

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



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

NOVEMBRE 2014

RAPPORT D'ENQUÊTE

VILLE DE MONCTON

**TRANSMIS : AU PREMIER MINISTRE
 AU DIRECTEUR MUNICIPAL
 AUX PARTIES PLAIGNANTES**

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

Objet : Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Ville de Moncton – Réseau du transport en commun
Allégations de lacunes dans la communication écrite en anglais

RAPPORT D'ENQUÊTE

1. INTRODUCTION

Nous avons reçu deux plaintes à notre bureau le 18 septembre 2013 et le 13 mai 2014 respectivement au sujet de lacunes présumées dans le réseau de transport en commun de la Ville de Moncton. Nous avons donc choisi de regrouper les résultats de nos enquêtes dans un seul rapport. Le détail des plaintes déposées et des enquêtes qui ont suivi est présenté ci-après.

2. PLAINTÉ ET ENQUÊTE DU PREMIER DOSSIER

[Traduction]

À maintes occasions au cours des derniers mois et pas plus tard que le 18 septembre 2013, alors qu'elle se trouve à bord d'un autobus du réseau de transport en commun de la Ville de Moncton sur le parcours n° 51 (ligne verte), la partie plaignante remarque que des éléments de signalétique expliquant les caractéristiques de l'autobus aux passagers sont strictement en français ou, lorsqu'ils sont dans les deux langues, présentent le texte en français en plus gros caractères. À titre d'exemple, les instructions sur l'ouverture des portières arrière ou sur la façon d'actionner les issues de secours figurent en français seulement ou sont indiquées plus gros en français qu'en anglais. La partie plaignante affirme que ces éléments de signalétique posent un problème de sécurité publique pour les usagers unilingues anglophones dont elle fait partie et constitue une insulte à leur endroit.

Le 10 octobre 2013, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (« LLO »), nous avons adressé une lettre à la Ville de Moncton (Ville) l'informant des préoccupations soulevées par la partie plaignante et lui demandant de faire part de sa position à l'égard des allégations. Le 23 octobre 2013, la Ville a accusé réception par courriel de cette lettre. Ultérieurement, elle nous a fait parvenir une réponse dans une lettre datée du 4 décembre 2013 portant la signature de son directeur des Communications et des Services bilingues. Un extrait de cette réponse est reproduit ci-dessous :

[Traduction]

J'ai rencontré le personnel principal sur cette question, dont Don MacLellan, directeur général des Services de protection communautaire (Ville de Moncton), Angela Allain, directrice générale (Codiac Transpo), et Marie-Claire Pierce, planificatrice principale du transport en commun (Codiac Transpo). Avec le concours de M^{me} Pierce, une évaluation préliminaire de la situation décrite par la partie plaignante a été réalisée le 28 octobre 2013, et, au cours des échanges avec

les personnes énumérées ci-dessous pendant le mois de novembre 2013, plusieurs observations ont été prises en note.

Premièrement, je conviens qu'une partie des commentaires de la partie plaignante est valable, soit concernant certains éléments de signalétique qui sont en français seulement. Cela peut s'expliquer par l'achat de huit (8) autobus d'occasion de la STM (Société de transport de Montréal), et le fait que la signalétique unilingue française a été mise en place par le propriétaire initial ou le fabricant québécois (dans le cas présent). Néanmoins, deux réserves doivent être prises en considération à ce sujet, à savoir que : 1) dans plusieurs cas, des pictogrammes accompagnent également le texte, pour aider le passager à comprendre le message; 2) l'inverse s'est avéré dans de nombreux autres autobus, c'est-à-dire qu'on y trouve des éléments de signalétique en anglais seulement.

Je dois préciser à ce stade-ci que le parc de Codiac Transpo est composé d'autobus de marques, de modèles et d'années de fabrication différents, si bien que l'absence d'uniformité de la signalétique est une réalité. À titre d'exemple, dans certains autobus, on a à appuyer sur les portières pour sortir alors que dans d'autres, un détecteur de poids à même les marches commande l'ouverture des portières. Ainsi, les éléments de signalétique varient beaucoup d'un autobus à l'autre, bien entendu.

Deuxièmement, en raison de l'entretien par rotation du parc et des divers genres d'autobus, le numéro de l'autobus et du parcours ne nous sont pas d'utilité. Nous entreprendrons plutôt une vérification de l'état actuel de la signalétique dans l'ensemble de notre parc d'autobus et apporterons les correctifs nécessaires pour respecter la politique sur les langues officielles de la Ville de Moncton et la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Enfin, sur la question de la sécurité publique en raison de la taille des caractères plus petite en anglais qu'en français, nous sommes d'avis qu'il s'agit là d'un faux problème. Le texte en anglais demeure lisible et, dans certains cas, il s'accompagne de pictogrammes pour rendre le message plus clair. Cependant, la Ville reconnaît le statut égal de l'anglais et du français. Ainsi, dans tout élément de la signalétique municipale, la Ville veille à ce que la taille des caractères soit la même dans les deux langues. L'ordre d'apparition de l'anglais et du français est jugé au cas par cas, selon l'endroit, les particularités graphiques et l'auditoire. Dans le genre d'« endroit » dont il est ici question, nous utiliserons des pictogrammes ou des images dans la mesure du possible pour faire en sorte que le message soit bien compris de tous les passagers.

Il convient de noter que Codiac Transpo dessert trois localités, c'est-à-dire Dieppe et Riverview y compris. Nous devons également respecter de notre mieux la dynamique linguistique de ces trois collectivités respectives; c'est pourquoi la signalétique des trois autobus affectés à Dieppe présentera le français en premier, mais la taille de caractères en anglais sera identique. Lorsque, suivant le calendrier d'entretien, un autobus de Dieppe doit être acheminé à l'atelier de mécanique, un autobus de Moncton peut être utilisé en remplacement et la règle d'« apparition du français en premier » souffrirait alors d'une exception, cela dit la signalétique de tous les autobus de Moncton et de Riverview serait bilingue.

À l'évidence, il n'existe pas de solution « passe-partout » facile et rapide à cette question. Nous vous sommes reconnaissants d'avoir porté la situation à notre attention et, à cet égard, nous désignerons un groupe de travail interne pour collaborer à la vérification de la signalétique de

notre parc, après quoi nous entreprendrons la conception, la production et l'installation d'éléments de signalétique bilingues (mais adaptés aux nombreux genres d'autobus) suivant l'obtention des autorisations de dépense nécessaires. Nous profiterons également de l'occasion pour revoir la formulation des indications affichées sur l'extérieur des autobus, à l'exception de la publicité payée. Étant donné que notre parc est composé de plus de 40 autobus et que chacun de ces véhicules compte des dizaines d'éléments de signalétique (à l'exception toujours des annonces publicitaires payées), nous nous attendons à ce que la réalisation du projet en entier demande plusieurs mois.

Nous vous invitons à faire part au soussigné de vos commentaires sur notre démarche à l'égard de cette question, et vous assurons de notre fidèle collaboration.

3. PLAINTES ET ENQUÊTE DU DEUXIÈME DOSSIER

[Traduction]

Le 13 mai 2014, entre 8 h et 8 h 10 du matin, la partie plaignante monte à bord de l'autobus 510 de Codiac Transpo, sur le parcours n° 51 : ligne verte, près du campus du New Brunswick Community College sur le chemin Mountain, et descend au 1111, rue Main, à Moncton.

Pendant le trajet, la partie plaignante remarque que, dans certains autobus de transport en commun, des indications destinées à informer les passagers sur les caractéristiques du véhicule ou les règles à observer sont affichées en français uniquement et qu'aucune indication correspondante en anglais ne figure nulle part. En particulier, les exemples suivants sont observés à la date en question : « Porte actionnée par détecteur de mouvement. Pour ouvrir : 1. Attendez le feu vert. 2. Agitez votre main ou approchez-vous de la bande jaune. », « Ne pas s'appuyer sur les portes. Merci », « SVP déplacez-vous l'arrière. », « Merci de cédez votre place. », « Arrêt demandé ». La partie plaignante exprime des inquiétudes au sujet des indications affichées sur les précautions d'utilisation de l'issue de secours à l'arrière pour la sécurité des passagers de l'autobus et craint ce qui pourrait arriver si quelqu'un s'appuyait sur la portière arrière servant d'issue de secours, ce qu'un anglophone incapable de lire ou comprendre les instructions en français pourrait faire.

Le 21 mai 2014, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO, nous avons adressé une lettre à la Ville l'informant des préoccupations soulevées par la partie plaignante et lui demandant de faire part de sa position à l'égard des nouvelles allégations. Le 7 août 2014 nous est parvenue une lettre de la Ville datée du 25 juillet 2014 portant la signature de Jacques Dubé, directeur municipal, en réponse à la plainte. Un extrait de cette lettre est présenté ci-dessous :

[Traduction]

Nous vous remercions de nous donner l'occasion de vous fournir un suivi sur la signalétique du parc d'autobus de transport en commun de Codiac Transpo. Comme vous pouvez le constater, cette plainte récente s'apparente beaucoup à celle ayant été portée à notre attention en octobre 2013, aussi sommes-nous persuadés que la solution adoptée réglera les préoccupations de l'ensemble de la clientèle.

Depuis l'automne dernier, Codiac Transpo a sollicité des propositions auprès de plusieurs entreprises de signalisation pour mener une vérification exhaustive de la signalétique de son

parc d'autobus en entier. Cette vérification consiste à photographier les indications affichées, à en faire l'inventaire et à les mesurer.

Ensuite, nous avons mis sur pied un groupe de travail à l'interne pour examiner l'ensemble de la signalétique afin d'évaluer la conformité à la loi et les écarts d'une gamme d'autobus à l'autre et d'établir quels éléments doivent être ajoutés ou retirés, et ainsi de suite. Veuillez noter que Codiac Transpo utilise cinq gammes ou marques d'autobus différentes, d'où la nécessité d'afficher des indications différentes. L'équipe a également défini des catégories d'indications, allant des directives à de l'information, pour chaque autobus.

Ce groupe s'est réuni à plusieurs occasions, et poursuit toujours son examen, afin d'assurer l'uniformité de la signalétique et, finalement, de produire un catalogue complet. Le groupe sollicitera ensuite la rétroaction d'autres membres du personnel utiles, tels des mécaniciens, des chauffeurs et des superviseurs, pour s'assurer que rien ne lui échappe. Une fois satisfaite du catalogue, Codiac Transpo le soumettra à l'étude des Communications (formulation et traduction) et du Service juridique de la Ville.

Les dernières étapes consistent à revoir la conception des éléments de signalétique jugés essentiels, à retirer ou à remplacer d'autres éléments ainsi qu'à établir des lignes directrices sur la signalétique visant tous les autobus qui s'ajouteront au parc à l'avenir. Vous avez sans doute conscience que cet exercice est passablement long et entraîne des coûts. Aussi, nous nous attendons à ce que ce projet soit achevé au début de 2015, sous réserve des autorisations budgétaires.

À la lumière des renseignements susmentionnés, nous sommes en mesure de tirer des conclusions sans qu'il soit nécessaire de poursuivre nos enquêtes ou de recourir à d'autres pouvoirs conférés à un commissaire en vertu de la *Loi sur les enquêtes*.

4. Observations, analyse et conclusion

Dans sa réponse, le directeur municipal ne nie pas les allégations à l'endroit de la Ville relativement à la signalétique dans les autobus de transport en commun, mais il explique plutôt qu'un comité a été mis sur pied pour régler les préoccupations soulevées par les parties plaignantes. Par conséquent, nous concluons que ces plaintes sont fondées.

Cela dit, nous applaudissons la volonté de la Ville d'employer « des pictogrammes ou des images dans la mesure du possible afin de s'assurer que le message soit bien compris de tous les passagers. » Nous soulignons également les mesures de correction entreprises par la Ville, à savoir « [...] examiner l'ensemble de la signalétique afin d'évaluer la conformité à la loi et les écarts d'une gamme d'autobus à l'autre et d'établir quels éléments doivent être ajoutés ou retirés, et ainsi de suite. » Le directeur municipal indique que « [l]es dernières étapes consistent à revoir la conception des éléments de signalétique jugés essentiels, à retirer ou à remplacer d'autres éléments ainsi qu'à à établir des lignes directrices sur la signalétique visant tous les autobus qui s'ajouteront au parc à l'avenir ».

Compte tenu de qui précède, nous ne jugeons pas nécessaire de formuler des recommandations officielles dans cette affaire, mais nous aimerions être informés du remplacement des éléments de signalétique une fois qu'il aura été effectué.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, je remets respectueusement le présent rapport au premier ministre, au directeur municipal de la Ville et aux parties plaignantes.

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 14^e jour de novembre 2014

p. j.

