

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

RAPPORT D'ENQUÊTE

DOSSIERS 2016-3092 et 2016-3119

Février 2017

Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick

Objet : Allégations de lacunes quant à la communication et la prestation de services en français

TRANSMIS :

**Premier ministre
Directrice générale de l'association
Greffière du Bureau du Conseil exécutif
Parties plaignantes**

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN SITUATION	1
- 2016-3092	1
- 2016-3119	2
- Réponse de l'Association	2
ENQUÊTE	3
ANALYSE	5
- Dérogation à la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick	5
- Dispense dans les deux langues officielles des services et les communications	6
• Communications	6
• Formations	8
- Vérifications	9
• Traduction de documents	9
• Qualité de la version française et anglaise du site Web de l'ACNB	10
• Traduction simultanée lors des cours et formation des membres	10
COMMENTAIRE	10
RECOMMANDATIONS	11
CONCLUSION	12
ANNEXE	13

MISE EN SITUATION

Le dossier à l'étude répond à deux plaintes ciblant l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick ("l'association"). En l'espèce, des manquements sont allégués quant à la prestation des services aux membres dans la langue officielle de leur choix et d'être désavantagés du fait de faire le choix de procéder en français auprès de l'association. Après avoir consulté les parties afin d'obtenir leur version des faits, le Commissariat résume les incidents comme suit :

2016-3092

La partie plaignante dénonce le fait que le nombre de formations offertes en français n'est pas équivalent au nombre offert en anglais, et ce, depuis plusieurs années. La partie plaignante est exaspérée de constater que depuis plus de sept (7) ans, elle n'a pas pu avoir accès à une formation dans sa langue de choix donc ne recevait pas la même qualité de service que les membres de l'association qui procèdent en anglais.

Puis, le 11 août 2016, la partie plaignante a déposé une autre plainte auprès du Commissariat soutenant que, lorsqu'elle communique par téléphone auprès de l'association, le message en français offre deux (2) services aux membres, tandis que le message en anglais leur en offre quatre (4).

De plus, la partie plaignante souligne que l'employée à la réception a de la difficulté à communiquer dans sa langue de choix, soit le français. À cet effet, le 8 septembre 2016, la partie plaignante a indiqué qu'un nouvel incident était survenu le 15 août 2016 alors que cette dernière a tenté de joindre l'association en composant le numéro de téléphone 1-800-561-8087. L'employée ayant pris l'appel aurait indiqué ne pas être en mesure de répondre immédiatement aux questions puisque celles-ci comportaient un certain degré de précision. Cependant, elle se serait engagée, auprès de la partie plaignante, à retourner l'appel le lendemain afin de lui fournir les renseignements recherchés. Le 8 septembre 2016, soit après que plus de trois (3) semaines se soient écoulées et n'ayant toujours pas reçu un suivi de son appel, la partie plaignante a recontacté l'association par téléphone. La partie plaignante indique que l'employée n'était toujours pas en mesure de répondre à ses questions. La partie plaignante indique que l'employée aurait alors exigé qu'une lettre soit écrite afin que ses questions soient considérées et que, de surcroît, si la partie plaignante désirait communiquer directement avec la directrice générale, elle devrait accepter de procéder en anglais.

La partie plaignante indique qu'elle a refusé d'acheminer une lettre à l'association puisque l'attente d'une réponse est souvent trop longue. La partie plaignante estime injuste que le fait de procéder en anglais permet de communiquer directement auprès de la directrice et d'obtenir des réponses à des questions sans délai indu.

La partie plaignante allègue ne pas être en mesure d'obtenir un service dans sa langue de choix auprès de l'association sans délai indu.

2016-3119

En l'espèce, la partie plaignante indique avoir composé le numéro de téléphone 1-800-561-8087, le 8 septembre 2016, afin de joindre l'association et avoir sélectionné la touche "3" afin d'obtenir un service en français. La partie plaignante désirait obtenir de l'information auprès de la responsable des salons de coiffure. La partie plaignante allègue que, puisque chaque employé travaillant au sein de l'association est responsable d'administrer un service en particulier, cela impose au membre de communiquer avec une personne prédéterminée afin d'obtenir l'information recherchée.

Selon la partie plaignante, il fut très difficile d'obtenir l'information auprès de l'employée qui a répondu à son appel. En effet, la partie plaignante indique avoir dû s'exprimer en anglais à plusieurs reprises afin de communiquer l'information recherchée. La partie plaignante estime que cet incident démontre que la prestation du service n'est pas de qualité équivalente lorsqu'un membre du public ou de l'association souhaite procéder en français en comparaison à l'anglais et que cela contrevient à ses droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ("*LLO*").

Réponse de l'Association

Par le biais de sa réponse, l'association a réfuté la majorité des allégations des parties plaignantes en précisant que le service qu'elle offre au téléphone, par courriel et par courrier, lors de ses réunions, de ses assemblées et de ses formations, y compris les documents qui s'y rattachent, est dans les deux langues officielles.

En ce qui a trait à l'incident qui est survenu le 11 août 2016, dans l'affaire 2016-3092, l'association a indiqué que l'information fournie par l'employée lors de cet appel était exacte, même si elle n'était pas transmise directement par la directrice générale. La directrice générale indique que l'employée lui transmettait les questions de la partie plaignante. L'employée retransmettait ensuite à la partie plaignante les réponses de la directrice générale. La directrice maintient qu'elle était dans la même pièce que l'employée quand elle répondait à la partie plaignante; de plus, la directrice allègue que l'employée aurait même rappelé la partie plaignante le jour même, soit le 11 août 2016.

Le 8 septembre 2016, l'association indique que la partie plaignante a communiqué auprès d'elle et a demandé à parler à la directrice générale en français. L'association allègue qu'une employée bilingue a, encore une fois, procédé à répondre aux questions de la partie plaignante alors que la directrice générale était présente dans la pièce.

La partie plaignante allègue que la capacité linguistique de l'employée au téléphone était de piètre qualité.

L'institution réfute la majorité des allégations contenues dans les deux plaintes.

En ce qui concerne le volet de la plainte concernant le délai de l'envoi d'une lettre de réponse en français aux membres de l'association, la directrice générale, au nom de l'association, a indiqué que les délais de traduction sont ce qu'ils sont et que l'association doit ensuite vérifier l'exactitude du contenu traduit.

Puis, concernant l'élément des deux plaintes qui ciblent les communications par téléphone, l'association a tenté de justifier cette situation en soutenant que le mois de septembre est un mois très chargé pour le peu d'employées qui travaillent à l'association, en raison de l'assemblée générale annuelle, de l'arrivée des étudiants et de la préparation des examens. Selon la directrice générale, l'employée avait déjà répondu aux questions soumises par la partie plaignante au sujet de l'avenir de son salon, et l'association est toujours en attente de la réception du formulaire que doit lui soumettre la partie plaignante.

L'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick conclut en indiquant qu'elle est pleinement engagée à respecter les besoins et désirs du public à recevoir un service de qualité dans la langue de leur choix.

ENQUÊTE

Suivant la réception des plaintes des deux parties plaignantes, le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention de l'association au mois d'octobre 2016, et ce, en vertu le paragraphe 43(13) de la *LLO*. L'association a par la suite entamé sa propre enquête interne afin de réfuter ou de confirmer les allégations énoncées par les deux parties plaignantes. Le Commissariat a pris soin d'inclure au préavis d'enquête plusieurs questions afin de saisir le contexte dans lequel les incidents se sont produits. Les questions soumises auprès de l'Association étaient les suivantes :

1. À quel taux s'élève l'effectif bilingue de l'équipe d'employés travaillant au sein de l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick?

$$\text{Effectif bilingue} = \frac{\text{nombre total d'employés bilingues}}{\text{nombre total d'employés}}$$

Le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention de l'association au mois d'octobre 2016 en vertu du paragraphe 43(13) de la *LLO*.

2. Quel est le niveau minimal de compétence en langue seconde¹ évalué par l'association comme étant nécessaire afin qu'un employé désigné comme étant bilingue soit en mesure d'accomplir les tâches se rapportant à l'emploi?
3. De façon générale, par quel moyen l'association s'assure-t-elle d'octroyer un service de qualité égale dans les deux langues officielles à ses membres ainsi qu'aux membres du public?

Comme mentionné précédemment, les associations professionnelles partout en province ont l'obligation en vertu de la *LLO*, d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles aux membres du public. Après avoir effectué une vérification, le Commissariat a noté plusieurs erreurs grammaticales à la version française du site Web de l'association et a constaté que les liens électroniques ajoutés dans cette version mènent à la version anglaise des sites Web suggérés alors que de rediriger à la version française serait une procédure aisément applicable. Cette situation nous amène donc à vouloir obtenir des précisions à l'égard des questions suivantes :

4. L'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick a-t-elle recours à des services d'interprétation et de traduction lors de ses assemblées et en vue de la publication de toute information dont elle est responsable, notamment la correspondance, les documents, le site Web, ainsi que les outils de formation?
5. La formation qu'offre l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick à ses membres a-t-elle lieu dans les deux langues officielles à l'intérieur d'une même période?

Aux fins de comparaison, veuillez acheminer le calendrier des formations offertes et que prévoit offrir l'association entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 décembre 2016 et indiquer la langue dans laquelle s'est déroulée ladite formation, et si un système d'interprétation simultanée y était ou sera accessible.

L'association a commenté les questions soulevées par le Commissariat par le biais d'une correspondance reçue à la fin novembre 2016, et celle-ci fait l'objet d'une analyse dans le présent rapport.

Après avoir effectué une vérification, le Commissariat a noté des erreurs grammaticales à la version française du site Web de l'association.

¹ **Annexe "A"** - Échelle de compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

ANALYSE

Dérogation à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

En l'espèce, après avoir considéré l'ensemble des faits, le Commissariat est en mesure d'affirmer que les plaintes sont, dans leur ensemble, **fondées** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles*.

Associations professionnelles

41.1(2) Lorsqu'elle exerce l'un quelconque des pouvoirs mentionnés au paragraphe (1), l'association professionnelle :

- a) dispense dans les deux langues officielles les services et les communications liés à cet exercice;
- b) s'agissant de son pouvoir d'imposer des exigences, s'assure que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix.

41.1(3) Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

Le Commissariat appuie cette conclusion après avoir évalué les éléments de faits présentés par les parties selon la prépondérance des probabilités. Le Commissariat a considéré les motifs afin de parvenir à la conclusion que l'association ne s'est pas conformée à ses obligations en vertu de la *LLO* en l'espèce :

- le délai d'attente déraisonnable qui s'est écoulé entre la communication initiale de la partie plaignante (2016-3092) et la réponse de l'association;
- les messageries enregistrées par l'association n'étaient pas de quantité égale;
- la disparité en matière de la qualité des versions française et anglaise du site Web de l'association; et
- la disparité en matière de délai d'attente et d'obtention d'information, qu'un membre fasse le choix de procéder en anglais ou en français.

Afin d'accompagner l'association en vue d'atteindre une pleine conformité à la *LLO*, les éléments en matière d'octroi de service et de communications dans les deux langues officielles qui nécessitent d'être reconsidérés par l'association seront détaillés dans les prochains chapitres du présent rapport. Il convient également d'indiquer que, puisque l'ACNB est l'une des premières associations professionnelles ciblées par plus d'une plainte depuis l'entrée en vigueur de l'article 41.1 en juillet 2016, le Commissariat a jugé nécessaire d'assurer que l'enquête cible l'ensemble des services qu'offre l'association à ses membres et aux membres du public.

Le Commissariat appuie cette conclusion après avoir évalué les éléments de faits présentés par les parties selon la prépondérance des probabilités.

Dispense dans les deux langues officielles des services et les communications

En réponse aux deux plaintes émises à son endroit, l'association a fourni des précisions concernant les différents volets détaillés par celles-ci, dont la dispense dans les deux langues officielles de ses communications ainsi que du service octroyé en matière de formation des membres.

- Communications

Dans un premier temps, l'association a tenu à préciser qu'à son avis, son système de communications téléphoniques est conçu de façon à ce que les membres et les membres du public puissent communiquer avec les membres de son personnel dans la langue de leur choix.

L'association, en réponse à la **question 1**, a indiqué que lors de la période ciblée par les deux plaintes, deux (2) employées anglophones unilingues et deux (2) employées francophones bilingues étaient à son emploi. L'association affirme que toutes ses employées sont en mesure de fournir l'information portant sur l'accréditation des membres, les examens, les salons et les comptes à ses 8 500 membres. L'association a cependant précisé que son équipe s'est récemment vue réduite à trois employées puisqu'une des employées unilingues a récemment quitté l'association, ce qui signifie que, présentement, le ratio d'employées est de deux (2) employées bilingues et d'une (1) employée unilingue.

Cependant, toujours en réponse à la première question, l'association ajoute qu'elle procède depuis cet automne à la réévaluation de son réseau téléphonique afin de conscientiser les appelants à la "dynamique environnementale" de son bureau. En d'autres mots, l'association souhaite être en mesure de rediriger les membres de l'association et le public à l'employée responsable tout en respectant ses obligations comme le prescrit par la LLO. L'association a affirmé, à la **question 2**, qu'au moment de l'embauche par l'association, le titulaire d'un poste bilingue doit maîtriser les deux langues officielles et rencontrer les normes établies du niveau 3 de l'échelle d'évaluation en langue seconde afin d'être en mesure d'accomplir les tâches assignées à ce poste et ainsi servir les membres et le public dans la langue officielle de leur choix.

Bien qu'il semble avoir eu confusion au sujet du retour d'appel suivant la communication du 15 août, car la partie plaignante a indiqué qu'aucun suivi n'avait été effectué suivant cet appel et l'association a réfuté cette allégation; il fut tout de même établi en l'espèce que la directrice générale de l'association ne détient pas la capacité bilingue qui lui permettrait de s'exprimer en français. De ce fait, ce sont les employées à la réception qui sont responsables de répondre aux questions des membres et du public dans cette langue.

L'association avise qu'elle procède depuis cet automne à la réévaluation de son réseau téléphonique afin de conscientiser les appelants à la "dynamique environnementale" de son bureau.

Il importe de souligner que de façon générale, une institution ou association est en mesure de s'acquitter de ses obligations linguistiques, comme prescrit par la LLO, lorsque son équipe d'employés détient la capacité d'offrir un service aux membres et au public dans la langue officielle de leur choix. La capacité bilingue ne repose donc pas sur les épaules d'un employé en particulier lorsqu'on applique cette approche.

Le Commissariat juge en l'espèce, qu'une dérogation à la LLO est survenue en raison qu'un membre du public qui procède en anglais et qui souhaite obtenir de l'information que seule la directrice générale détient, soit en mesure d'obtenir celle-ci directement alors qu'un membre qui souhaite procéder en français ne possède pas ce même accès privilégié auprès de la directrice. Comme démontré, il revient aux employés d'agir à titre d'interprète afin que les membres francophones puissent obtenir l'information importante recherchée. Il s'agit d'une inégalité de traitement dans l'obtention du service puisque le membre francophone doit compter sur le fait qu'une tierce partie soit impliquée dans la conversation, ce qui alourdit le processus de réponse et n'assure pas la fiabilité de l'information relayée.

De plus, force de constater le rôle particulier de la directrice ou du directeur général d'une association donnée puisqu'ils jouent un rôle fondamental dans le bon fonctionnement de l'association. Ainsi, tout comme les sous-ministres des institutions, ils ont la responsabilité directe de représenter leur association, de gérer le personnel et de communiquer auprès de leurs membres et des membres du public de l'information de grande importance concernant les activités et l'administration de l'association. Cette représentation et ces communications devraient donc pouvoir être exprimées dans les deux langues officielles afin de traiter équitablement tous les membres de l'association.

Les compétences professionnelles des directrices et directeurs généraux, leurs expériences de travail et leur expertise dans divers domaines constituent les piliers sur lesquels repose la bonne administration de l'association. Ainsi, il est impératif que les associations professionnelles actives dans la seule province bilingue se dotent des outils appropriés afin de permettre à ses directeurs généraux d'acquérir et de maintenir leurs compétences en langues secondes. Le Commissariat estime que les directeurs généraux, tout comme les sous-ministres provinciaux, devraient être en mesure de parler et de comprendre les deux langues officielles (minimum d'un niveau 3 à l'oral en langue seconde)² afin d'assurer que leurs membres et le public ne soient pas défavorisés du fait qu'ils exercent leur droit de choisir la langue officielle dans laquelle ils procèdent auprès de l'association.

Les directeurs généraux ont la responsabilité directe de représenter leur association, de gérer le personnel et de communiquer auprès de leurs membres et des membres du public de l'information de grande importance concernant les activités et l'administration de l'association.

² **Annexe "A"** - Échelle de compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Dans un autre ordre d'idées, le Commissariat constate que l'association n'a pas abordé dans sa réponse le volet de la plainte portant sur le message enregistré que l'on entend lorsqu'on compose la ligne sans frais de l'association. Selon une des parties plaignantes, en août 2016, le message français offrait deux (2) services, alors que le message anglais offrait quatre (4) services. Nos vérifications datées du 9 et du 12 décembre 2016 ont démontré que, en composant le numéro 1-800-561-8087, les membres et le public ont accès au même nombre de services de la part de l'association.

Les deux parties plaignantes ont dénoncé le fait que l'employée à la réception avec laquelle elles ont dû communiquer avait de la difficulté à s'exprimer dans la langue de leur choix, soit le français. L'association n'a pas nié ces allégations.

L'association soutient, en réponse à la **question 3**, qu'elle travaille avec acharnement et consciencieusement en vue d'offrir un niveau de service exact et disponible dans les deux langues officielles. L'association affirme qu'elle prend en considération les commentaires au sujet des erreurs grammaticales dans la version française de son site Web et de ses liens qui mènent les internautes francophones à la version anglaise des sites bilingues. Toujours en réponse à la troisième question, l'association avise qu'elle travaille présentement à un nouveau site Web et qu'elle s'engage à tenir compte de toutes les préoccupations et commentaires reçus. Le Commissariat juge que l'admission de ces manquements illustre une dérogation à la LLO à l'égard de la qualité de l'accès à l'information présentée par l'association dans les deux langues officielles.

L'association a répondu à la **question 4** en précisant que, lors de toutes ses assemblées générales annuelles, ainsi que lors de toute autre réunion, un service de traduction simultanée est offert ainsi que les documents, publications, site Web et outils de formation dans les deux langues officielles. De plus, l'association maintient, en réponse à la **question 5**, qu'elle continuera à offrir à ses membres la formation dans les deux langues officielles, mais qu'il n'y avait aucune autre réunion à l'horaire jusqu'à la fin décembre 2016.

- Formations

À ce chapitre, l'association a soutenu que tous les instructeurs et propriétaires d'écoles ont reçu un avis dans les deux langues officielles au sujet des ateliers de formation. L'avis offrait aux membres intéressés la formation et le matériel dans la langue de leur choix. L'association a également acheminé auprès du Commissariat une liste des formations qui furent offertes aux membres de l'association, ce qui a permis au Commissariat de constater qu'un seul atelier était inscrit au calendrier de 2016 de l'association. En effet, l'atelier intitulé « Architecture de la coupe masculine » a été offert dans les deux langues officielles à l'intérieur d'un mois, soit en septembre et octobre, par la Revolution & Style Company.

L'association n'a pas nié ces allégations concernant l'employée à la réception qui avait de la difficulté à s'exprimer dans la langue de choix des parties plaignantes, soit le français.

Cependant, selon l'association, un seul instructeur a fait la demande de participer à l'atelier intitulé «Gestion des personnes difficiles» en français. En raison du coût élevé que représentait l'enseignement pour une seule personne, l'association indique avoir fait le choix de ne pas l'offrir en français.

À cet effet, le Commissariat estime que les frais financiers ne constituent pas une justification convenable afin de ne pas respecter les droits linguistiques de ses membres. Si l'association limite sa prestation de cours en fonction du coût que cela entraîne pour servir un petit groupe de personnes, cela risque d'avoir comme effet, à long terme, d'influer les membres à ne plus faire la demande pour obtenir des cours en français, puisqu'il serait plus complexe d'avoir accès à ceux-ci. L'association doit donc faire en sorte de s'assurer que ses membres ne seront pas désavantagés, peu importe le choix de langue dans lequel ils souhaitent obtenir leur formation, n'eût égard aux coûts que représente la tenue de celle-ci.

Vérifications

- Traduction de documents

Dans le cadre de la présente enquête, sept (7) semaines se sont écoulées entre le moment où la lettre initiale fut émise par la partie plaignante à l'endroit de l'association et qu'une réponse soit offerte par l'association. La partie plaignante, afin d'appuyer ses allégations, a fourni au Commissariat la correspondance entre l'association et elle durant la période ciblée, soit, entre les mois de septembre et octobre 2016. Voici donc les détails, tels que fournis par la partie plaignante, des dates de la correspondance en question :

Le 19 septembre 2016	Lettre de la partie plaignante à l'association
Le 19 octobre 2016	Rappel de la partie plaignante à la directrice générale de l'association
Le 31 octobre 2016	Lettre de la directrice générale de l'association à la partie plaignante

Le Commissariat juge déraisonnable qu'un délai de plusieurs semaines prenne place afin que la traduction d'un document de moins de 250 mots soit préparée. De surcroît, il convient de préciser que le document en question ne comporte ni terme technique, ni terme médical, ni terme scientifique; ce qui aurait pu justifier en partie, l'occurrence d'un délai.

L'association doit faire en sorte de s'assurer que ses membres ne seront pas désavantagés, peu importe le choix de langue dans lequel ils souhaitent obtenir leur formation, n'eût égard aux coûts que représente la tenue de celle-ci.

- Qualité de la version française et anglaise du site Web de l'ACNB

Le Commissariat a également procédé à la vérification du site Web de l'association dans le cadre du processus d'enquête. Ces vérifications ont permis de démontrer plusieurs erreurs et divergences dans la version française du site Web en comparaison avec la version anglaise.

De plus, plusieurs hyperliens présentés par la version française du site mènent à la page anglaise d'un autre site Web pourtant bilingue. Certains liens dans la version française ne fonctionnent tout simplement pas. On retrouve également une quantité d'information plus substantive dans la version anglaise que dans son équivalent français. Il convient également de noter que la page Web intitulée « Skills Compétences Canada » est présentée en anglais seulement. Finalement, sur la page intitulée « Paiement de frais/Fee payments », l'association demande, dans la version française, de fournir le numéro de permis à chaque étape du formulaire, alors que, dans la version anglaise, il n'y a aucune mention de la nécessité d'un numéro de permis.

- Traduction simultanée lors des cours et formation des membres

Le 12 décembre 2016, le Commissariat a communiqué auprès de l'association afin d'obtenir des précisions à l'égard du service d'interprétation simultanée utilisé par celle-ci lors de ses différentes formations, réunions et assemblées, mais également quant au service de traduction responsable de produire tous documents et le site Web dans les deux langues officielles.

L'association a confirmé qu'elle utilise les services d'interprétation agréée offerts par trois (3) firmes distinctes lors de ses réunions et assemblées et pour la traduction de ses documents. L'association renchérit en précisant qu'une fois les documents traduits, elle discute de la terminologie avec deux ou trois écoles de formation française de la province afin d'assurer la conformité de celle-ci.

COMMENTAIRE

En l'espèce, le Commissariat a noté de nombreuses disparités entre les allégations des deux parties plaignantes et les réponses soumises par l'association suivant l'émission du préavis d'enquête. Malgré les réponses détaillées de l'association, le Commissariat ne peut faire abstraction des allégations du dossier 2016-3092 qui ciblaient la quantité inégale de services offerts dans le message enregistré français et le message enregistré anglais, ni les allégations du dossier 2016-3119 qui ciblaient les capacités linguistiques défaillantes d'une employée de première ligne le jour de l'incident.

Les vérifications menées ont démontré plusieurs erreurs dans la version française du site Web de l'association.

Les parties présentaient une version différente des faits dans l'ensemble, mais les renseignements fournis ont tout de même permis d'établir le fondement des plaintes.

En somme, bien que l'association affirme mettre en œuvre des mesures qui permettraient d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, le Commissariat juge qu'à l'heure actuelle cet objectif n'est pas atteint.

Ainsi, les dérogations à la *LLO* résultent du fait que la prestation de service n'est pas de qualité égale lorsqu'un membre de l'association fait le choix de communiquer en français auprès de l'association et par conséquent, se voit désavantagé en comparaison à ceux qui font le choix de procéder en anglais.

RECOMMANDATIONS

Le Commissariat reconnaît les mesures déjà mises en œuvre par l'association afin de faire en sorte que les membres et le public puissent obtenir un service dans les deux langues officielles. Cependant, force de constater que des mesures additionnelles doivent être mises en œuvre afin d'assurer que l'association est en mesure de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps, tel que l'impose la *Loi sur les langues officielles*.

Suivant l'analyse présentée et dans un esprit de collaboration, la commissaire juge nécessaire de formuler les six (6) recommandations suivantes en vue d'accompagner l'association à atteindre une pleine conformité aux obligations prescrites par la *LLO* :

- QUE** les employés de première ligne travaillant au sein de l'association soient effectivement en mesure de répondre, en tout temps, aux membres de l'association et du public dans la langue de leur choix, et ce, dans une langue de qualité afin d'assurer un partage d'information sans ambiguïté;
- QUE** les différentes formations offertes aux membres soient octroyées dans les deux langues officielles selon un échéancier raisonnable;
- QUE** tous les outils, manuels et documents nécessaires à la formation soient disponibles dans les deux langues officielles et que la qualité de la langue desdits documents soit révisée par des traducteurs agréés;
- QUE** le service d'interprétation simultanée lors des réunions et des assemblées soit fourni par des interprètes agréés en tout temps;

La commissaire juge nécessaire de formuler six recommandations afin d'assurer que l'association se conforme pleinement à ses obligations en vertu de la *LLO*.

QUE l'ensemble du site Web de l'association fasse l'objet d'une révision par une société de traduction agréée dans les plus brefs délais afin d'assurer que la version anglaise et française de celui-ci soit de qualité égale; et

QU' au moment de la prochaine nomination à la direction générale de l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick, la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles (minimum du niveau 3 à l'oral en langue seconde) soit une condition préalable à l'obtention du poste.

CONCLUSION

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, la directrice générale de l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'aux parties plaignantes.

Concurremment, le Commissariat avise qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si les parties plaignantes se voient insatisfaites des conclusions présentées au terme de la présente enquête, elles peuvent former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 6^e jour du mois de février 2017

ANNEXE "A"

Échelle de l'évaluation de la compétence orale; ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

Novice (0+) Compétence axée sur la mémoire

Capacité de satisfaire les besoins immédiats à partir de mots ou de propos appris par cœur. Le locuteur fait preuve d'autonomie d'expression, de flexibilité ou de spontanéité très restreinte. Il peut poser des questions ou formuler des énoncés avec une certaine exactitude, mais seulement à partir de formules toutes faites ou d'expressions mémorisées. Les tentatives pour amorcer une conversation se révèlent habituellement un échec.

De Base (1) Compétence de base

Capacité du locuteur de satisfaire à une courtoisie minimale et de soutenir des conversations simples en tête-à-tête sur des sujets familiers. Pour se faire comprendre, l'interlocuteur doit généralement parler lentement, répéter, paraphraser ou utiliser une combinaison de ce qui précède. Parallèlement, il doit utiliser toutes ses connaissances pour comprendre les énoncés ou les questions les plus simples du locuteur, qui possède une compétence fonctionnelle limitée. Les malentendus sont fréquents, mais le locuteur peut demander de l'aide ou vérifier sa compréhension de la langue seconde par le biais d'une interaction en personne. Il ne peut toutefois pas soutenir une conversation sauf s'il utilise du matériel mémorisé.

De Base Plus (1+) Compétence de base plus

Capacité limitée d'amorcer ou de soutenir des conversations prévisibles en personne et de satisfaire aux exigences sociales minimales. Le locuteur connaît toutefois mal les conventions qui régissent la conversation. L'interlocuteur doit habituellement faire des efforts et utiliser toutes ses connaissances pour comprendre même les propos les plus simples. Le locuteur de ce niveau hésite et change de sujets en raison de la portée et de la maîtrise limitée de ses ressources langagières. Son discours consiste en une série d'énoncés brefs et discrets.

Intermédiaire (2) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail

Capacité du locuteur à satisfaire aux exigences sociales de tous les jours. La portée de son interaction en milieu de travail est limitée et de nature plutôt routinière. Pour ce qui est des tâches communicatives plus complexes et évoluées, le niveau de langue dérange habituellement l'interlocuteur. Sans se sentir à l'aise, le locuteur peut néanmoins aborder avec une certaine confiance la plupart des conversations courantes de haute fréquence, y compris celles à bâtons rompus sur des événements courants, le travail, la famille ou des renseignements autobiographiques. Le locuteur peut comprendre l'essentiel de la plupart des conversations courantes, mais éprouve des difficultés à comprendre les natifs dans des situations exigeant certaines connaissances spécialisées ou complexes. Les propos du locuteur comportent une cohésion minimale. La structure linguistique est habituellement très simple et partiellement maîtrisée et les erreurs sont fréquentes. En situations répétitives, le vocabulaire est approprié, mais inhabituel ou imprécis.

Intermédiaire Plus (2+) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail

Capacité de satisfaire la plupart des exigences reliées au travail; l'utilisation de la langue est souvent acceptable et adéquate. Le locuteur démontre une certaine habileté à communiquer efficacement sur des sujets d'intérêt particulier ou dans des domaines de compétence. Le locuteur montre souvent une certaine aisance de discours, mais souvent aussi sa capacité se détériore. Règle générale, il comprend bien les natifs. Dans une conversation, le locuteur peut parfois perdre certaines nuances culturelles ou régionales, ce qui oblige souvent l'interlocuteur à ramener son discours au niveau de celui du locuteur. Les natifs perçoivent souvent dans les propos du locuteur certaines inexactitudes, tournures gauches ou erreurs reliées au temps, à l'espace ou aux personnes, parfois carrément inappropriées, voire incorrectes.

Avancé (3) Compétence professionnelle générale

Capacité de discours avec une certaine aisance de structure et de vocabulaire pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et familières portant sur des sujets d'ordre pratique social et professionnel. Néanmoins, en raison de ses limites, le locuteur doit habituellement restreindre ses propos à des contextes internationaux, mais fait preuve de cohésion et utilise un niveau de langue acceptable où se glissent cependant des imperfections facilement décelables. Toutefois, ces erreurs nuisent rarement à la compréhension et agacent très peu les natifs. Le locuteur peut efficacement combiner structure et vocabulaire ou bien exprimer sa pensée. Il parle spontanément et participe bien aux conversations. Lorsque les natifs maintiennent un niveau de langue et un débit normal, sa compréhension est quasi totale. Bien que les allusions culturelles, les proverbes, les nuances et les expressions idiomatiques soient parfois incomprises ou partiellement captées, la personne peut facilement se débrouiller. Sa prononciation étrangère est souvent évidente. Pris individuellement, les sons peuvent être exacts, mais il est courant que l'accent, l'intonation et le ton fassent défaut.

Avancé Plus (3+) Compétence professionnelle générale plus+

Capacité fréquente d'utiliser la langue à des fins professionnelles dans un large éventail de tâches communicatives complexes et exigeantes.

Supérieur (4) Compétence professionnelle avancée

Capacité d'utiliser la langue de façon courante et exacte surtout sur les plans normalement liés au contexte professionnel. Le locuteur maîtrise bien la langue: il structure efficacement son discours, y intégrant des allusions rhétoriques qui comportent une couleur locale, et sa compréhension est étendue. Le degré de maîtrise de la langue nuit rarement aux tâches communicatives, mais on ne pense pas nécessairement que c'est la langue maternelle du locuteur. Il s'exprime toutefois sans effort, avec aisance et avec un haut degré d'efficacité, de fiabilité et de précision dans tous les contextes personnels et professionnels reliés à son expérience, à sa portée ou à sa responsabilité. Capacité de servir d'interprète dans un cadre informel et dans de nombreuses imprévisibles. Capacité de mener à terme des tâches communicatives complexes et étendues touchant de nombreux domaines d'intérêt particulier pour les natifs instruits, y compris les tâches sans incidence directe sur leurs spécialités professionnelles.

Source: Judith Liskin-Gasparro. Testing and Teaching for Oral Proficiency. Boston: Heinle and Heinle Publications. 1987.

Éducation postsecondaire, Formation et Travail, *Échelle de l'évaluation de la compétence orale* [En ligne] [http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education_postsecondaire_formation_et_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetsation/echelle de l evaluationdelacompetenceorale.html](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education_postsecondaire_formation_et_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetsation/echelle_de_l_evaluationdelacompetenceorale.html) (février 2017)