

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



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

## **RAPPORT D'ENQUÊTE**

**DOSSIER 2016-3006**

**Février 2017**

**Ministère de la Justice et de la Sécurité publique**

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

**TRANSMIS :**

**Premier ministre  
Sous-ministre de la Justice et de la Sécurité publique  
Greffière du Bureau du Conseil exécutif  
La partie plaignante**

## **TABLE DES MATIÈRES**

---

<b>MISE EN SITUATION</b>	<b>1</b>
- Résumé de l'incident	<b>1</b>
- Réponse de l'institution	<b>1</b>
<b>ENQUÊTE</b>	<b>2</b>
• Dérogation à la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick	<b>4</b>
• Réponse détaillée de l'institution	<b>5</b>
- Composition de l'équipe et communication dans la langue de choix	<b>5</b>
- Émission de la contravention	<b>6</b>
<b>ANALYSE</b>	<b>6</b>
• Omission du protocole	<b>7</b>
• Capacité bilingue des agents de conservation	<b>8</b>
• Composition d'équipe bilingue – la pierre angulaire d'un service de qualité	<b>9</b>
• Incohérences	<b>10</b>
• Motifs	<b>11</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>14</b>

## MISE EN SITUATION

Le dossier à l'étude répond à une plainte formulée à l'endroit du ministère de la Justice et de la Sécurité publique ("l'institution"). En l'espèce, plusieurs manquements quant à la prestation de services en français sont allégués. Après avoir consulté les parties afin d'obtenir leur version des faits, le Commissariat résume l'incident comme suit :

### Résumé de l'incident

Le vendredi 27 mai 2016, aux environs de 20h, la partie plaignante fut interceptée sur un sentier hors route, près de la rivière Tobique, par deux agents de conservation ("agents"), alors qu'elle conduisait son véhicule tout-terrain ("VTT"). Le premier agent a entamé la conversation en anglais, sans énoncer l'offre active de service; la partie plaignante a répondu en français puisqu'elle désirait s'exprimer dans sa langue de choix. Cette situation a fait en sorte que les parties ne furent pas en mesure de converser convenablement.

Au cours de la "discussion", la partie plaignante a remis son permis de conduire au premier agent, puisqu'elle a déduit que c'est ce qu'il lui réclamait. Il est à noter que pendant tout ce temps, le deuxième agent n'est pas intervenu, puisque, selon la partie plaignante, il ne parvenait pas à s'exprimer en français. La partie plaignante indique que, suivant toute cette confusion, les agents de conservation lui ont fait signe de quitter les lieux sans plus d'information et sans lui avoir remis une contravention ni indiquer le fait qu'elle en recevrait ultérieurement. Le 30 mai, vers 18h, l'agent de conservation qui avait intercepté la partie plaignante le 27 mai dernier et un autre agent bilingue se sont présentés chez la partie plaignante. L'agent bilingue a expliqué à la partie plaignante que son collègue et lui s'étaient déplacés afin de remettre une contravention à la partie plaignante relativement à l'incident du 27 mai.

La partie plaignante précise que, même si l'agent bilingue n'était pas présent sur les lieux de l'incident le 27 mai, c'est lui qui lui a remis la contravention, écrite en français, d'une main d'écriture différente de celle de la signature au bas de la contravention et datée du 27 mai. La partie plaignante a refusé de signer la contravention et a informé l'agent bilingue qu'elle contesterait probablement la contravention puisque tout le contexte entourant l'émission de celle-ci lui semblait problématique.

### Réponse de l'institution

Par le biais de sa réponse, l'institution a réfuté la majorité des allégations constituant la plainte de la partie plaignante concernant l'incident du 27 mai 2016. L'institution a précisé que le soir des événements, deux agents de conservation patrouillaient dans ce secteur et qu'ils ont intercepté la partie plaignante conduisant un véhicule tout-terrain en ne portant pas de casque de sécurité.

La partie plaignante indique ne pas avoir reçu l'offre active ni la prestation de services dans la langue officielle de son choix.

L'institution précise que l'agent a fait l'offre active et a discuté avec la partie plaignante dans la langue de son choix, le français.

L'institution soutient que l'agent qui a intercepté la partie plaignante a énoncé l'offre active de service lorsqu'il a initié la conversation et qu'il aurait également communiqué avec la partie plaignante dans sa langue de choix, soit le français. L'institution maintient que l'agent aurait procédé à expliquer en français à la partie plaignante les motifs de son interception. L'agent aurait pris en note les renseignements nécessaires et aurait informé la partie plaignante qu'il reviendrait dans les deux prochains jours avec l'un de ses collègues, lequel serait en mesure de rédiger une contravention en français.

Le 30 mai 2016, vers 19h40, l'institution indique que ce même agent, accompagné d'un agent bilingue, s'est rendu au domicile de la partie plaignante. L'agent bilingue aurait alors expliqué à la partie plaignante en français le délit qui a mené à la contravention. La partie plaignante a refusé de signer la contravention qui lui fut remise, et les agents ont quitté le domicile.

L'institution réfute la majorité des allégations soutenues par la partie plaignante.

## ENQUÊTE

Suivant la réception de la plainte, le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'endroit de l'institution concernée. Dans cette instance, l'institution a par la suite entamé sa propre enquête interne afin de réfuter ou de confirmer les allégations énoncées par la partie plaignante à l'endroit de la situation dénoncée.

Le Commissariat a pris soin d'inclure un total de dix (10) questions afin de bien saisir le contexte dans lequel l'incident s'est produit. L'institution a commenté les questions soulevées par le Commissariat par le biais d'une correspondance et celle-ci fait l'objet d'une analyse dans le présent rapport. Les questions soumises auprès de l'institution furent les suivantes :

1. Combien de « zones » furent créées par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique afin de délimiter les régions de la province qui sont sous la supervision d'agents de conservation?
2. En date du mois de mai 2016, combien, au total, la province employait-elle d'agents de conservation?
3. Quel est le niveau minimal de bilinguisme<sup>1</sup> évalué comme étant nécessaire par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique afin qu'un agent de conservation puisse être en mesure d'accomplir les tâches se rapportant à l'emploi?

---

<sup>1</sup> **Annexe "A"** – Échelle de l'évaluation de la compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

4. Quelle est la capacité bilingue\* des agents de conservation employés par la province en date du mois de mai 2016?

$$\text{* capacité bilingue} = \frac{\text{nombre d'agents de conservation bilingues}}{\text{Nombre total d'agents de conservation à l'emploi de la province}}$$

Nombre total d'agents de conservation à l'emploi de la province

5. Quelle est la capacité bilingue des agents de conservation en date du mois de mai 2016 pour chacune des zones identifiées à la question 1\*?

$$\text{* capacité bilingue par zone} = \frac{\text{nombre d'agents de conservation bilingues}}{\text{Nombre total d'agents de conservation à l'emploi de la province pour la zone X}}$$

Nombre total d'agents de conservation à l'emploi de la province pour la **zone X**

6. Par quels moyens le ministère de la Justice et de la Sécurité publique s'assure-t-il que les membres du public peuvent recevoir un service dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils doivent communiquer auprès des agents de conservation?
7. Quelle est la procédure prévue lorsqu'un agent de conservation intercepte un citoyen et qu'il n'est pas en mesure de communiquer avec ce dernier dans la langue officielle de son choix? Prière de nous acheminer une copie de cette politique ou procédure.
8. La procédure observée par les agents de conservation les 27 et 30 mai 2016, telle que décrite par la partie plaignante, est-elle approuvée par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique?
9. Le 27 mai 2016, combien d'agents de conservation étaient en service dans la région où l'incident décrit par la partie plaignante est survenu? De ce nombre, combien étaient bilingues?
10. Au cours des six (6) derniers mois, soit depuis janvier 2016, combien de situations sont survenues ayant nécessité la remise d'une contravention par des agents de conservation n'étant pas en mesure de communiquer dans la langue de choix d'un membre du public? S'il y a lieu, veuillez acheminer un document comportant cette information.

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

Suivant la réception de la réponse de l'institution et après avoir considéré l'ensemble des faits tel que présenté par la partie plaignante et l'institution, le Commissariat juge, selon la prépondérance des probabilités, que la plainte soumise par la partie plaignante est **fondée**. En l'espèce, il y a donc eu dérogation aux paragraphes 31(1), 31(2) et 31(3) de la *LLO*. Les obligations dévolues en vertu de ces paragraphes sont les suivantes :

Services de police

- 31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.
- 31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires, et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).
- 31(3) Il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers, le cas échéant, de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix fait par un membre du public en vertu du paragraphe (1) et pour appuyer l'obligation de l'agent de la paix au sens du paragraphe (2).

Le Commissariat réitère qu'il appuie cette conclusion après avoir évalué les éléments présentés par les parties selon la prépondérance des probabilités en considérant, sans s'y limiter, les motifs suivants :

- certaines incohérences furent détectées dans la réponse de l'institution quant à la capacité réelle du premier agent de conservation à s'exprimer en français et l'institution a omis d'indiquer le niveau de la capacité bilingue de l'agent qui a intercepté la partie plaignante;
- l'institution n'a pu démontrer que la partie plaignante fut en mesure de saisir les propos, sans ambiguïté, de l'agent qui l'a interceptée; et
- l'institution n'est pas en mesure de garantir un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps sur l'ensemble du territoire de la province.

En somme, l'institution fut incapable de réfuter les allégations de la partie plaignante et de démontrer que l'agent de conservation a effectivement respecté le choix de langue de la partie plaignante en communiquant de façon effective.

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

• **Réponse détaillée de l'institution**

En réponse à la plainte émise à son endroit, l'institution a fourni des précisions concernant les différents volets détaillés par la partie plaignante, dont l'offre active, la prestation de services dans la langue de choix ainsi que le délai entre l'interception et la remise de la contravention.

- Composition de l'équipe et communication dans la langue de choix

L'institution a indiqué en réponse aux **questions 2 et 3** que, en mai 2016, 79 agents de conservation étaient à l'emploi du ministère et exerçaient leurs fonctions sur l'ensemble du territoire de la province. L'institution a indiqué que le niveau de compétence en langue seconde requis pour qu'un agent de conservation soit considéré bilingue est le niveau intermédiaire plus (2+), un niveau qui détaille la compétence comme suit :

<b>Intermédiaire Plus (2+) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail</b>
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.

L'institution a indiqué que le niveau de compétence en langue seconde requis pour qu'un agent de conservation soit considéré bilingue est le niveau intermédiaire plus (2+).

En réponse aux **questions 4 et 5**, l'institution a indiqué que la capacité bilingue du personnel responsable de l'application de la *Loi en matière de conservation* pour l'ensemble de la province est la suivante :

<b>Région</b>	<b>Capacité bilingue</b>
Région 1 - Bathurst	83 %
Région 2 - Miramichi	29 %
Région 3 - Fredericton	30 %

La capacité bilingue des agents à l'échelle de la province s'élève à 46 %, soit 36 agents bilingues sur les 79 pour l'ensemble de la province. L'institution a précisé à la **question 9** que, le 27 mai 2016, huit (8) agents travaillaient dans le district où l'incident est survenu et que, de ceux-ci, deux (2) détenaient une capacité bilingue. L'institution avise que l'agent qui a interagi avec la partie plaignante "détenait une bonne connaissance pratique du français" mais n'était pas l'un de ceux identifiés comme détenant une capacité bilingue.

L'institution a répondu aux **questions 6 et 7** qui portaient sur la question procédurale à l'égard de l'octroi du service dans la langue de choix de façon générale, mais également lorsque l'agent de conservation intercepte un citoyen et qu'il n'est pas en mesure de communiquer avec ce dernier dans la langue officielle de son choix. L'institution a affirmé que tous les agents sont tenus de respecter le protocole du ministère; une réponse qui fera l'objet d'une analyse approfondie au prochain chapitre.

- Émission de la contravention

Bien que le fondement de la plainte ne porte pas essentiellement sur la validité ou non de la contravention, le Commissariat a souhaité en apprendre davantage sur les éléments entourant l'émission de celle-ci afin d'avoir une meilleure compréhension des événements. Ainsi, à la **question 8**, l'institution a indiqué que les agents ont jusqu'à six mois après la date d'un incident pour dresser une contravention. C'est donc dire que les agents étaient en droit de se rendre au domicile de la partie plaignante quelques jours plus tard, afin de lui remettre une contravention.

Finalement, l'institution a été dans l'impossibilité de répondre à la **question 10** puisqu'elle ne recense pas le nombre de cas où un agent n'est pas en mesure de donner immédiatement une contravention dans la langue du choix d'un membre du public. L'institution a toutefois tenu à nous assurer que la politique d'offre active de service est respectée en tout temps et que, par conséquent, une contravention sera toujours rédigée par un agent bilingue, dans la langue de choix du membre du public, immédiatement ou dans un délai raisonnable.

L'institution, en réponse à la **question 1**, a indiqué que le choix de l'emplacement du tribunal, où la partie plaignante devait se rendre pour contester sa contravention est établi en trois régions en vertu de la *Loi en matière de conservation*, soit celles de Miramichi, Bathurst et Fredericton.

## ANALYSE

Le Commissariat estime nécessaire d'approfondir certains éléments des réponses offertes par l'institution afin d'éviter que de futures dérogations à la *Loi sur les langues officielles* surviennent et d'assurer la pleine conformité de l'institution envers ses obligations linguistiques.

L'institution ne conserve pas les données indiquant où un agent de conservation ne fut pas en mesure d'émettre la contravention sur les lieux dans la langue de choix du membre du public.



- **Omission du protocole**

Par le biais de sa réponse, l'institution a détaillé les démarches et a joint le protocole s'y rapportant afin d'assurer que les membres du public reçoivent les services dans la langue officielle de leur choix en tout temps.

À la lumière de l'information reçue, le Commissariat note que le protocole dont l'institution a offert une copie ne fut pas respecté en l'espèce. En effet, celui-ci stipule que tous les agents de conservation doivent faire l'offre active aux membres du public et que, lorsque l'agent n'est pas bilingue, il doit consulter son traducteur de poche et remettre aux membres du public le document bilingue des questions et réponses pour faciliter la communication entre les deux parties. Si le membre du public souhaite engager une conversation qui dépasse la capacité de l'agent, ce dernier doit appeler soit un agent de conservation bilingue, un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale afin qu'il vienne lui prêter main-forte. Lorsqu'aucune de ces personnes ne peut venir sur les lieux de l'incident, l'agent de conservation unilingue doit communiquer par téléphone ou par radio avec un agent de conservation bilingue, un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale, qui lui prêtera main-forte à distance afin de poursuivre la procédure.

Le protocole indique également que l'agent de conservation bilingue doit, entre autres, aviser le membre du public qu'une contravention sera établie s'il veut plaider coupable de l'accusation sans avoir à comparaître en justice. De surcroît, il y est spécifié que l'agent de conservation bilingue doit remettre au membre du public le document bilingue des questions et réponses afin de faciliter la communication entre les deux parties.

Suivant l'analyse du protocole parallèlement aux faits soulevés par les parties, le Commissariat note qu'aucune mention à un "document bilingue des questions et réponses" qu'un agent unilingue ou bilingue aurait remis au membre du public afin de faciliter la communication ne fut rapportée. Par ailleurs, les parties n'ont de plus pas fait référence à un appel téléphonique qu'aurait effectué l'agent unilingue afin d'obtenir l'aide d'un collègue bilingue. Puisque l'institution a confirmé que l'agent a "une bonne connaissance pratique du français", mais que ce dernier ne fait pas partie des agents considérés bilingues par l'institution, comment peut-on déclarer, dans un tel cas, que la partie plaignante interceptée a bel et bien reçu un service de qualité dans la langue de son choix et qu'elle fut en mesure de comprendre l'ensemble des propos tenus par l'agent?

Bien que cet élément semble aller de soi, le protocole ne fait aucune mention du fait que l'agent doit s'assurer que le membre du public a compris les éléments entourant son interception avant de lui permettre de quitter les lieux. Ainsi, dans un cas où l'agent de conservation qui a intercepté un membre du public n'est pas bilingue, l'agent devrait s'assurer de confirmer auprès du membre du public qu'il a compris certains détails dont : le motif de l'interception, la contravention reçue et, s'il y a lieu, les mesures qui suivront.

Il est nécessaire que les agents confirment avec les membres du public interceptés, avant de les laisser quitter les lieux, que ceux-ci ont bien saisi les propos des agents.

Toujours à l'égard du protocole, malgré que la politique de l'institution fasse mention d'un délai raisonnable à l'égard du temps jugé acceptable entre l'interception d'un membre du public et l'émission d'une contravention, aucune donnée n'est comptabilisée à cet effet.

Le Commissariat estime que la collecte de données permettrait à l'institution de dresser un portrait concret de la réalité que vivent les membres du public francophones interceptés par les agents de conservation dans les régions de conservation. L'institution pourra par la suite s'appuyer sur ces données et rectifier la situation en répartissant fonctionnellement ses effectifs bilingues dans la province selon les besoins identifiés. Ultimement, cette analyse contribuerait à améliorer la prestation de services dans la langue officielle de choix des citoyens de la province et ainsi servir convenablement la population du Nouveau-Brunswick, et l'émission d'une contravention s'il y a lieu.

- **Capacité bilingue des agents de conservation**

Comme indiqué à la section précédente, malgré le fait que l'agent ne fasse pas partie de ceux désignés comme étant bilingues, signifiant que ce dernier détient un niveau de capacité en langue seconde inférieur au 2+, l'institution a maintenu que l'agent fut en mesure de communiquer effectivement l'ensemble de l'information auprès de la partie plaignante. La partie plaignante a soutenu qu'elle n'a pas été en mesure de converser avec l'agent de conservation et que, suivant toute cette confusion, les agents de conservation lui ont fait signe de quitter les lieux sans plus d'information. À cet égard, dans nombre de ses rapports, le Commissariat souligne le fait que le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail désigne le niveau intermédiaire Plus (2+) comme une compétence limitée dans la langue seconde en ces mots :

« 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. »<sup>2</sup>

De surcroît, l'institution, dans sa réponse, a affirmé que l'agent qui a interagi avec la partie plaignante a une "bonne connaissance pratique du français". Le Commissariat estime que cette réponse de l'institution est insuffisante afin d'attester qu'un service de qualité égale fut offert lors de l'incident en question. Si tel était le cas, l'agent aurait été en mesure de communiquer effectivement avec la partie plaignante et aurait pu également lui remettre la contravention, dans sa langue de choix – soit le français, sans aucun délai sur les lieux de l'interception.

---

<sup>2</sup> **Annexe "A"** - Échelle de l'évaluation de la compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail – Intermédiaire Plus (2+) Compétence limitée dans leur seconde langue de travail.

Des données précises portant sur l'interception des membres du public ainsi que sur les contraventions émises permettraient de dresser un portrait de la réalité que vivent les membres du public francophones interceptés.

La partie plaignante ajoute que les agents ne lui ont pas remis une contravention ni fait part de la possibilité d'en recevoir une ultérieurement le soir du 27 mai 2016. La qualité de la langue seconde qu'utilise un employé de première ligne doit être adéquate; autrement, comment une institution peut-elle confirmer qu'elle offre un service de qualité égale, tel que l'exigent les obligations en matière de service dévolues par la LLO? L'énoncé de l'offre active de service ainsi que la prestation des services, et ce, dans la langue de choix d'un membre du public, permettent d'éviter qu'un malentendu ou qu'une incompréhension se manifeste lors des échanges entre le personnel de première ligne et les membres du public.

Le mot d'ordre auquel l'institution doit se conformer est le suivant : la responsabilité revient unilatéralement aux agents de conservation d'énoncer l'offre active de service et de respecter le choix de langue des membres du public, soit en ayant les capacités linguistiques nécessaires pour accomplir les tâches requises, dans ce cas en l'espèce, de converser avec le membre du public dans un français adéquat, ou de solliciter l'aide d'un agent bilingue lors d'une interception.

Le Commissariat réitère qu'il est de la responsabilité des agents de s'assurer que leurs propos sont clairs et qu'ils sont bien saisis par le membre du public intercepté avant de le laisser repartir. Par ailleurs, le délai que doivent subir les francophones interceptés dans chaque région de conservation ne doit pas être déraisonnable afin que le service offert par les agents de conservation soit conforme aux obligations dévolues par la LLO.

#### • **Composition d'équipe bilingue – la pierre angulaire d'un service de qualité**

Il importe de souligner que, selon les données fournies par l'institution, le Commissariat constate qu'il y a environ 25 agents de conservation assignés par région. Pour les régions 2 et 3 précisément, cela signifie que huit (8) agents de conservation bilingues travaillent au sein de ces équipes, car seulement un tiers de ces agents sont identifiés comme détenant une capacité bilingue. Cela signifie qu'afin d'être en mesure d'octroyer un service aux membres du public dans la langue officielle de leur choix sans délai, ces huit agents devraient se relayer en tout temps, sur l'ensemble du territoire défini, afin de composer une équipe avec un agent qui serait unilingue.

Dans ces conditions, alors que les membres du public anglophones sont en mesure de recevoir un service sans délai indu sur l'ensemble du territoire néo-brunswickois, la majorité des membres du public qui choisiront de procéder en français dans les régions 2 et 3 risquent de devoir attendre la venue d'un agent de conservation bilingue, un membre de la GRC ou de la police municipale bilingue qui se rend sur les lieux de l'incident, tel que le stipule le « Protocole d'application de la loi au MRN – Offre active de services dans les deux langues officielles »<sup>3</sup> (" le protocole ").

<sup>3</sup> **Annexe "B"** – Copie du Protocole d'application de la loi au MRN – Offre active de services dans les deux langues officielles.

Le Commissariat considère qu'il est impossible que la prestation de services bilingues soit présentement de qualité égale dans 2 des 3 régions de conservation.

Ce délai cautionné par l'institution contribue sans aucun doute au fait que certains membres du public se résigneront à communiquer en anglais auprès des agents qui les auront interceptés afin d'éviter de complexifier les procédures et par peur de devoir en subir les conséquences. De plus, au délai indu que subissent la majorité des membres du public francophone des régions de conservation 2 et 3 lors de leur interception, comme souligné aux **questions 4 et 5**, s'ajoute le délai de l'émission d'une contravention suivant l'interception. Les obligations découlant de la LLO stipulent qu'un membre du public est en droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix et que l'offre active de service doit être clairement présentée par un agent de conservation dès qu'il se présente sur les lieux.

Si le membre du public choisit de s'exprimer dans une langue officielle qui n'est pas maîtrisée adéquatement par l'agent et que ce dernier est mal informé quant aux obligations dévolues à l'institution par la LLO, cela contribuera au malentendu qui peut survenir chez le membre du public qui cherche à obtenir un service de qualité dans sa langue de choix. Le Commissariat réitère que la responsabilité des obligations linguistiques en vertu de la LLO revient entièrement à l'institution et non à ses employés de première ligne. Une vérification des profils linguistiques, une formation périodique et des outils adéquats offerts aux agents de conservation constituent le premier pas, mais l'institution doit intervenir afin de s'assurer que ces mesures portent des fruits.

Le Commissariat rappelle sa position telle qu'indiquée dans le dossier 2015-2512, dossier qui ciblait cette même institution : il est nécessaire qu'afin d'être en mesure de se conformer à la LLO, l'institution fasse en sorte que ses employés de première ligne maintiennent ou améliorent leur niveau de compétence en langue seconde. Le Commissariat encourage aussi l'institution à tenir des vérifications auprès des agents de conservation sur une base continue afin d'évaluer leurs capacités d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles conformément aux obligations dévolues par la Loi.

### • **Incohérences**

Comme mentionné précédemment, le Commissariat note certaines incohérences formulées par l'institution par le biais de sa réponse. En effet, bien qu'elle affirme que l'agent qui a intercepté la partie plaignante fut en mesure de communiquer en français, elle indique que la raison pour laquelle un agent n'était pas sur les lieux lors de l'interception du 27 mai 2016 réside de ce fait :

« Le Ministère ne recense pas le nombre de cas où un agent n'est pas en mesure de donner immédiatement une contravention dans la langue de choix du membre du public. Toutefois, soyez assurée que la politique d'offre active de service de la Direction est respectée en tout temps et que, par conséquent, une contravention sera toujours rédigée par un agent bilingue, dans la langue de choix du membre du public, que ce soit immédiatement ou dans un délai raisonnable. »

Comment un agent détenant un niveau inférieur au 2+ aurait-il pu parvenir à expliquer concrètement la raison de l'interception de la partie plaignante?

Le Commissariat ne peut concevoir par quel moyen l'agent en question aurait pu être en mesure de communiquer avec la partie plaignante en français et lui expliquer la raison de son interception sans ambiguïté s'il détient un niveau inférieur à 2+ en langue seconde, et qu'ultérieurement, l'intervention d'un agent bilingue fut nécessaire afin de remettre la contravention à la partie plaignante.

- **Motifs**

Par souci de concision, le Commissariat soulève les motifs qui appuient ses conclusions à l'égard du fondement de la plainte soumise, soit :

- le niveau de capacité bilingue réelle de l'agent de conservation qui a intercepté la partie plaignante;
- le manquement au protocole, puisque l'agent n'a pas eu recours à un document de poche ni fait appel à un collègue afin de l'assister dans sa démarche afin de servir la partie plaignante dans sa langue de choix; et
- le manque d'effectif bilingue au sein des trois régions afin d'assurer que les membres du public auront accès à un service dans leur langue de choix sans délai indu.

## **RECOMMANDATIONS**

Puisqu'en l'espèce il fut jugé que l'institution a dérogé à ses obligations dévolues en vertu de la *LLO*, signifiant qu'elle ne fut pas en mesure d'assurer la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles au membre du public, le Commissariat estime que certaines mesures doivent être mises en œuvre afin que l'institution soit en mesure de se conformer pleinement à ses obligations.

De ce fait, il importe de réitérer que peu importe la région de conservation où un membre du public est intercepté, celui-ci est en droit d'obtenir un service de qualité dans sa langue de choix, et ce, en tout temps. La commissaire juge donc nécessaire de formuler les huit (8) recommandations suivantes :

### Profil linguistique et embauche d'effectif bilingue

- QUE** l'institution procède à l'étude du profil linguistique nécessaire à chacune des régions de conservation provinciale lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu;

Certaines mesures doivent être mises en œuvre afin de prévenir de futures dérogations à la *LLO*.

- QUE** l'institution procède à l'analyse du profil linguistique de tous ses agents de conservation en vue de connaître la capacité réelle de ses équipes pour les trois régions désignées;
- QUE** l'institution évalue concrètement le niveau linguistique nécessaire à chaque équipe ainsi que le niveau du certificat d'évaluation des employés afin d'assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en tout temps;
- QUE** suivant la réception de l'analyse du profil linguistique nécessaire à chacune des régions, l'institution s'engage à respecter ceux-ci en procédant à l'embauche d'employés bilingues requis, et ce pour l'ensemble des régions de conservation dès le prochain exercice d'embauche;

### Formation

- QUE** la formation initiale offerte aux agents de conservation pour l'ensemble des régions stipule explicitement leur responsabilité de respecter le choix de langue du membre du public après qu'il ait répondu à l'offre active de service énoncée par l'agent, conformément à l'article 28.1 de la *LLO*;
- QUE** le protocole soit révisé de façon à détailler l'obligation qu'ont les agents de conservation de s'assurer que, lorsque le membre du public quitte les lieux de l'interception, celui-ci a saisi l'information communiquée par l'agent de conservation, principalement la cause de l'interception et les mesures qui s'ensuivront, s'il y a lieu;
- QUE** l'institution adopte un principe visant à assurer une entière conformité à la *LLO*, que l'institution recense les données précises portant sur l'interception d'un membre du public par un agent de conservation afin d'établir si le choix de langue exprimé a pu être respecté; et
- QUE** l'institution procède à des vérifications pour l'ensemble des régions de conservation, et ce en personne, afin de mesurer la conformité du service offert à la *LLO* aux membres du public par les employés de première ligne.

## CONCLUSION

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, à la sous-ministre de la Justice et de la Sécurité publique, à la greffière du Conseil exécutif ainsi qu'à la partie plaignante.

Le Commissariat avise qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut 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 28<sup>e</sup> 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/FormationDesAdultesEtAlphabetisation/echelle\\_de\\_l\\_evaluationdelacompetenceorale.html](http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/education_postsecondaire_formation_et_travail/Competences/content/FormationDesAdultesEtAlphabetisation/echelle_de_l_evaluationdelacompetenceorale.html) (février 2017)

## ANNEXE "B"

### Copie du Protocole d'application de la loi au MRN – Offre active de services dans les deux langues officielles.

#### Protocole d'application de la loi au MRN Offre active de services dans les deux langues officielles

---

**Contexte** L'article 31 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick oblige les agents de la paix à informer les membres du public de leur droit à être servis dans la langue officielle de leur choix.

La LLO stipule ce qui suit :

*31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.*

*31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).*

---

**Enjeux**

- 1) La capacité des agents de conservation (AC) du MRN de s'acquitter de leur obligation de faire une offre active de service lorsqu'il y a interaction entre eux et les clients.
- 2) La capacité des AC du MRN de procéder correctement aux constatations d'infraction, dans les deux langues officielles, tel qu'il est énoncé au paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*.
- 3) La capacité des AC du MRN de procéder correctement à l'arrestation d'un client lorsqu'il y a constatation d'infraction, dans les deux langues officielles, tel qu'il est énoncé au paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*.

---

**Protocoles** Ces protocoles sont élaborés à partir des principes directeurs énoncés au paragraphe 31(2) de la LLO, c'est-à-dire :

*... l'agent de la paix doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).*

**Protocole (1)** – Exécution de l'obligation de faire une offre active de service lorsqu'il y a interaction avec des clients.

- Tous les agents de conservation saluent tous les clients en leur disant Hello/Bonjour.
- Dans le cas où un agent de conservation ne peut communiquer avec le

## **Protocole d'application de la loi au MRN**

### **Offre active de services dans les deux langues officielles**

---

client dans la langue de son choix, l'agent doit consulter son traducteur de poche (voir l'annexe A).

- L'agent de conservation remet au client le document bilingue des questions et réponses pour faciliter la communication entre eux.
- Si le client souhaite engager une conversation qui dépasse les moyens que le traducteur de poche offre à l'agent :
  - L'agent doit appeler par téléphone cellulaire un collègue bilingue qui prendra le relai de la conversation avec le client.
  - S'il ne réussit pas à contacter un agent bilingue, l'agent de conservation en service doit obtenir le nom du client et son numéro de téléphone et aviser le client qu'un agent de conservation bilingue communiquera avec lui dans les plus brefs délais possibles pour répondre à ses questions.

**Protocole (2)** – Procéder aux constatations [paragraphe 31(2)] d'une **infraction** dans les deux langues officielles.

- Tous les agents de conservation saluent tous les clients en leur disant Hello/Bonjour.
- Dans le cas où un agent de conservation est en présence d'un délit pouvant faire l'objet d'une contravention mais ne peut communiquer avec le client dans la langue de son choix :
  - L'agent de conservation n'établit pas de contravention.
  - L'agent de conservation en service demande à un agent bilingue de se présenter sur les lieux et c'est lui qui continue de faire les constatations et d'établir une contravention dans la langue choisie par le client.
  - Lorsqu'il est impossible qu'un agent de conservation bilingue se présente sur les lieux dans un délai de trente minutes, l'agent de conservation en service réclame l'assistance d'un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale pour poursuivre l'investigation.
  - Lorsqu'il est impossible qu'un agent de conservation bilingue ou un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale se présente sur les lieux dans un délai de trente minutes, l'agent de conservation en service doit communiquer par

## **Protocole d'application de la loi au MRN Offre active de services dans les deux langues officielles**

---

téléphone cellulaire ou par radio avec un agent de conservation bilingue ou un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale pour continuer l'investigation.

- L'agent de conservation bilingue obtient et enregistre les coordonnées du client.
- Sur les lieux, l'agent de conservation bilingue pourra :
  - Selon le cas, saisir, comme éléments de preuve, la canne à pêche, le fusil, les pièges, etc.
  - Aviser le client qu'il recevra par courrier, au cours des prochaines semaines, un formulaire de plaidoyer de culpabilité ou qu'une contravention sera établie s'il veut plaider coupable à l'accusation sans avoir à comparaître en justice.
  - L'agent de conservation remet au client le document bilingue des questions et réponses pour faciliter la communication entre eux.
  - L'agent en service et l'agent de conservation bilingue communiquent entre eux afin de vérifier quels sont les renseignements qui ont été communiqués au client avant que celui-ci ne soit autorisé à quitter les lieux.

**Protocole (3)** – Procéder correctement à l'arrestation du client ou le détenir pendant les constatations d'une infraction.

- Tous les agents de conservation saluent tous les clients en leur disant Hello/Bonjour.
- Dans le cas où un agent de conservation est en présence d'un client mis en état d'arrestation mais qu'il ne peut communiquer avec le client dans la langue de son choix :
  - L'agent doit, dans sa langue maternelle, lire au client l'avis exigé par la chartre.
  - L'agent en service demande à un agent bilingue de se présenter sur les lieux et de continuer ensuite l'investigation en lisant d'abord au client l'avis exigé par la chartre dans la langue officielle de son choix.

**Protocole d'application de la loi au MRN**  
**Offre active de services dans les deux langues officielles**

---

- Lorsqu'il est impossible qu'un agent de conservation bilingue se présente sur les lieux dans un délai de trente minutes, l'agent de conservation en service réclame l'assistance d'un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale.
  - Lorsqu'il est impossible qu'un agent de conservation bilingue ou un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale se présente sur les lieux dans un délai de trente minutes, l'agent de conservation en service doit communiquer par téléphone cellulaire ou par radio avec un agent de conservation bilingue ou un membre bilingue de la GRC ou de la police municipale pour continuer l'investigation.
  - L'agent de conservation bilingue obtient et enregistre dans son carnet les coordonnées du client et toutes les réponses aux questions posées.
- Sur les lieux, l'agent de conservation bilingue pourra :
    - Selon le cas, saisir, comme éléments de preuve, la canne à pêche, le fusil, les pièges, etc.
    - Aviser le client qu'il recevra une sommation par courrier au cours des prochaines semaines.
    - L'agent de conservation en service et l'agent de conservation bilingue communiquent entre eux afin de vérifier quels sont les renseignements qui ont été communiqués au client avant que celui-ci ne soit autorisé à quitter les lieux.

---

**Prochaines étapes**

- Un atelier de formation sera élaboré et présenté pour expliquer les protocoles.
- La présentation sera offerte à tous les agents de conservation simultanément avec la formation sur l'établissement des contraventions en vertu de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales*, en mai 2008.
- La compétence des agents de conservation à utiliser le traducteur de poche fera l'objet d'une vérification pendant l'atelier.

**Protocole d'application de la loi au MRN**  
**Offre active de services dans les deux langues officielles**

- Les agents de conservation s'aideront mutuellement à prononcer correctement les mots figurant sur le traducteur de poche.

**Annexe A**

POCKET TRANSLATOR	
ENGLISH	FRENCH
1. Good morning – afternoon / Good evening.	= Bonjour. = (bozoor) = Bonsoir. = (bosswair)
2. One moment please.	= Un moment s'il vous plaît. = (un mowman seel voo play)
3. Would you like to be served in French?	= Voulez-vous être servi en français? = (voolay-voos ayeele servee en frahnssay)
4. I don't understand French.	= Je ne comprends pas le français. = (je ne compran pa le frahnssay)
5. I will get a bilingual officer to serve you.	= Je vais chercher un agent bilingue. = (je vay ashershay un ajant biléng)
5. I will get someone bilingual to call you back. Please give me your name and phone number.	= Je vais contacter à un agent bilingue de vous rappeler. Donnez-moi votre nom et votre numéro de téléphone. = (je vay deméranday à un ajant biléng d'ay rappelay. Donnay mwé votré nom et votré nombrayto duh ayaytélé)
7. Please have a seat.	= Asseyez-vous. OU = Assoyez-vous. = (aseyay voo) (aseway voo)
8. A bilingual officer will be here in a moment.	= Un agent bilingue sera ici dans un moment. = (un ajant biléng seel ayeele dan j'ayn éyémaw)
9. Please follow me.	= Suivez-moi s'il vous plaît. = (siveyay-moi seel voo play)
10. Thank you.	= Merci. = (mare-se)
11. You're welcome.	= Je vous en prie. = OR = De rien. = (je voo zah pree) (duh ryeen)



TRADUCTEUR DE POCHE	
FRANÇAIS	ANGLAIS
1. Bonjour.	"Good morning – afternoon." (good morning – afternoon)
Bonsoir.	"Good evening." (good evening)
2. Un moment s'il vous plaît.	"One moment please." (one moment please)
3. Voulez-vous être servi en anglais?	"Would you like to be served in English?" (wud iuu layke too bi seerv'd ine inglish)
4. Je ne comprends pas l'anglais.	"I don't understand English." (i dont ondeerstand inglish)
5. Je vais chercher un agent bilingue.	"I will get a bilingual officer." (i vil getta é bil-éngwos/ offissor)
6. Je vais demander à un agent bilingue de vous rappeler. Donnez-moi votre nom et votre numéro de téléphone.	"I will get someone bilingual to call you back. Please give me your name and phone number." (i vil getta someone bil-éngwos/ tou call iuu bak. Plize give mi your name and fond nombr)
7. Asseyez-vous. OU Assoyez-vous.	"Please have a seat." (plize have é site)
8. Un agent bilingue sera ici dans un moment.	"A bilingual officer will be here in a moment." (é bil-éngwos/ offissor vil bi hie inc é mômaw)
9. Suivez-moi s'il vous plaît.	"Please follow me." (plize folow mi)
10. Merci.	"Thank you." (tank iuu)
11. Je vous en prie. OU De rien.	"You're welcome." (youre welcum)

