

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



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

MARS 2015

RAPPORT D'ENQUÊTE

VILLE DE MIRAMICHI

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
 AU DIRECTEUR MUNICIPAL DE LA VILLE
 DE MIRAMICHI**

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

**Objet : Enquête en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Ville de Miramichi
Enquête sur les lacunes dans la prestation de services en français**

RAPPORT D'ENQUÊTE

I. Introduction

En 2013, la commissaire aux langues officielles a entrepris un examen des institutions gouvernementales et d'autres organisations ayant des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (« LLO ») en vue de cerner les domaines dans lesquels la non-conformité persiste. Étant donné que la Ville de Miramichi (« Ville ») a fait l'objet d'un certain nombre de plaintes sur plusieurs années, il a été déterminé qu'elle nécessitait un suivi à cet égard.

II. Enquête

À cet effet, la commissaire aux langues officielles a rencontré le maire de la Ville, Gerry Cormier, et le directeur municipal, Michael Noel, à l'hôtel de ville le 21 octobre 2014 pour discuter du respect de la LLO. Au cours de cette visite, la commissaire a informé le maire et le directeur municipal de son intention de mener une enquête sur la Ville relativement au respect de la LLO. Il importe de signaler qu'à son arrivée à l'hôtel de ville pour discuter du respect des langues officielles avec le maire et le directeur municipal, la commissaire n'a pas été accueillie par une offre active de services dans les deux langues officielles. La commissaire a également remarqué que la plupart des affiches étaient en anglais seulement à l'hôtel de ville.

Le 29 octobre 2014, une lettre a été envoyée à la Ville en vertu des paragraphes 43(10) et 43(13) de la LLO. Un extrait de cette lettre est présenté ci-dessous :

Comme nous l'avons mentionné lors de notre réunion du 21 octobre 2014 et conformément aux paragraphes 43(10) et 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick, nous vous avisons de notre intention de mener une enquête lancée par la commissaire sur divers aspects de la conformité de la Ville à la LLO. Veuillez prendre note que la présente ne doit pas être considérée comme un exposé de fait relativement à une infraction ni comme une prédétermination de non-conformité.

À cette fin, nous vous demandons de nous fournir un bilan de la mise en oeuvre des engagements décrits dans votre lettre du 22 septembre 2011, de même que des recommandations formulées par notre bureau dans le rapport d'enquête traitant des dossiers 2009-1030, 2009-1070, 2010-1208, 2010-1210 et 2010-1330 et soumis le 8 décembre 2011. Par souci de commodité, nous joignons à la présente des copies de la lettre et du rapport mentionnés ci-dessus.

Pour nous aider à cerner les problèmes à régler relativement au non-respect de la LLO, nous joignons à la présente un questionnaire préparé par notre bureau pour tirer au clair certains problèmes importants. Nous vous demandons donc de fournir une réponse à ces questions au plus tard le 28 novembre 2014.

Voici les recommandations faites dans le rapport d'enquête soumis le 8 décembre 2011 concernant les dossiers mentionnés ci-dessus :

Recommandation n° 1

Que la Ville se dote d'un plan directeur exhaustif en matière de langues officielles visant tous les services municipaux assujettis à la LLO et au règlement afin d'assurer la conformité avec toutes les obligations législatives et réglementaires et qu'elle s'assure que ce plan est connu par les employé-e-s de la Ville. Cette démarche, qui devrait identifier les forces, les faiblesses, les manques à gagner, fixer les objectifs, les échéanciers et la stratégie, l'aidera à confronter les défis qu'elle rencontre et à se doter de mesures lui permettant d'évaluer l'efficacité de sa planification.

Recommandation n° 2

Que la Cité soit proactive, entre autres, pendant la période de rattrapage en envisageant diverses pistes de solutions, notamment les suivantes :

- 1) consulter la communauté francophone en continuant les discussions avec le Conseil communautaire Beausoleil;
- 2) communiquer avec le ministère des Gouvernements locaux et d'autres villes néo-brunswickoises afin de s'enquérir sur la disponibilité d'outils, de pratiques exemplaires à l'intention des villes.

Recommandation n° 3

Que la Cité passe à l'action immédiatement en créant un répertoire de toutes les affiches de tous ses édifices et installations municipales qui ne sont pas conformes au Règlement, qu'elle détermine les mesures à prendre relativement à celles qui doivent être corrigées ou remplacées et qu'elle établisse un échéancier fixant les dates d'exécution des travaux.

La lettre de l'avocat de la Ville, Michael Noel, datée du 22 septembre 2011, décrivait les engagements pris au cours de cette enquête. Un extrait de cette lettre est présenté ci-dessous :

[Traduction]

Je vous remercie d'avoir pris le temps de rencontrer le maire, Gerry Cormier, le directeur municipal, David Dick, et moi-même afin de discuter de la prestation de services en français par la Ville de Miramichi, ainsi que des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous avons évalué les ressources et les pratiques municipales actuelles à la lumière des plaintes en question, ainsi que les obligations municipales de Miramichi en vertu de la *Loi*. Je vous sou mets donc ce qui suit :

1. Tous les arrêtés de la Ville sont adoptés dans les deux langues officielles. Certains arrêtés ont été affichés en anglais seulement sur le site Web de la Ville en raison d'une omission de la part du personnel. On m'a informé que ce problème est en train d'être traité.
2. Le personnel m'a informé que les procès-verbaux des réunions du conseil sont régulièrement envoyés à la traduction.
3. Le site Web de la Ville subi des modifications. On m'a assuré que toute l'information présentée sur celui-ci sera affichée en français et en anglais.
4. L'affichage sur tous les nouveaux bâtiments, installations et panneaux de circulation est bilingue. L'affichage existant finira par être remplacé par un affichage bilingue, car les affiches sont remplacées dans le cadre de l'entretien normal.

En fait, il est prévu que les deux réservoirs d'eau municipaux seront repeints d'ici trois à cinq ans. À ce moment-là, tout mot ou message qui y sera peint paraîtra en français et en anglais.

5. Une note sera transmise aux responsables du service de police, du service des loisirs et du service des travaux publics de la Ville afin de leur rappeler que tous les avis publics et les informations qu'ils publient ou diffusent doivent être rédigés dans les deux langues officielles.

6. En ce qui concerne la communication orale avec le public dans les deux langues officielles, nous sommes engagés à avoir des employés de première ligne qui parlent couramment le français et l'anglais. Comme vous pouvez vous en rendre compte, les dispositions des conventions collectives en vigueur ne nous permettent pas de mettre à pied des employés unilingues anglophones pour les remplacer par des employés bilingues. Les conventions collectives en vigueur commenceront à expirer au mois de décembre prochain. Nous avons l'intention d'insister, à ce moment-là, pour que certains postes soient pourvus par des personnes bilingues.

Entre-temps, nous enverrons une note à tout le personnel lui rappelant l'obligation de la Ville d'offrir au public un service dans les deux langues officielles et réaffirmant la pratique en vigueur de transférer les demandes de renseignements présentées en français aux employés s'exprimant couramment dans cette langue. La note exposera les mots en français que tout employé doit pouvoir utiliser pour demander à un membre du public s'il désire s'exprimer en français et, le cas échéant, l'inviter à rester en ligne une minute jusqu'à ce qu'un employé bilingue puisse parler avec lui.

Enfin, nous désirons vous confirmer une fois de plus que la Ville comprend ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. En dépit des coûts liés au respect de celles-ci et des difficultés économiques qui sévissent actuellement dans cette région de la province, nous demeurons engagés à fournir des services aux citoyens dans la langue officielle de leur choix.

J'espère que cette lettre répond aux préoccupations soulevées par les plaignants en question et votre bureau. Si vous avez toutefois des questions ou des préoccupations, vous pouvez communiquer en tout temps avec le soussigné.

À sa lettre du 29 octobre 2014, la commissaire a joint un questionnaire faisant état des résultats de certaines vérifications effectuées par le Commissariat aux langues officielles au cours du mois d'octobre 2014 pour aider la Ville à déterminer son état actuel de conformité. Le 7 janvier 2015, la Ville a fait parvenir à la commissaire la réponse suivante :

Pour donner suite à votre dernière lettre, veuillez prendre note que je suis maintenant en position de vous aviser de ce qui suit :

- Tous les arrêtés de la Ville de Miramichi continuent à être adoptés dans les deux langues officielles. Un examen du site Web municipal a révélé qu'un certain nombre d'arrêtés n'étaient affichés qu'en anglais. Nous réglerons ce problème dans un avenir proche.
- Les procès-verbaux des réunions du conseil municipal ne sont pas régulièrement transmis aux fins de traduction. Nous retirerons tous les procès-verbaux unilingues en anglais de notre site Web.
- Le site Web de la Ville n'a pas été mis à jour depuis la correspondance que j'ai adressée à votre bureau en 2011. Cela est en partie dû au fait que l'employé responsable de la maintenance du site Web a été en congé durant une longue période pour cause de maladie.

En décembre 2014, le conseil municipal a approuvé l'embauche d'un membre du personnel supplémentaire au sein du service de la technologie de l'information. La personne choisie sera chargée de la mise à jour et de la maintenance du site Web. Nous espérons que ce poste sera pourvu et que les tâches y afférentes commenceront à être effectuées d'ici février ou mars 2015.

- Nous continuons à remplacer l'affichage des édifices, des installations et des panneaux de circulation, étant donné que ces éléments sont remplacés dans le cadre des travaux d'entretien courants. Aucun des châteaux d'eau municipaux n'a été peint depuis 2011. Lorsque des travaux de peinture seront réalisés, nous sommes résolus à placer toute affiche sur ces châteaux d'eau en format bilingue.

- Depuis votre venue à l'hôtel de ville, j'ai organisé deux réunions des directeurs municipaux afin de pallier tout manquement à nos obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. À l'avenir, ce sujet sera abordé à toutes les réunions des directeurs afin de garantir que tout problème est cerné et réglé.
- Veuillez trouver ci-joint une note transmise à tous les services concernant les initiatives et les mesures actuellement prises à ce sujet.
- Je ne parviens pas à trouver de note envoyée par le bureau du directeur à ce sujet en 2011. Toutefois, je peux attester que des discussions ont eu lieu lors des réunions des directeurs depuis l'envoi de ma lettre à M. Carrier.
- Nous n'avons pas adopté de plan écrit exhaustif afin de remplir nos obligations en vertu de la législation en l'espèce. Notre plan consiste à nous acquitter de nos obligations légales et à nous pencher sur le sujet à l'occasion des réunions mensuelles des directeurs afin de garantir une conformité permanente.
- La municipalité pense qu'il existe une voie de communication ouverte entre l'hôtel de ville et les représentants du Carrefour Beausoleil. En effet, le personnel de la Ville a travaillé en étroite collaboration avec la communauté francophone de notre région pour préparer et présenter une demande afin que la municipalité puisse accueillir les Jeux de la francophonie annuels.
- Nous ne tenons pas de registre officiel de la capacité bilingue, le cas échéant, du personnel municipal. Un certain nombre de nos employés sont bilingues et occupent des postes syndiqués ou de direction.

Le lundi 19 janvier 2015, notre bureau a reçu une autre lettre concernant un deuxième cas ayant affaire à la Ville. La Ville ayant stipulé que celle-ci devrait être prise en compte dans le traitement du présent cas, elle est incluse dans ce rapport et contient ce qui suit :

[Traduction]

En référence à ma correspondance du 7 janvier 2015, je vous prie de bien vouloir accepter mes excuses pour ne pas m'être rendu compte que votre bureau avait reçu une deuxième plainte distincte. L'information fournie dans ma lettre était liée aux demandes décrites dans votre correspondance du 29 octobre 2014. Ma correspondance d'aujourd'hui concerne les questions posées dans votre lettre du 6 octobre 2014. Je souhaiterais demander que toute l'information fournie par mon bureau soit considérée comme faisant partie de la réponse que nous apportons à chacune des deux plaintes.

Veuillez prendre note de ce qui suit :

- La municipalité n'effectue pas de suivi de la capacité linguistique réelle de ses employés. Des employés ne parlant qu'anglais et des employés bilingues occupent des postes syndiqués et travaillent au sein du groupe de direction.
- La langue de travail de chaque service de la Ville de Miramichi est l'anglais. Ainsi, tous les employés doivent avoir une connaissance fonctionnelle de l'anglais. Les postes liés à la gestion des appels d'urgence passés au service 911 sont désignés bilingues.
- Aucune mesure ni aucun plan formels n'ont été mis en place pour augmenter le nombre de personnes bilingues travaillant pour la municipalité. La plupart des avis de concours public indiquent clairement que le bilinguisme est un atout. Toutefois, au cours des dernières années, seuls quelques candidats à des postes à l'hôtel de ville ont affirmé être bilingues.

Notre « plan » consiste à nous assurer que nous respectons nos obligations légales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en étudiant désormais le sujet lors de chaque réunion des directeurs municipaux. Par exemple, la troisième réunion des directeurs sur une période de six semaines environ aura lieu la semaine prochaine; la question de la *Loi sur les langues officielles* et du respect de nos obligations en vertu de celle-ci y sera abordée.

Notre approche consistera à cerner les potentielles lacunes liées à la prestation de services, à étudier les possibilités de combler ces lacunes et à mettre en œuvre une solution. Nous pensons que ce processus, s'il est mené à bien régulièrement, permettra de rectifier nos lacunes dans tout domaine, s'il y a lieu.

- La Ville de Miramichi est déterminée à remplir ses obligations légales en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Comme je vous l'ai indiqué, nous ne savions pas qu'il y avait des problèmes à ce sujet, car aucune plainte ou demande n'avait été présentée à la Ville avant que vous communiquiez avec nous. Afin de garantir que la Ville ne fait pas preuve de complaisance à cet égard, ce problème sera examiné régulièrement par la haute direction et des rapports seront présentés au conseil municipal.

Veillez m'informer si, après avoir examiné les documents fournis par mon bureau, vous avez d'autres questions ou inquiétudes. Entre-temps, j'espère que vous trouverez l'information ci-dessus satisfaisante.

Après avoir reçu les réponses de la Ville, le personnel d'enquête du Commissariat a effectué au cours du mois de mars 2015 des vérifications de suivi de la conformité de la Ville à ses obligations en vertu de la LLO. Un examen du site Web de la Ville de Miramichi le 10 mars 2015 a révélé 74 arrêtés dans la version anglaise du site Web et seulement 24 dans la version française du site Web, comme c'était le cas en octobre 2014.

De plus, 44 procès-verbaux des réunions tenues de mai 2011 à décembre 2014 étaient accessibles dans la version anglaise du site Web en cliquant sur les icônes, comparativement à 12 dans la version française du site Web pour la période allant de mai 2011 à avril 2012, et ceux-ci n'étaient pas accessibles en cliquant sur les icônes, comme c'était le cas en octobre 2014. En outre, l'information dans la version anglaise du site Web de la Ville était différente de celle qui figurait dans la version française, et celle-ci contenait des rubriques en anglais non traduites, par exemple « *Water and Sewer* », comme c'était le cas en 2011.

La liste de coordonnées ci-dessous, qui apparaissait sur le site Web de la Ville, a également été vérifiée.

Hôtel de ville 141, rue Henry Miramichi (N. B.) E1V 2N5	506-623-2200	506-623-2201	
Directeur municipal par intérim	506-623-2205	506-623-2201	Mike Noel
Secrétaire municipale	506-623-2208	506-623-2201	Cathy Goguen
Secrétaire municipale adjointe	506-623-2212	506-623-2201	Rhonda Haining
Développement communautaire et du tourisme	506-623-2158	506-623-2261	Tourism Department
Bien-être communautaire et des loisirs Ligne d'information	506-623-2300 506-623-2323	506-623-2306	Suzanne Watters
Développement économique	506-623-2062	506-623-2261	Jeffrey MacTavish
Ingénierie	506-623-2021	506-623-2201	Csaba Kazamer
Finances	506-623-2200	506-623-2434	Darlene OShea
Incendie	506-623-2225	506-623-2226	Ian Gavet
Ressources humaines	506-623-2217	506-623-2404	Mary Savage
Police Bureau du chef	506-623-2124 506-623-2125	506-623-2121 506-623-2122	Executive Assistant Chief of Police
Travaux publics			

Les vérifications effectuées pendant les heures de bureau ont permis de constater qu'aucune offre active de services n'était faite. L'accueil au téléphone se faisait en anglais seulement. De plus, lorsqu'on leur demandait un service en français, le personnel municipal transférait l'appel à des personnes qui n'étaient pas en mesure de fournir les renseignements généraux demandés. Dans certains cas, les personnes qui recevaient les appels transférés ne semblaient pas être au courant que de tels transferts se faisaient. Lorsqu'un membre du personnel d'enquête a téléphoné à l'hôtel de ville le 2 mars 2015, par exemple, il a été mis en communication avec un membre du service de police municipal et, par la suite, avec un autre membre du même service. Les vérifications effectuées après les heures de bureau ont révélé qu'à l'exception d'un message enregistré, tous les messages enregistrés pour ces numéros de téléphone étaient en anglais seulement.

À la lumière de l'information ci-dessus, nous sommes en mesure 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*.

III. Observations et analyse

Toutes les villes du Nouveau-Brunswick, y compris la Ville de Miramichi, doivent respecter les dispositions ci-dessous de la LLO, y compris celles qui s'appliquent aux villes sur le fondement du *Règlement sur les services et communications 2002-63* établi en vertu de la LLO.

Loi sur les 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).

35(3) Tout nouvel arrêté ou toute modification à un arrêté existant, adopté après le 31 décembre 2002 par une municipalité ou une cité auxquelles les paragraphes (1) et (2) s'appliquent, doit être adopté et publié dans les deux langues officielles.

35(4) Sauf en ce qui concerne un arrêté visé au paragraphe (3), les municipalités et les cités auxquelles s'appliquent les paragraphes (1) et (2), autre que Moncton, doivent adopter et publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles au plus tard le 31 décembre 2005.

35(5) Le paragraphe (3) s'applique, avec les modifications nécessaires, aux procès-verbaux des séances du conseil municipal.

36 Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement.

Règlement sur les services et communications 2002-63 établi en vertu de la LLO

Municipalités

3(1) Les services et communications énumérés à la colonne I de l'annexe A sont prescrits aux fins de l'article 36 de la Loi.

3(2) Toute municipalité, à laquelle s'applique l'article 36 de la Loi, qui offre un service ou une communication énuméré à la colonne I de l'annexe A, 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 A correspondant au service ou communication de la colonne I de cette annexe.

Annexe A

Municipalités – Services et communications

Colonne I

1. Sous réserve des articles 2 à 10,
 - a) avis publics de nature générale, incluant les avis de soumission, annonces, documents d'information publique et ordres du jour du conseil
 - b) nouveaux sites Web électroniques
 - c) sites Web électroniques existants
 - d) nouvelles affiches pour les édifices et installations
 - e) affiches existantes des édifices et installations
 - f) nouveaux panneaux de circulation
 - g) panneaux de circulations existants
 - h) réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception
 - i) factures et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation
2. Billets de contravention, avertissements et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'exécution des arrêtés municipaux
3. Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services récréatifs, culturels et de loisirs
4. Permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de permis municipaux
5. Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services des travaux et services publics
6. Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de transport en commun
7. Services d'inspection, permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection des bâtiments
8. Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime
9. Avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la *Loi sur l'urbanisme*
10. Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies

Les délais fixés pour se conformer aux diverses obligations en vertu du *Règlement sur les services et communications* 2002-63 établi en vertu de la LLO (*Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63*) sont prévus à l'annexe A qui précise « 2005 » comme échéance la plus lointaine. À ce titre, on s'attendrait à ce que, quelque dix ans plus tard, les dispositions législatives et réglementaires soient pleinement observées.

Arrêtés

Par conséquent, les villes doivent adopter et publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles, conformément aux paragraphes 35(2), 35(3) et 35(4) de la LLO. Toutefois, comme nous l'avons mentionné plus haut, nos vérifications ont révélé que ce n'était toujours pas le cas en mars 2015. Ce résultat est décevant, compte tenu de la réponse fournie par la Ville au cours des enquêtes de 2011, qui précise ce qui suit : « Tous les arrêtés de la Ville sont adoptés dans les deux langues officielles. Certains arrêtés ont été affichés en anglais seulement sur le site Web de la Ville en raison d'une omission de la part du personnel. On m'a informé que ce problème est en voie d'être réglé. »

Le résultat rend notre bureau perplexe, car dans sa réponse du 7 janvier 2015, la Ville s'exprime ainsi : « Tous les arrêtés de la Ville de Miramichi continuent à être adoptés dans les deux langues officielles. » Elle reconnaît cependant ce qui suit : « Un examen du site Web municipal a révélé qu'un certain nombre d'arrêtés n'étaient affichés qu'en anglais. Nous réglerons ce problème dans un avenir proche. » Nous signalons que le problème n'était pas encore réglé en mars 2015.

À la lumière de ce qui précède, le site Web actuel demeure inchangé et n'est toujours pas conforme puisque la version anglaise du site Web comptait 74 arrêtés, et la version française, seulement 22 en mars 2015.

Procès-verbaux des réunions du conseil

Notre bureau est encore plus consterné en prenant note du fait que dans la lettre qu'elle nous a fait parvenir en 2011, la Ville a mentionné que les procès-verbaux des réunions du conseil sont régulièrement envoyés à la traduction. Néanmoins, un examen mené en octobre 2014 a révélé que 42 procès-verbaux des réunions tenues de mai 2011 à octobre 2014 étaient accessibles dans la version anglaise du site Web, comparativement à 12 dans la version française du site Web pour la période allant de mai 2011 à avril 2012.

En outre, un examen ultérieur du site Web en mars 2015 a révélé que la version française du site Web n'a pas été modifiée depuis le premier examen en octobre 2014 et que les procès-verbaux ne sont pas accessibles en cliquant sur les icônes. Par ailleurs, dans la version anglaise du site Web, deux autres procès-verbaux ont été ajoutés depuis octobre 2014.

Nous avons constaté ce résultat même si la Ville, dans sa lettre du 7 janvier 2015, déclare ce qui suit : « Les procès-verbaux des réunions du conseil municipal ne sont pas régulièrement transmis aux fins de traduction. » Elle mentionne ensuite ce qui suit : « Nous retirerons tous les procès-verbaux unilingues en anglais de notre site Web. »

Notre bureau juge inacceptable que la Ville tente de remédier à son problème de non-conformité en retirant « ... tous les procès-verbaux unilingues en anglais de notre site Web ». Que la stratégie de la Ville pour respecter n'importe laquelle de ses obligations en vertu de la LLO soit de mettre fin à la prestation des services en anglais est regrettable et peu judicieuse.

SERVICES ET COMMUNICATIONS

Conformément à l'article 36 de la LLO, la Ville doit offrir les services et les communications prescrits par règlement dans les deux langues officielles, y compris ce qui suit :

Site Web (1b) et 1c))

Au cours des enquêtes de 2011, la Ville a affirmé que son site Web faisait l'objet d'une réorganisation et que toute l'information serait affichée en français et en anglais. Toutefois, dans sa réponse du 7 janvier 2015, la Ville reconnaît que le « site Web de la Ville n'a pas été mis à jour depuis la correspondance que j'ai adressée à votre bureau en 2011 ». Le directeur municipal donne ensuite l'explication suivante : « Cela est en partie dû au fait que l'employé responsable de la maintenance du site Web a été en congé durant une longue période pour cause de maladie. » Cette explication est inacceptable quatre ans après la constatation des violations. Il est normal que

les employés tombent malades. La Ville doit avoir un système en place pour faire face à ces situations.

Le directeur municipal ajoute ensuite ce qui suit : « En décembre 2014, le conseil municipal a approuvé l'embauche d'un membre du personnel supplémentaire au sein du service de la technologie de l'information. La personne choisie sera chargée de la mise à jour et de la maintenance du site Web. Nous espérons que ce poste sera pourvu et que les tâches y afférentes commenceront à être effectuées d'ici février ou mars 2015. » Toutefois, le personnel d'enquête de notre bureau n'a constaté aucun changement à la fin de mars 2015. Bien que l'embauche d'un nouvel employé puisse être utile, le rythme auquel la municipalité remédie à ces violations de longue date n'est pas acceptable.

Affichage (1d), 1e), 1f) et 1g)

En vertu du règlement, l'affichage sur les édifices et les installations (nouveaux et existants) doivent être dans les deux langues officielles. À cet effet, en 2011, le directeur municipal avait déclaré ce qui suit : « L'affichage sur tous les nouveaux bâtiments, installations et panneaux de circulation est bilingue » et « L'affichage existant finira par être remplacé par un affichage bilingue, car les affiches sont remplacées dans le cadre de l'entretien normal ». Pourtant, quatre ans plus tard, l'affichage sur les châteaux d'eau de la Ville de Miramichi ne respectait toujours pas la LLO, et, en date d'octobre 2014, de nombreuses affiches de l'hôtel de ville n'étaient toujours pas conformes.

Dans sa lettre du 7 janvier 2015, la Ville tient relativement à l'affichage les propos suivants : « Nous continuons à remplacer l'affichage des édifices, des installations et des panneaux de circulation, étant donné que ces éléments sont remplacés dans le cadre des travaux d'entretien courants. Aucun des châteaux d'eau municipaux n'a été peint depuis 2011. Lorsque des travaux de peinture seront réalisés, nous sommes résolus à placer toute affiche sur ces châteaux d'eau en format bilingue. »

Nous signalons que la Ville n'a pas confirmé qu'elle avait dressé l'inventaire de ses affiches, comme l'avait recommandé l'ancien commissaire pour faciliter la conformité de toutes les affiches municipales.

Avis (3, 5, 6, 7, 8, 9, 10)

Au cours de l'enquête visée par le présent rapport, le Commissariat aux langues officielles a posé les questions ci-dessous concernant les obligations relatives aux avis.

1. Offrez-vous vos avis publics, vos informations et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services récréatifs, culturels et de loisirs dans les deux langues officielles? [3]
2. Offrez-vous vos avis publics, vos informations, votre programme éducatif et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime dans les deux langues officielles? [8]
3. Offrez-vous vos avis publics, vos informations et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les travaux publics et les services publics dans les deux langues officielles? [5]
4. Offrez-vous vos avis publics, vos informations et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services de transport en commun dans les deux langues officielles? [6]
5. Offrez-vous vos services d'inspection, vos permis, vos demandes de permis, vos avis publics, vos informations et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection

des bâtiments dans les deux langues officielles? [7]

6. Offrez-vous vos avis publics, vos informations et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la *Loi sur l'urbanisme* dans les deux langues officielles? [9]
7. Offrez-vous vos avis publics, vos informations, vos programmes éducatifs et vos réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention des incendies dans les deux langues officielles? [10].
8. Sinon, avez-vous un mécanisme en place pour assurer la conformité aux obligations ci-dessus?

La Ville n'a pas fourni de réponses aux questions ci-dessus. Par ailleurs, le Commissariat aux langues officielles a demandé une copie d'une note que le directeur municipal a mentionnée dans sa lettre de 2011. Cette note devait être transmise aux responsables du service de police, du service des loisirs et du service des travaux publics de la Ville afin de leur rappeler que tous les avis publics et les informations qu'ils publient ou diffusent doivent être rédigés dans les deux langues officielles. La Ville n'a cependant pas été en mesure de soumettre une copie de cette note. Au lieu, le directeur municipal a fourni une copie d'une note datée du 5 janvier 2015 qui portait sur les langues officielles et qui était formulée comme suit :

Comme suite à notre récente rencontre concernant le sujet susmentionné, il vous est rappelé ce qui suit :

- Chaque service doit acheter une affiche d'« offre affirmative » indiquant que ses visiteurs peuvent formuler des demandes dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- Si l'employé « de première ligne » ne maîtrise pas le français, il doit être parfaitement informé des plans mis en place par le service pour que toute personne qui le souhaite puisse obtenir des services bilingues. Cela inclurait de renvoyer la demande vers Travaux publics, le service 911 ou un autre employé en mesure de fournir le service demandé dans la langue choisie.
- Le directeur des ressources humaines fera en sorte que les membres du personnel de première ligne reçoivent une formation de base en français qui leur permettra d'expliquer qu'ils ne maîtrisent pas le français et que la demande qui leur a été soumise est transférée à un membre du personnel pouvant y répondre.
- Les directeurs doivent veiller à ce que tous les messages d'absence téléphoniques soient bilingues.
- Jusqu'à nouvel ordre, chaque réunion des directeurs comprendra une discussion sur le degré de conformité de la municipalité à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, de même que sur les idées ou les suggestions pour améliorer ses services dans ce domaine.
- Les directeurs et le personnel doivent bien connaître l'échéancier des obligations légales distribué aux directeurs. Si vous ne retrouvez pas votre échéancier, veuillez nous en informer afin que nous vous en transmettions un nouveau.

La soumission de la note ci-dessus révèle plutôt le manque d'initiative de la Ville en ce qui concerne le respect de la LLO. La note en question semble avoir été rédigée par suite de l'enquête, plutôt qu'aux fins d'assurer la conformité. La Ville révèle de plus qu'elle ne comprend pas ses obligations linguistiques en vertu de la LLO lorsqu'elle mentionne que chaque service doit acheter une affiche d'« offre affirmative », plutôt qu'une affiche d'« offre active » de services. La Ville doit aller au-delà de cette approche palliative face à ses obligations en matière de langues officielles et acquérir une meilleure compréhension de leur application.

Il est extrêmement troublant que la Ville approuve ce qui suit : « Le directeur des ressources humaines fera en sorte que les membres du personnel de première ligne reçoivent une formation de base en français qui leur permettra d'expliquer qu'ils ne maîtrisent pas le français et que la demande qui leur a été soumise est transférée à un membre du personnel pouvant y répondre. »

Le personnel municipal ne devrait jamais être placé dans une position où il doit s'excuser de ne pas parler français couramment. La Ville doit au lieu mettre en place un mécanisme permettant au personnel de respecter ses obligations linguistiques. La Ville doit déterminer le mélange requis d'employés unilingues et bilingues qui lui permettront de remplir ses obligations linguistiques.

Services généraux et communications (1h, 1i), 2, 3, 4, 5, 6, 7)

Les réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient fournies verbalement, par écrit ou par voie électronique, y compris les services de réception, les plaintes et les incidents signalés, doivent être dans les deux langues officielles. Une note mentionnée dans la lettre de 2011 a été transmise aux responsables du service de police, du service des loisirs et du service des travaux publics de la Ville afin de leur rappeler que tous les avis publics et les informations qu'ils publient ou diffusent doivent être rédigés dans les deux langues officielles. Puisque la vérification effectuée en octobre 2014 a révélé des violations généralisées, cette approche pour assurer la conformité n'a clairement pas été efficace.

La Ville a pourtant affirmé avoir envoyé une deuxième note le 5 janvier 2015 précisant que les directeurs devaient enregistrer leurs messages d'absence téléphoniques dans les deux langues. Selon les vérifications par téléphone effectuées par le personnel de notre bureau en mars 2015, le personnel municipal ne respecte toujours pas cette obligation. Tous les messages enregistrés, sauf un, étaient en anglais seulement, et il n'y a toujours pas d'offre active de services qui est faite lorsqu'on s'adresse au personnel municipal. Cette approche demeure donc inefficace.

Personnel

Dans sa lettre de 2011, la Ville s'était exprimée ainsi : « En ce qui concerne la communication orale avec le public dans les deux langues officielles, nous sommes engagés à avoir des employés de première ligne qui parlent couramment le français et l'anglais. Comme vous pouvez vous en rendre compte, les dispositions des conventions collectives en vigueur ne nous permettent pas de mettre à pied des employés unilingues anglophones pour les remplacer par des employés bilingues. Les conventions collectives en vigueur commenceront à expirer au mois de décembre prochain. Nous avons l'intention d'insister, à ce moment-là, pour que certains postes soient pourvus par des personnes bilingues. »

Pourtant, dans sa réponse du 7 janvier 2015, elle déclare ce qui suit : « Nous ne tenons pas de registre officiel de la capacité bilingue, le cas échéant, du personnel municipal. Un certain nombre de nos employés sont bilingues et occupent des postes syndiqués ou de direction. » Dans sa réponse du 19 janvier 2015, elle tient les propos suivants : « La langue de travail de chaque service de la Ville de Miramichi est l'anglais. Ainsi, tous les employés doivent avoir une connaissance fonctionnelle de l'anglais. Les postes liés à la gestion des appels d'urgence passés au service 911 sont désignés bilingues. » Dans cette même lettre, la Ville reconnaît ce qui suit : « Aucune mesure ni aucun plan formels n'ont été mis en place pour augmenter le nombre de personnes bilingues travaillant pour la municipalité. La plupart des avis de concours public indiquent clairement que le bilinguisme est un atout. Toutefois, au cours des dernières années, seuls quelques candidats à des postes à l'hôtel de ville ont affirmé être bilingues. »

Son manque de leadership et d'initiative à cet égard équivaut à une non-observation flagrante de ses obligations en vertu de la LLO. En 2011, la Ville s'est engagée à se doter d'un personnel de

première ligne parlant couramment les deux langues officielles, mais en 2015, elle déclare qu'aucune mesure ni aucun plan formels n'ont été mis en place pour augmenter le nombre de personnes bilingues travaillant pour la Ville. Elle se justifie comme suit : « La plupart des avis de concours public indiquent clairement que le bilinguisme est un atout. Toutefois, au cours des dernières années, seuls quelques candidats à des postes à l'hôtel de ville ont affirmé être bilingues. » Cette approche ne produira clairement pas des résultats qui aboutiront à la conformité.

Les résultats d'une étude globale sur le personnel bilingue et la formation en langue seconde dans la fonction publique provinciale ont été publiés dans notre rapport annuel de 2013-2014. Comme le mentionne cette étude, la Ville doit commencer par définir ses besoins linguistiques et évaluer sa capacité actuelle afin de déterminer ses lacunes actuelles.

Plan directeur exhaustif

Interrogé au sujet de l'état de la recommandation faite en 2011 par l'ancien commissaire concernant la création d'un plan directeur exhaustif, le directeur municipal mentionne dans sa lettre du 7 janvier 2015 ce qui suit : « Nous n'avons pas adopté de plan écrit exhaustif afin de remplir nos obligations en vertu de la législation en l'espèce. Notre plan consiste à nous acquitter de nos obligations légales et à nous pencher sur le sujet à l'occasion des réunions mensuelles des directeurs afin de garantir une conformité permanente. »

Dans sa lettre du 19 janvier 2015, le directeur général tient à cet effet les propos suivants : « Aucune mesure ni aucun plan formels n'ont été mis en place pour augmenter le nombre de personnes bilingues travaillant pour la municipalité. [...] Notre « plan » consiste à nous assurer que nous respectons nos obligations légales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* en étudiant désormais le sujet lors de chaque réunion des directeurs municipaux. Par exemple, la troisième réunion des directeurs sur une période de six semaines environ aura lieu la semaine prochaine; la question de la *Loi sur les langues officielles* et du respect de nos obligations en vertu de celle-ci y sera abordée.

« Notre approche consistera à cerner les potentielles lacunes liées à la prestation de services, à étudier les possibilités de combler ces lacunes et à mettre en œuvre une solution. Nous pensons que ce processus, s'il est mené à bien régulièrement, permettra de rectifier nos insuffisances dans tout domaine, s'il y a lieu. La Ville de Miramichi est déterminée à remplir ses obligations légales en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Comme je vous l'ai indiqué, nous ne savions pas qu'il y avait des problèmes à ce sujet, car aucune plainte ou demande n'avait été présentée à la Ville avant que vous communiquiez avec nous. Afin de garantir que la Ville ne fait pas preuve de complaisance à cet égard, ce problème sera examiné régulièrement par la haute direction et des rapports seront présentés au conseil municipal. »

Compte tenu des nombreux domaines dans lesquels la non-conformité persiste, notre bureau est d'avis que l'approche utilisée actuellement par la Ville n'est pas adéquate.

La Ville confirme qu'elle n'a pas donné suite à la recommandation de l'ancien commissaire, ayant choisi d'utiliser une autre approche pour tenter de respecter ses obligations linguistiques.

Pratiques exemplaires et ressources

En 2011, l'ancien commissaire a fait la recommandation suivante : « Que la Ville fasse preuve d'initiative pendant la période de rattrapage en envisageant diverses solutions possibles, y compris consulter la communauté francophone en maintenant le dialogue avec le Conseil communautaire Beausoleil et en communiquant avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et d'autres municipalités du Nouveau-Brunswick pour s'informer des outils et des pratiques exemplaires à la disposition des municipalités. »

Dans sa lettre du 7 janvier 2015, la Ville déclare ce qui suit : « La municipalité pense qu'il existe une voie de communication ouverte entre l'hôtel de ville et les représentants du Carrefour Beausoleil. En effet, le personnel de la Ville a travaillé en étroite collaboration avec la communauté francophone de notre région pour préparer et présenter une demande afin que la municipalité puisse accueillir les Jeux de la francophonie annuels. »

Étant donné que la Ville ne mentionne pas avoir communiqué avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, nous concluons qu'elle n'a pas eu recours à l'aide offerte à cet égard.

IV. Conclusions

Il est significatif que les problèmes ayant donné lieu aux plaintes traitées par l'ancien commissaire dans le rapport d'enquête de 2011 demeurent non résolus quelque quatre ans plus tard. Les arrêtés ne sont toujours pas publiés dans les deux langues officielles sur le site Web de la Ville, qui en soi n'est toujours pas conforme, et les procès-verbaux des réunions ne sont toujours pas publiés dans les deux langues officielles. Le personnel de la Ville n'offre pas les services dans les deux langues officielles ou ne fait pas une offre active de services au téléphone. De plus, les affiches sur les châteaux d'eau sont encore en anglais seulement. Le directeur municipal ne nie pas les allégations soulevées à l'égard de la Ville et reconnaît qu'aucune des recommandations de l'ancien commissaire n'a été mise en œuvre.

À notre avis, les violations généralisées et de longue date de tous les aspects des obligations de la Ville ne sont certainement pas révélatrices d'une municipalité déterminée à respecter la LLO. Cette situation n'est pas acceptable. Notre bureau se sent donc obligé d'aller au-delà des murs de la Ville pour l'inciter au changement.

Séances d'information

Notre bureau estime que la Ville doit offrir à ses employés des séances d'information portant sur les obligations linguistiques générales de la Ville. En plus de sensibiliser le personnel municipal, cette démarche aiderait à aborder et à cerner tout manque de compréhension fondamental des obligations linguistiques et à cerner également les faiblesses de la prestation des services municipaux dans les deux langues officielles.

Ressources humaines

Comme il est mentionné plus haut, l'approche de la Ville en ce qui concerne les exigences linguistiques auxquelles son personnel doit satisfaire n'est pas appropriée, car elle admet ne pas connaître la capacité linguistique de son personnel. La Ville doit mettre en place un mécanisme qui

lui permettra de déterminer les compétences linguistiques exigées de son personnel et d'évaluer également les compétences actuelles de son personnel. Ce mécanisme doit permettre à la Ville d'avoir cette information en tout temps afin qu'elle puisse combler les lacunes lorsque les occasions se présentent. Il est évident que si la Ville ne détermine pas l'état actuel de son effectif et les exigences auxquelles elle doit satisfaire, elle ne pourra pas répondre à ses besoins en personnel.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les problèmes de dotation de la Ville font penser à ceux qui ont été analysés dans le contexte de l'étude sur les ressources humaines que notre bureau a effectuée en 2013 et traitée dans son rapport annuel de 2013-2014. Nous recommandons donc que la Ville consulte les résultats de cette étude, qui sont résumés ci-après :

Les ressources humaines sont au cœur de la prestation de services gouvernementaux dans les deux langues officielles. À cet égard, une étude du Commissariat révèle de sérieuses lacunes en ce qui a trait notamment :

- à la détermination des niveaux requis de compétence en langue seconde pour les postes bilingues;
- au processus de recrutement de personnel bilingue;
- à la formation en langue seconde;
- au maintien du niveau de compétence en langue seconde des employés bilingues.

À la suite de cette étude, la commissaire conclut que les nombreuses lacunes relevées ont une même cause : une absence de rigueur dans la planification, la prestation et l'évaluation de services bilingues à la population. La commissaire formule les recommandations suivantes :

- Que des niveaux requis de compétence en langue seconde soient associés aux équipes de travail, et ce, pour les différentes catégories de postes bilingues.
- Que des lignes directrices précises soient élaborées afin d'aider les ministères à déterminer les niveaux requis de compétences en langue seconde pour les différentes catégories de postes bilingues, et ce, en se fondant sur une évaluation objective des fonctions et responsabilités de ces postes.
- Que le niveau requis de compétence en langue seconde (de base, intermédiaire, avancé, supérieur) soit clairement indiqué dans tous les avis de concours exigeant le bilinguisme et qu'un lien Internet vers la description des niveaux de compétence en langue seconde soit affiché.
- Que le gouvernement provincial se dote d'une stratégie et d'outils pour évaluer et répondre efficacement à ses besoins en matière de main-d'œuvre bilingue, de formation en langue seconde et de maintien des compétences linguistiques de ses employés.
- Que le gouvernement provincial établisse des mécanismes de contrôle efficaces pour vérifier la capacité réelle des équipes de travail à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles¹.

Par conséquent, la Ville doit établir la capacité linguistique exigée de son personnel. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il sera possible de repérer les lacunes et de les combler en ayant recours au personnel approprié. L'approche d'équipe intégrée ne sera efficace que si les équipes sont composées d'employés possédant les compétences linguistiques requises pour remplir leur mandat.

Service téléphonique

La Ville doit de plus établir des façons précises de procéder pour aider son personnel qui n'a pas la capacité linguistique de fournir les services dans les deux langues officielles. Simplement

¹ Voir la page 16 du rapport annuel du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour 2013-2014.

transférer les appels aux personnes qui pourraient parler les deux langues officielles sans avoir accès à l'information recherchée par les membres du public n'est ni adéquat ni acceptable.

Le personnel municipal de première ligne qui transfère les appels doit s'assurer non seulement que l'employé est capable de communiquer dans la langue préférée du membre du public, mais qu'il dispose de renseignements généraux pour répondre aux demandes du public. Un employé qui reçoit un appel transféré doit être avisé que l'appel est transféré et être prêt à fournir le service dans la langue préférée du citoyen. En outre, les membres du public ne devraient pas avoir à affirmer quelle langue officielle ils préfèrent. Ce choix doit être établi au premier point de contact au moyen d'une offre active de services, y compris les messages vocaux enregistrés, et respecté à partir de ce point.

V. Recommandations

Malgré les interventions réalisées par notre bureau sur plusieurs années, la Ville de Miramichi continue de ne pas respecter la plupart de ses obligations en matière de langues officielles. En outre, l'information fournie par la Ville au cours de l'enquête visée par le présent rapport nous amène à conclure qu'elle ne respectera pas ses obligations si elle maintient sa ligne de conduite actuelle. De tels résultats nécessitent une approche différente.

Le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* (article 2 de la LLO). Il est donc impératif qu'il soit pleinement informé et tenu au courant de la situation concernant la conformité de la Ville de Miramichi à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

À cette fin, la commissaire formule les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1

Que la Ville élabore et mette en œuvre un plan exhaustif des langues officielles fondé sur l'information contenue dans le présent rapport d'enquête. Ce plan doit clairement décrire les mesures qui seront prises pour respecter pleinement chacune des obligations linguistiques prévues par la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement sur les services et communications* établi en vertu de la LLO (*Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63*).

Recommandation n° 2

Que la Ville soumette une copie de son plan exhaustif des langues officielles au premier ministre, au ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux et à la commissaire aux langues officielles au plus tard le 31 octobre 2015.

Recommandation n° 3

Que la Ville établisse un rapport de situation annuel sur sa conformité à chacune de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement sur les*

services et communications établi en vertu de la LLO (*Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63*) le 31 octobre de chaque année à compter de 2016 et qu'elle le soumette au premier ministre, au ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux et à la commissaire aux langues officielles au plus tard le 30 novembre 2016 et annuellement par la suite.

Conformément au paragraphe 43(17) de la LLO, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, Brian Gallant, et au directeur municipal de la Ville de Miramichi, Michael Noel.


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 31^e jour de mars 2015.

p. j.



c.c. M. Bruce Fitch, chef du Parti progressiste-conservateur
M. David Coon, chef du Parti vert
M. Brian Kenny, ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux
M. Roger Melanson, ministre des Finances
M. Bill Fraser, député, Miramichi
M. Gerry Cormier, maire, Ville de Miramichi
M^{me} Lisa Harris, député, Baie-de-Miramichi-Neguac
M^{me} Kelli Simmonds, sous-ministre, Environnement et Gouvernements locaux
M. Jean-Marc Dupuis, sous-ministre, Finances
M^{me} Edith Doucet, sous-ministre, Bureau du Conseil exécutif