

**OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK**



**COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**

FÉVRIER 2014

RAPPORT D'ENQUÊTE

COMMISSION DE SERVICES RÉGIONAUX 11

TRANSMIS :

AU PREMIER MINISTRE

AU DIRECTEUR GÉNÉRAL

AU SOUS-MINISTRE de l'Environnement et des Gouvernements locaux

À LA PARTIE PLAIGNANTE

**DANS L’AFFAIRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES
DU NOUVEAU-BRUNSWICK, L.R.N.-B., 2002, CHAPITRE O-0.5**

**Objet: Plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Commission de services régionaux 11 - Services en Français**

RAPPORT D’ENQUÊTE

1. Plainte

Le 3 juillet 2013, une plainte visant la Commission de services régionaux 11 (« Commission ») a été déposée à notre bureau. La partie plaignante indique avoir reçu par la poste une invitation formelle unilingue en anglais à une journée « portes ouvertes » suivie d’une réunion du district de services locaux de Prince William. Ayant composé le numéro de la Commission de services régionaux : (506) 453-2956 puisque son nom apparaissait sur le bulletin, la partie plaignante allègue qu’on lui a répondu en anglais et dit qu’on ne parlait pas français. Par la suite, la partie plaignante aurait vérifié le site Web de cette Commission et a constaté que tout était en anglais : <http://www.rsc11.ca/regional-service-commission-11-by-laws/> (Une copie du bulletin en question est à l’annexe A).

2. Enquête

Après avoir déterminé l’admissibilité de cette plainte sur la base des critères établis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (« LLO »), nous avons mené une enquête dans ce dossier conformément au paragraphe 43(13) de la LLO.

Le 8 juillet 2013, un avis d’enquête et une lettre d’accompagnement ont été envoyés au Directeur général de la Commission afin de lui transmettre les allégations de la partie plaignante et d’obtenir sa position à cet égard. La réponse de la Commission nous est parvenue par le biais d’une lettre datée du 25 juillet 2013. En voici un extrait :

L’activité dont il est question a été organisée et tenue par le Comité consultatif du district de services locaux de Prince-William. Les membres de mon personnel ont rédigé le bulletin en question à la demande du DSL de Prince William, mais c’est le district qui a payé le bulletin et qui l’a distribué au public.

Malgré le fait que notre logo, l’adresse de notre site Web et nos coordonnées figurent dans le bulletin, nous croyons qu’il ne s’agit pas d’un avis public de la Commission de services régionaux 11.

De plus, vous constaterez que le troisième paragraphe de la page 1 du bulletin se lit comme suit: « At 7:00 the Prince William LSD Advisory Committee will be *hosting* a meeting [...] » [soulignement ajouté] (À 19 h, le Comité consultatif du DSL de Prince-William *tiendra* une réunion [...]).

Le personnel de la Commission de services régionaux a participé à la réunion sur l'invitation du président du Comité consultatif. À ma connaissance, ce district de services locaux n'est pas assujéti à la *Loi sur les langues officielles*.

Pour vous remettre en contexte, deux séances distinctes ont eu lieu à la date en question. La première était une séance d'information destinée au grand public et portant sur l'élaboration du plan d'aménagement du DSL. Depuis un certain temps, la Division de la planification de la Commission de services régionaux élabore un plan d'aménagement pour la collectivité et ses membres ont été invités à la réunion afin d'obtenir les commentaires des membres du public intéressés.

Immédiatement après cette séance, le DSL a tenu une séance publique dans le cadre de laquelle, entre autres affaires du comité, j'ai décrit le rôle de la Commission de services régionaux, le directeur général de la Division de gestion des déchets solides a parlé des activités de la décharge et le directeur général de la Division de la planification a fait une présentation sur l'aménagement du territoire.

Compte tenu des explications reçues, le 1^{er} août 2013, nous avons transmis une copie de cette réponse de la Commission à la partie plaignante pour obtenir ses commentaires. Le 21 août 2013, nous avons reçu la réplique suivante :

J'ai bien pris connaissance de la lettre acheminée par le directeur général, M. Fitzgerald. J'y observe notamment:

- qu'aucune solution pour rectifier le tir et assurer des communications bilingues lors de prochaines communications n'est proposée dans sa lettre;
- dans sa mise en contexte (2e page), aucune explication pour mettre en lumière les moyens utilisés pour assurer un service bilingue lors des séances d'information
- le blâme quant à l'unilinguisme de l'invitation semble être jeté au Comité consultatif du DSL, ce qui m'apparaît quasiment loufoque et soulève de nombreuses questions quant à l'imputabilité de la Commission et du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux...
 - de par la loi, le Comité consultatif ne possède « aucune autorité ». Le comité n'a de plus aucun budget à gérer (les frais de l'envoi postal sont d'ailleurs réglés par Peter Kavanagh, gérant au ministère). Ce comité de bénévoles sans pouvoir ni budget ne peut évidemment pas prendre en charge la responsabilité des communications dans les deux langues officielles...
 - « Les comités consultatifs des DSL peuvent être créés pour travailler avec le personnel du ministère afin d'offrir des services locaux et fournir des conseils au ministre. Ils n'ont toutefois aucune autorité. Le ministre, par l'entremise du personnel, est chargé de l'administration du district, y compris de la prestation de services locaux, p. ex. protection contre les incendies, éclairage des rues, collecte et élimination des déchets solides et dépense des fonds publics. En outre, la personne est chargée de fournir des services de réglementation des chiens dans les secteurs non constitués en municipalité, par l'entremise des constables régionaux des chiens. »
[http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services_renderer.9495.Districts_de_services_locaux_\(DSL\).html](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services_renderer.9495.Districts_de_services_locaux_(DSL).html).

- Le directeur régional nous confirme par ailleurs que c'est son personnel qui a rédigé ce bulletin destiné à un envoi postal général, raison de plus pour s'assurer que la communication soit bilingue. Ce réflexe ne devrait pas émaner du Comité consultatif...
- Il s'agit, je le répète, d'étapes importantes pour l'élaboration d'un plan d'aménagement du DSL qui requiert l'aval des citoyennes et citoyens.

Je tiens par ailleurs à souligner que, dans ma plainte initiale, il est mentionné qu'un appel téléphonique (numéro indiqué dans l'invitation) a été logé directement à la Commission des services régionaux et que seul un service unilingue, sans aucune option, était disponible.

Entre temps nous avons communiqué avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux (« Ministère ») qui a confirmé que les commissions de services régionaux suivantes ont des obligations linguistiques :

1. CSR 1
2. CSR 2
3. CSR 3
4. CSR 5
5. CSR 6
6. CSR 7
7. CSR 9
8. CSR 11

En outre, nous avons avisé ce Ministère de la plainte et lui avons fourni une copie de la réponse de la Commission. Le 3 octobre 2013, nous avons reçu la réponse suivante du Ministère (Annexe G):

J'ai pris connaissance de votre lettre du 30 août 2013, dans laquelle vous demandez au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux (MEGL) de se prononcer sur la réponse de la Commission de services régionaux 11 à une plainte portant sur les langues officielles. Vous nous demandez également de vous présenter sommairement les informations que le MEGL a fournies aux commissions de services régionaux (CSR) au sujet de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et des règlements d'application. -

Pour ce qui est de la plainte, le Ministère estime que les avis publics que les CSR rédigent et communiquent doivent être dans les deux langues officielles pour satisfaire aux obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Le MEGL a communiqué avec le directeur général de la CSR 11 au sujet de la plainte reçue, et ce dernier est d'accord pour dire que les avis publics que rédigent et communiquent les CSR doivent être dans les deux langues. J'aimerais ajouter que, selon le Ministère, la commission est consciente de ses obligations linguistiques et qu'elle déploie des efforts constants pour s'acquitter de ses obligations aux termes du Règlement sur les services et communications (Règlement 2002-63).

En ce qui concerne l'autre question, le MEGL a rencontré les responsables de la transition (qui ont dirigé l'établissement des CSR dans chacune des 12 régions) et les directeurs généraux des CSR afin de discuter avec eux de la nécessité de respecter la *Loi sur les langues officielles* et le

Règlement sur les services et communications. Toutefois, le MEGL n'a pas établi de directives précises ni offert de formation particulière à ce sujet. Mais, il a accordé une aide financière aux CSR pour les aider à couvrir les coûts de transition et de démarrage, y compris les coûts associés aux obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Le MEGL continuera à collaborer avec les CSR et à appuyer les efforts qu'elles déploient pour respecter les dispositions législatives.

Selon les renseignements recueillis ci-dessus, nous sommes en mesure de tirer des conclusions probantes sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou d'invoquer tout pouvoir additionnel tel que conféré à un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.

3. Observations, analyse, conclusion et recommandations

Les dispositions suivantes de la *LLO* visent les Commissions de services régionaux :

Commissions de services régionaux

39 Toute commission de services régionaux desservant un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale sont assujetties aux obligations de l'article 41.

40 Toute commission de services régionaux dont le territoire géographique comprend une municipalité ou une cité à laquelle s'appliquent les paragraphes 35(1) ou (2) est assujettie aux obligations qu'impose l'article 41, indépendamment du pourcentage visé à l'article 39.

41 Toute commission de services régionaux à laquelle s'appliquent les articles 39 et 40 est tenue d'offrir les services et les communications prescrits par règlement dans les deux langues officielles.

Les paragraphes 35(1) ou (2) stipulent ce qui suit :

Municipalités

35(1) Une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale est tenue d'adopter et de publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

35(2) Les cités sont également tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles sans égard au pourcentage prévu au paragraphe (1).

En vertu de l'article 40 de la *LLO*, puisque que le territoire géographique de la Commission en question comprend la Ville de Fredericton qui est une cité à laquelle s'appliquent le paragraphe 35(2), cette Commission est tenue d'offrir les services et les communications prescrits par règlement dans les deux langues officielles. Dans sa réponse du 3 octobre 2013, le Ministère reconnaît cet état de fait.

Le règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63 pris en vertu de la *LLO* (Services et Communications) stipule ce qui suit :

Commissions de services régionaux

4(1) Les services et communications énumérés à la colonne I de l'annexe B sont prescrits aux fins de l'article 41 de la Loi.

4(2) Une commission de services régionaux, à laquelle s'applique l'article 41 de la Loi, qui offre un service ou une communication énuméré à la colonne I de l'annexe B, doit le faire dans les deux langues officielles au plus tard à la date limite fixée qui figure à la colonne II de l'annexe B correspondant au service ou communication de la colonne I de cette annexe.

ANNEXE B

COMMISSIONS DE SERVICES RÉGIONAUX - SERVICES ET COMMUNICATIONS

1 Tous les avis publics de nature générale, incluant les affiches pour les édifices et installations, avis de soumission, annonces et documents d'information publique 31 décembre 2003

2 Abrogé : 2012, c.44, art.16

3 Procès-verbaux et ordres du jour des réunions ordinaires et extraordinaires d'une commission de services régionaux le 1er janvier 2013

4 Réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient verbales, écrites ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception 31 décembre 2003

5 Factures et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation 31 décembre 2003

Dans le présent cas, la Commission précise que le Comité consultatif du district de services locaux de Prince-William (« Comité ») avait organisé les activités inscrites dans le bulletin et que son émission avait été faite à la demande de ce Comité. Sur ce, la Commission prétend que puisque cette région n'a pas d'obligation linguistique, par association, elle n'en avait pas non plus en ce qui a trait à l'émission de ce bulletin.

Malgré le fait que notre logo, l'adresse de notre site Web et nos coordonnées figurent dans le bulletin, **nous croyons qu'il ne s'agit pas d'un avis public de la Commission de services régionaux 11.**

De plus, vous constaterez que le troisième paragraphe de la page 1 du bulletin se lit comme suit: « At 7:00 the Prince William LSD Advisory Committee will be hosting a meeting [...] » [soulignement ajouté] (À 19 h, le Comité consultatif du DSL de Prince-William tiendra une réunion [...]).

Le personnel de la Commission de services régionaux a participé à la réunion sur l'invitation du président du Comité consultatif. **À ma connaissance, ce district de services locaux n'est pas assujéti à la Loi sur les langues officielles.**

La Commission concède que son nom et ses coordonnées (numéro de téléphone, de télécopieur et site Web) apparaissent sur le bulletin dans cette affaire. En outre, la phrase suivante apparaît dans le corps du bulletin : « **Regional Service Commission 11**, Planning and

Development Services Division and the Prince William Local Service District Advisory Committee invite you to attend an Open House/LSD Meeting on July 10th at the Fifty Plus Seniors Hall, 6662 Route 102, Prince William. » Les propos suivants y apparaissent aussi : « If you have any questions please contact Dallas Gillis at (506) 453-2956 or info@rsc11.ca ». L'invitation provient donc de la Commission.

Les obligations linguistiques de la Commission ne dépendent pas de la source de la demande de partage d'information. Le règlement stipule qu'une : « commission de services régionaux, à laquelle s'applique l'article 41 de la Loi, qui offre un service ou une communication, c'est-à-dire; tous les avis publics de nature générale, incluant les affiches pour les édifices et installations, avis de soumission, annonces et documents d'information publique, doit le faire dans les deux langues officielles ». Ces obligations n'ont pas été respectées dans ce cas.

D'ailleurs, suite au dépôt de cette plainte, nous avons effectué des vérifications du service offert au numéro de téléphone susmentionné et avons constaté que la réceptionniste répond : « Regional Service Commission » sans faire l'offre active. En outre, nos vérifications du site Web de la Commission nous révèlent un site uniquement en anglais. Nous concluons donc que la Commission n'a pas respecté ses obligations linguistiques dans ce cas et que cette plainte est fondée.

4. Recommandations

Le site Web du Ministère souligne ce qui suit en ce qui a trait aux langues officielles :

Langues officielles

- Les commissions de services régionaux seront tenues de répondre aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Plus précisément, s'il existe une population minoritaire anglophone ou francophone d'au moins 20 % dans la région, si une des municipalités membres compte une minorité anglophone ou francophone d'au moins 20 % ou si une des municipalités membres est une cité, la commission doit fournir ses services dans les deux langues officielles.

Cependant, le présent cas révèle un besoin de clarifier ce que ces obligations entraînent pour les assujettis. Il nous semble donc que l'aide financière accordée par le Ministère aux Commissions de services régionaux pour les aider à couvrir les coûts de transition et de démarrage, y compris les coûts associés aux obligations découlant de la *LLO*, quoique notable ne soit pas suffisante pour assurer le respect de la *LLO*.

Nous recommandons donc ce qui suit :

Recommandation 1 :

Que le Ministère établisse un plan directeur précis visant les Commissions de services régionaux ayant des obligations linguistiques. Ce plan directeur devrait comprendre notamment :

- A. une analyse des forces et des faiblesses des commissions de services régionaux assujetties à la LLO ainsi que les manques à gagner pour chacune d'elle dans ce domaine;
- B. une stratégie à court, moyen et à long terme accompagnée de mesures, programmes et politique pour relever les défis au niveau du service à la clientèle et des communications avec le public; et
- C. la création d'outils pour évaluer de façon périodique l'efficacité des mesures en place tel que des vérifications inopinées en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles dans toutes les commissions ayant des obligations linguistiques, afin de vérifier la mise en œuvre de son plan directeur.

En outre, le Ministère doit viser la création d'une culture qui permettra d'éliminer les dérapages identifiés dans ce dossier, il devra passer de la parole aux actes, c'est-à-dire qu'il doit, avec la plus grande rigueur, assurer la mise en application de tous les éléments du plan susmentionné en matière de langues officielles.

Nous recommandons donc ce qui suit :

Recommandation 2 :

Que le Ministère soit proactif et qu'il soit rigoureux dans la mise en application de tous les éléments de son plan sur les langues officielles susmentionné et sans restreindre la portée de ce qui précède, qu'il

- A. offre des sessions de formation et de sensibilisation à l'intention du personnel des Commissions de services régionaux ayant des obligations linguistiques pour assurer que celui-ci comprend clairement les droits conférés par la LLO et les obligations qui en découlent ainsi que le rôle que les employés ont à jouer afin que ces droits soient respectés en tout temps; et
- B. se dote d'un mécanisme d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation des employés afin d'en déterminer l'efficacité et la pertinence et de prendre les démarches appropriées pour apporter les mesures correctives qui s'imposent.

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au directeur général de la Commission ainsi qu'à la partie plaignante.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton,
dans la Province du Nouveau-Brunswick
ce 3^e jour de février 2014

p. j.

