

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



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

FÉVRIER 2014

RAPPORT D'ENQUÊTE

VILLE DE DIEPPE

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
 AU DIRECTEUR GÉNÉRAL
 AU PLAIGNANT**

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

**Objet : Plainte déposée en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Ville de Dieppe
Allégations de lacunes concernant la prestation de services en anglais**

RAPPORT D'ENQUÊTE

1. Plainte

Le 28 janvier 2014, une plainte a été déposée à notre bureau. En voici les détails :

Le plaignant est un camionneur qui livre des marchandises au Centre des opérations de la ville de Dieppe. Étant donné qu'il est arrivé tard (16 h 05) et que la personne s'occupant habituellement de la réception était déjà partie, il a composé le numéro d'urgence de l'hôtel de ville de Dieppe, soit le 506-877-7990. La femme qui a répondu à son appel a fait une offre active de service et lui a dit qu'elle transférait son appel. Cependant, une fois l'appel transféré, le camionneur a entendu un message enregistré en français seulement, qu'il n'a pas compris. Il a donc raccroché et composé de nouveau le numéro d'urgence pour expliquer ce qui s'était produit. Pendant ce temps, une autre personne est arrivée au garage, ce qui a permis au camionneur d'effectuer sa livraison. Le plaignant allègue que cette situation est inacceptable, surtout s'il s'était agi d'une urgence réelle.

2. Enquête

Le 3 février 2014, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), une lettre tenant lieu de préavis d'enquête a été envoyée à la Ville de Dieppe afin de l'informer des préoccupations du plaignant. Voici un extrait de la lettre :

[Traduction] La présente vous est envoyée conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick afin de vous informer de notre intention de mener une enquête relativement au dépôt d'une plainte concernant le service de réponse téléphonique du Centre des opérations de Dieppe. Veuillez noter que la présente ne doit pas être considérée comme un exposé de fait relativement à une infraction ou une prédétermination concernant la validité des allégations. Voici les détails de la plainte :

Le plaignant est un camionneur qui livre des marchandises au Centre des opérations de la ville de Dieppe. Étant donné qu'il est arrivé tard (16 h 05) et que la personne s'occupant habituellement de la réception était déjà partie, il a composé le numéro d'urgence de l'hôtel de ville de Dieppe, soit le 506-877-7990. La femme qui a répondu à son appel a fait une offre active de service et lui a dit qu'elle transférait son appel. Cependant, une fois l'appel transféré, le camionneur a entendu un message enregistré en français seulement, qu'il n'a pas compris. Il a donc raccroché et composé de nouveau le numéro d'urgence pour expliquer ce qui s'était produit. Pendant ce temps, une autre personne est arrivée au garage, ce qui a permis au camionneur d'effectuer sa livraison. Le plaignant allègue que cette situation est inacceptable, surtout s'il s'était agi d'une urgence réelle.

Il importe de préciser que lorsqu'une plainte est déposée, l'interaction entre notre bureau et l'institution concernée est considérée comme partie intégrante des communications entre le plaignant et ladite institution. Même si les communications passent indirectement par notre bureau, les dispositions de la LLO relatives aux obligations à l'égard des communications sont appliquées. Par conséquent, la correspondance et les documents échangés dans le cadre de cette affaire le seront dans la langue officielle choisie par le plaignant, c'est-à-dire l'anglais, et nous vous demandons d'agir de même lorsque vous aurez à formuler des réponses.

Cela dit, nous sollicitons votre coopération pour mener à bien cette enquête. Pour ce faire, nous vous demandons de nous faire part de votre position par rapport aux allégations ainsi que tout renseignement supplémentaire qui pourrait nous aider à prendre une décision dans cette affaire.

Le 19 février 2014, la Ville de Dieppe nous a fait parvenir sa réponse par le biais d'une lettre. Voici ce qui y était souligné :

[Traduction] Merci pour votre lettre du 3 février dernier, concernant la plainte auprès de notre service du Centre des opérations. Soyez avisé qu'après réception de votre lettre, une vérification de notre système téléphonique a été effectuée immédiatement.

Il a été découvert qu'en effet, une boîte vocale de l'un de nos téléphones portables contenait un message automatisé de Bell Aliant qui était uniquement en français. Notre personnel a aussitôt rectifié la situation. Récemment, nous avons apporté des changements à notre système téléphonique et durant cette transition cet oubli s'est produit de la part du personnel.

Nous jugeons important de souligner que bien qu'étant une ville francophone, nous nous faisons un devoir d'offrir tous nos services dans les deux langues officielles et dès qu'une situation problématique est apportée à notre attention, nous la rectifions le plus rapidement possible.

Soyez aussi assuré que si le plaignant avait choisi de nous avertir de son expérience directement, il n'y a aucun doute que cette situation aurait été résolue beaucoup plus rapidement.

Les renseignements susmentionnés nous permettent de tirer des conclusions sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou de recourir à d'autres pouvoirs conférés à un commissaire en vertu de la *Loi sur les enquêtes*.

3. Observations, analyse et recommandations

Dans sa réponse, la Ville de Dieppe ne nie pas les allégations à son égard. Elle reconnaît que son service de messagerie vocale n'était qu'en français. Par conséquent, nous concluons que la plainte est fondée.

Nous félicitons la Ville de Dieppe pour son intervention rapide et ses mesures correctives à l'égard du problème de messagerie vocale, toutefois, nous croyons qu'elle devrait posséder un système lui permettant de voir à ce que les dispositions de la LLO soient respectées en tout

temps. À cette fin, la Ville de Dieppe doit adopter un mécanisme visant à prévenir ce genre d'omission à l'avenir. Par conséquent, nous formulons la recommandation suivante :

Recommandation 1 :

- A. Nous recommandons que la Ville de Dieppe procède à des vérifications périodiques non annoncées de l'offre active de service et de la prestation de services dans les deux langues officielles par ses employés à chaque point de contact avec le public, notamment par téléphone et en personne. La justification de la conformité linguistique des employés dans leurs échanges avec le public favorisera la résolution rapide des problèmes à mesure qu'ils surviendront.

- B. Nous recommandons que la Ville de Dieppe continue de rappeler à ses employés de première ligne leurs obligations en vertu de la LLO et, surtout, l'importance de toujours informer les membres du public que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix.

La Ville de Dieppe fait remarquer dans sa réponse que le problème qui s'est produit dans cette affaire aurait pu être réglé plus rapidement si le plaignant avait communiqué directement avec elle. Dans cette affaire, la question de savoir s'il existe un mécanisme favorisant la rétroaction du public à l'égard de la prestation par la Ville des services dans les deux langues officielles n'est pas claire. Par conséquent, nous formulons la recommandation suivante :

Recommandation 2 :

Nous recommandons que la Ville de Dieppe établisse un mécanisme qui inciterait le public à lui faire part de sa rétroaction à l'égard de la prestation de services dans les deux langues officielles.

Le présent rapport est présenté respectueusement au premier ministre, au directeur général de la Ville de Dieppe et au plaignant conformément au paragraphe 43(16) de la LLO.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 26 février 2014.