obtain those services from that person or organization in either official language in any case where those services, if provided by the institution, would be required under this Part to be provided in either official language.

Pour fins de comparaison, l'article 30 de la LLO se lit comme suit :

Prestation de services pour le compte de la province

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,

Services provided by third parties

30 When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the

est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.

La portée de l'article 25(1) de la *Loi sur les langues officielles* fédérale a été interprétée par la Cour d'appel fédérale dans *Desrochers c. Canada (Industrie)*, 2006 CAF 374 (confirmé par 2009 CSC 8). Dans cet arrêt, la Cour d'appel fédérale a précisé, au paragraphe 51, qu'un tiers agit pour le compte d'une institution lorsqu'il fournit des services avec son « accréditation, accord, confirmation, consentement, acceptation ou approbation ». Une telle relation entraîne l'application intégrale des obligations linguistiques de l'institution.

La portée de l'article 30 de la LLO doit être interprétée d'une façon large et libérale, en fonction de son objet, à la lumière des faits et de la réalité concrète de la prestation de services au public. Tout doute quant à son application doit, conformément aux principes gouvernant les droits linguistiques, être résolu en faveur de la protection des droits linguistiques. C'est à la lumière de ces principes qu'il convient d'examiner si la relation entre ANBL et les magasins de franchise relève du champ d'application de l'article 30 de la LLO.

Application de l'article 30 de la LLO aux magasins de franchise d'ANBL

Il n'est pas contesté qu'ANBL, lorsqu'elle vend de l'alcool au public, fournit un service au sens de la LLO et est, à ce titre, assujettie aux obligations prévues aux articles 27 à 29. Le débat ne porte donc pas sur la nature de l'activité exercée, mais sur la question de savoir si, dans le cadre du programme de magasins de franchise, ce service est fourni par des tiers agissant *pour le compte* d'ANBL au sens de l'article 30 de la LLO.

La position de la partie plaignante

Dans sa plainte, la partie plaignante soutient que les magasins de franchise d'ANBL fournissent directement des services au public pour le compte d'une société de la Couronne assujettie à la LLO. Elle fait valoir que ces établissements vendent de l'alcool au nom d'ANBL, utilisent sa marque et sa signalisation et génèrent des revenus pour celle-ci. À ce titre, ils participent à l'exercice d'une fonction de service public et doivent, selon elle, être assujettis aux obligations linguistiques prévues par la LLO.

Cette position correspond à celle adoptée par le CLO suivant la plainte de janvier 2015. Dans cette décision, le CLO rappelle que la LLO impose aux institutions l'obligation d'offrir leurs services dans la langue officielle choisie par le public (articles 27 à 29) et précise, à l'article 30, que cette responsabilité subsiste lorsque la prestation des services est confiée à un tiers. Il met cette disposition en relation avec l'article 40.1(1) de la LRA, qui autorise ANBL à nommer des représentants pour vendre des boissons alcooliques au nom de l'ANBL, et en tire la conclusion que : « [f]orce est de conclure que ce dernier article confère effectivement aux magasins de franchise d'ANBL le statut de "tiers" au sens de l'article 30 de la LLO. »

La position d'ANBL

ANBL soutient que, dans le cadre du programme de magasins de franchise, son client n'est pas le consommateur final, mais le magasin de franchise lui-même. Elle affirme expressément que « le client d'ANBL, dans ce sens, est le représentant » et que la relation juridique déterminante est celle qui lie l'ANBL au représentant autorisé à vendre les produits. Cette qualification vise à dissocier la relation entre ANBL et le public de celle existant entre ANBL et les magasins de franchise, et à présenter les interactions avec les consommateurs comme relevant exclusivement des activités du détaillant privé.

ANBL s'appuie sur la décision rendue par le CLO en décembre 2015 pour soutenir que la vente d'alcool « au nom de la Société » en vertu de l'article 40.1(1) de la LRA ne constitue pas la prestation d'un service « pour le compte » d'une institution au sens de l'article 30 de la LLO. Selon cette thèse, cette distinction conceptuelle justifierait l'exclusion des magasins de franchise du champ d'application de la LLO.

ANBL soutient également que la vente au détail de boissons alcoolisées par l'intermédiaire d'un magasin d'agence est à une transaction portant sur un produit commercial, et non pas la prestation d'un service institutionnel ou gouvernemental. Ainsi, l'article 30 ne s'applique pas, car l'objet de l'article 30 ne vise pas à étendre les obligations institutionnelles en matière de langue aux détaillants privés exerçant une activité commerciale. ANBL souligne également que les caractéristiques des magasins d'agence sont incompatibles avec la délégation de la prestation de services institutionnels.

Fondement législatif du programme de magasins de franchise

Le programme de magasins de franchise trouve son fondement direct à l'article 40.1 de la LRA, qui confère à ANBL un pouvoir large et explicite. Ces dispositions autorisent ANBL à assurer la prestation du service de vente d'alcool au public par l'intermédiaire de représentants. Ces représentants peuvent seulement vendre de l'alcool au public en vertu de l'accréditation, de l'autorisation et de l'encadrement d'ANBL.

Sur le plan fonctionnel comme sur le plan juridique, une telle relation correspond à celle visée par l'article 30 de la LLO.

Distinction avec l'interprétation contraire de l'article 30 de la LLO

L'interprétation contraire de l'article 30 (donc celle adoptée par le CLO en décembre 2015, et reprise par ANBL dans le cadre de cette plainte) repose sur deux distinctions fondées sur le texte de la loi. Premièrement, l'interprétation contraire distingue la vente « au nom de la Société » prévue par la LRA et la prestation d'un service « pour le compte » d'une institution au sens de la LLO. Deuxièmement, elle adopte la définition du terme « représentant » prévue à l'article 38.1 de la LRA. Finalement, elle soutient que la relation entre ANBL et les magasins de franchise est uniquement « commerciale », et que l'article 30 de la LLO n'entre pas en jeu.

« Au nom de la société » et « pour le compte »

L'interprétation qui distingue la vente « au nom de la Société » prévue par la LRA et la prestation d'un service « pour le compte » d'une institution au sens de la LLO ne saurait être retenue. Elle ne tient pas compte du texte des dispositions législatives de la version anglaise de la LRA et de la LLO applicables à la vente d'alcool par des tiers.

L'article 30 de la LLO se lit comme suit dans les deux langues officielles :

Prestation de services pour le compte de la province

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.

Services provided by third parties

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.

L'article 40.1 de la LRA se lit comme suit dans les deux langues officielles :

Personne nommée à titre de représentant de la Société

40.1(1) Nonobstant toute autre disposition de la présente loi, la Société peut, lorsqu'elle croit que le public peut être mieux servi, nommer selon les modalités et conditions qu'elle estime appropriées une personne à titre de représentant de la Société pour vendre des boissons alcooliques au nom de la Société.

Person appointed as agent of the Corporation

40.1(1) Notwithstanding any other provision of this Act, the Corporation may, where it believes the public can be better served, appoint upon such terms and conditions as the Corporation considers appropriate a person as an agent of the Corporation to sell liquor on behalf of the Corporation.

L'utilisation des phrases « vendre des boissons alcooliques au nom de la société » dans la LRA et « fourni[r] des services pour son compte » dans la LLO pourrait témoigner d'une intention de la part du législateur de créer une distinction entre la relation désignée à l'article 30 de la LLO et celle désignée à l'article 40.1 de la LRA. Cependant, le texte anglais de ces mêmes dispositions comprend la même phrase pour désigner la relation à l'article 30 de la LLO et à l'article 40.1 de la LRA : « *on behalf of* ». Le texte de la LLO ne comprend donc pas d'ambiguïté susceptible de fonder une interprétation créant une distinction entre la relation de « tiers » prévue par la LRA et celle prévue par la LLO. Par ailleurs, une telle interprétation aurait pour effet de limiter la portée de la LLO de façon qui minerait son objet, contrairement à l'approche large et téléologique applicable aux droits linguistiques. Ainsi, la vente d'alcool *on behalf of the Corporation* ne peut,

sans artifice, être soustraite au champ de la notion de service fourni *on its behalf* au sens de l'article 30 de la LLO afin que la LLO ne s'applique pas.

« Représentant »

L'interprétation contraire repose en partie sur la définition du mot « représentant » à l'article 38.1 de la LRA. Cette disposition se lit comme suit :

Achat de boisson alcoolique par un représentant Purchase of liquor by agent

38.1(1) Dans le présent article

[...]

« représentant » désigne une personne qui achète et livre des boissons alcooliques conformément au paragraphe (2).(*agent*)

38.1(1) In this section

[...]

“agent” means a person who buys and delivers liquor in accordance with subsection (2).(*représentant*)

Cette disposition ne saurait toutefois éclairer l'interprétation de l'article 40.1, car l'article 38.1 précise que ses définitions s'appliquent « dans le présent article ». Puisque l'article 40.1 n'est pas l'article 38.1, la définition de « représentant » prévue à l'article 38.1(1) ne s'applique pas à l'utilisation du mot « représentant » à l'article 40.1.

D'autre part, cette disposition vise un représentant acheteur, soit une personne qui acquiert de l'alcool pour le compte d'un commettant et le lui livre. À l'inverse, l'article 40.1 institue un représentant vendeur, autorisé à vendre de l'alcool au public, au nom et pour le compte d'ANBL. Les deux régimes sont distincts et conceptuellement opposés. Il ne peut donc être justifié d'importer une définition étroitement circonscrite à un contexte précis afin de restreindre la portée d'un pouvoir législatif autonome, formulé en des termes manifestement plus larges.

Sur la qualification de la relation comme « purement commerciale »

Finalement, l'interprétation contraire est fondée en partie sur la qualification de la relation entre ANBL et les magasins de franchise comme étant « purement commerciale », les représentants agissant comme de simples intermédiaires, partenaires, voire comme des « clients » d'ANBL.

À supposer même qu'une telle qualification puisse être envisagée, elle ne saurait, à elle seule, déterminer l'application de l'article 30 de la LLO. Le programme de magasins de franchise a été créé, structuré et mis en œuvre par ANBL en vertu d'un pouvoir législatif précis. Permettre à une institution de soustraire des services à l'application de la LLO en qualifiant elle-même la relation qu'elle institue reviendrait à lui permettre de définir unilatéralement la portée de ses propres obligations linguistiques, ce qui serait incompatible avec l'objet et le statut quasi constitutionnel de la LLO.

Cela étant dit, l'examen de la relation telle qu'elle existe en réalité confirme que cette hypothèse ne correspond pas aux faits. Les représentants sont sélectionnés par ANBL, opèrent sous sa

marque, vendent exclusivement les produits qu'elle autorise, selon des conditions qu'elle fixe, et sont assujettis à des mécanismes étendus de supervision, de conformité et de contrôle. Ils ne déterminent ni la nature du service offert, ni son cadre normatif, ni son image publique.

Dans ces circonstances, la relation ne peut raisonnablement être qualifiée de purement commerciale ni assimilée à celle d'un simple client ou partenaire indépendant. Elle correspond plutôt à un mode de prestation déléguée d'un service public, mis en place et encadré par une institution assujettie à la LLO.

Conclusion sur l'applicabilité de l'article 30

À la lumière du texte de la LRA, du libellé bilingue de la LLO, des principes gouvernant l'interprétation des droits linguistiques et de la réalité fonctionnelle du programme, il y a lieu de conclure que les magasins de franchise d'ANBL fournissent au public un service pour le compte d'une institution assujettie à la LLO.

Les arguments invoqués pour exclure cette relation du champ d'application de l'article 30 reposent sur des distinctions artificielles, des définitions inapplicables et une lecture restrictive incompatible avec le statut quasi constitutionnel de la LLO. Il s'ensuit qu'ANBL demeure tenue de veiller à ce que les obligations prévues aux articles 27 à 29 de la LLO soient respectées dans les magasins de franchise.

Analyse et conclusion

La plainte met en évidence une lacune concrète dans l'exercice effectif des droits linguistiques au sein d'un service offert au public sous la marque d'une institution assujettie à la LLO. Pour les motifs exposés dans la section *Analyse*, il est conclu que les magasins de franchise d'ANBL constituent des tiers qui fournissent au public un service *pour le compte* d'ANBL au sens de l'article 30 de la LLO. Il s'ensuit qu'ANBL doit veiller à ce que les obligations prévues aux articles 27 à 29 de la LLO — notamment celles relatives à la langue de services, à l'offre active, aux communications et à l'affichage — soient respectées dans ces établissements.

Il est par ailleurs reconnu qu'ANBL prend, de façon générale, ses obligations linguistiques au sérieux, en particulier dans ses magasins d'entreprise. La lacune observée au sein du réseau de franchise s'explique en grande partie par le contexte institutionnel issu de l'interprétation de « représentant » adoptée par le CLO en décembre 2015, et par l'interprétation de l'article 30 qui en a découlé dans la pratique. Toutefois, dès lors que la portée de cette disposition est clarifiée, la conformité doit être assurée de manière structurée, proactive et vérifiable.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que ANBL (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 transmette à l'ensemble des représentants et, au besoin, aux détaillants hôtes, une directive écrite confirmant que les services offerts au public sous l'enseigne de l'institution doivent être disponibles dans la langue officielle choisie, et que ces obligations s'appliquent aux points de service de franchise identifiés comme points de vente autorisés d'ANBL;
2. **QUE** l'institution mette en œuvre, dans les magasins de franchise, des mesures uniformes et minimales assurant une offre active effective, des enseignes bilingues conformes, et un mécanisme d'obtention du service dans la langue officielle choisie qui est réel, fiable et adapté au contexte;
3. **QUE** l'institution adopte un plan de mise en conformité progressive, priorisant les établissements situés dans les régions à forte présence francophone, celles présentant des indicateurs de risque, telles des plaintes ou des préoccupations récurrentes, ainsi que celles où l'identification visuelle à l'ANBL est particulièrement marquée;
4. **QUE** l'institution révisé l'Entente de magasin de franchise afin de rendre explicite l'obligation des magasins de franchise d'être en mesure de communiquer avec le public et rendre les services associés à l'institution dans la langue officielle de choix, ainsi que des attentes opérationnelles minimales (offre active, affichage, capacité réelle de service) et des mécanismes de correctifs proportionnés;
5. **QUE** l'institution réintroduise, dans les appels de propositions, des exigences de compétence linguistique claires et applicables, ainsi que des critères d'évaluation liés à la capacité réelle d'offrir des services dans les deux langues officielles, afin que ces obligations soient prises en compte dès la conception et l'attribution des contrats;

- 6. QUE l'institution mette en place un programme proportionné et permanent de conformité et d'assurance qualité comprenant des outils de soutien, des vérifications périodiques, des indicateurs de conformité et des mesures correctives graduées, de manière à assurer le maintien de la conformité dans le temps.**

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente et chef de la direction de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, à la partie plaignante et à la première ministre. Nous remettons également le rapport au greffier 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 28^e jour de mai 2026