

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



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

RAPPORT D'ENQUÊTE

**DOSSIERS
2016-2935, 2016-2946 et 2016-2982**

DÉCEMBRE 2016

ÉLECTIONS NOUVEAU-BRUNSWICK

**Objet : Allégations de lacunes quant à l'octroi de services et
à l'affichage en français**

**TRANSMIS: Premier ministre
Directeur général d'Élections Nouveau-Brunswick
Greffière du Bureau du Conseil exécutif
Les parties plaignantes**

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Mise en situation | 1 |
| Enquête | 3 |
| Analyse | 4 |
| • Composition de l'équipe | 5 |
| • Recrutement de personnel bilingue | 6 |
| • Affichage bilingue – procédure en vigueur | 8 |
| • Prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles – progrès indéniable | 9 |
| Recommandations | 10 |
| Conclusion | 11 |
| Annexes | 12 |

Mise en situation

Le présent rapport porte sur trois (3) plaintes formulées à l'endroit d'Élections Nouveau-Brunswick ("l'institution") suivant les dernières élections municipales dont le vote s'est tenu au mois d'avril et mai 2016. En l'espèce, des manquements quant à la prestation de services en français ainsi que de l'affichage en français sont allégués. Après avoir consulté les parties impliquées afin d'obtenir leur version des faits, le Commissariat résume les détails des allégations soutenues par les parties plaignantes pour les dossiers susmentionnés comme suit :

2016-2935

Dans cette affaire, la partie plaignante indique s'être présentée à la Hillside Baptist Church, située au 2290, chemin Mountain à Moncton le 30 avril 2016 afin de voter par anticipation aux élections municipales. La partie plaignante allègue que le personnel d'accueil n'était pas bilingue, ce qui ne lui a pas permis de recevoir un service dans sa langue de choix, le français, à chacune des étapes du processus de vote.

Toutefois, la partie plaignante désire souligner qu'elle fut en mesure d'obtenir un service dans sa langue de choix aux autres étapes suivantes du processus de vote puisque du personnel bilingue y était affecté.

2016-2946

Dans cette affaire, la partie plaignante allègue s'être rendue au bureau de vote situé au Centre commercial Brookside, situé au 435, promenade Brookside à Fredericton, le 9 mai 2016, à 17h30 afin d'exercer son droit de vote. La partie plaignante fut accueillie dans les deux langues officielles soit : "hello/bonjour". Elle a poursuivi en demandant un service en français cependant, elle fut dirigée auprès d'employés unilingues anglophones.

La partie plaignante allègue avoir interagi avec quatre employés dans le cadre du processus de vote et avoir reçu toutes les instructions en anglais. Une seule employée, celle responsable de l'inscription, fut en mesure de procéder dans sa langue de choix. Ainsi, l'inscription fut l'unique étape du processus de vote qui s'est déroulée en français, et ce bien que la partie plaignante ait réitéré, à de nombreuses reprises, vouloir procéder dans cette langue.

Le présent rapport porte sur trois (3) plaintes formulées à l'endroit d'Élections Nouveau-Brunswick suivant les dernières élections municipales dont le vote s'est tenu aux mois d'avril et mai 2016 dénonçant des lacunes quant à la prestation de service et l'affichage dans les deux langues officielles.

2016-2982

Le 9 mai 2016, à 17h30, la partie plaignante s'est rendue à la Grace Memorial Baptist Church située au 536, rue Northumberland, à Fredericton, afin d'exercer son droit de vote dans le cadre des élections municipales. D'entrée de jeu, la partie plaignante désire souligner le travail de l'équipe en place, car elle fut en mesure d'obtenir un service dans la langue officielle de son choix à pratiquement toutes les étapes du processus de vote.

Cependant, la partie plaignante indique qu'afin de pouvoir véritablement affirmer qu'un service de qualité égale fut octroyé dans les deux langues officielles, deux éléments sont à noter :

- Lorsqu'elle s'est présentée à l'édifice où avait lieu le vote, une affiche, en anglais seulement¹, informait les électeurs qu'ils devaient utiliser la porte située à l'arrière de l'édifice pour se rendre à l'endroit où voter.
- Une fois à l'arrière de l'édifice, la personne responsable de l'accueil n'a pas procédé à effectuer l'offre active en accueillant la partie plaignante. Lorsqu'elle s'est exprimée en français, l'employée à l'accueil lui a répondu :

« Oh ... you are French. »

La partie plaignante a alors demandé à l'employée :

« Is that a problem? »

L'employée a répondu « no », mais que, puisqu'elle ne parlait pas français, la partie plaignante allait devoir s'adresser aux employés se trouvant dans le gymnase afin de pouvoir obtenir un service dans sa langue de choix.

Réponse de l'institution

L'institution, à la page 5 du document constituant sa réponse, indique qu'elle ne dispose d'aucun moyen pour valider la véracité des plaintes énoncées et ne peut que fournir des renseignements généraux d'après les souvenirs de travailleurs des bureaux de scrutin en poste ce jour-là, interrogés à cet effet.

Le Commissariat s'appuiera donc sur les réponses acheminées par l'institution afin de confirmer ou infirmer le fondement des différentes plaintes.

¹ **Annexe "A"** – Photographie de l'affiche dans sa version anglaise uniquement soumise par la partie plaignante dans le dossier 2016-2982 indiquant où les membres du public doivent se rendre afin d'accéder au bureau de vote.

L'institution indique, par le biais de sa réponse, qu'elle ne dispose d'aucun moyen pour valider la véracité des plaintes énoncées.

Enquête

Le Commissariat a procédé à l'émission du préavis d'enquête à l'endroit de l'institution concernée au mois de mai 2016 avisant que, selon les allégations des trois parties plaignantes, il y aurait eu possible manquement aux articles suivants de la *Loi sur les langues officielles* ("LLO") qui stipulent ce qui suit :

Communications avec le public

- 27** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28** Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.
- 28.1** Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.
- 29** Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

Suivant la réception du préavis d'enquête, l'institution a par la suite entamé sa propre enquête afin d'être en mesure de répondre aux questions soumises par le Commissariat. Le Commissariat a pris soin d'inclure au préavis d'enquête deux questions afin de saisir le contexte dans lequel les incidents se sont produits. Les questions qui ont été soumises auprès de l'institution sont les suivantes :

QUESTIONS

2016-2935

- 1.** Quelle était la capacité bilingue du personnel travaillant au 2290, chemin Mountain, à Moncton, le 30 avril 2016 dans le cadre des élections municipales?
- 2.** Comment Élections Nouveau-Brunswick s'assure-t-elle que toutes les étapes du processus de vote sont offertes aux membres du public dans les deux langues officielles, entre autres :
 - l'affichage;
 - l'accueil;
 - l'inscription; et
 - le vote.

Selon les allégations des parties plaignantes, il y aurait eu dérogation aux articles 27 à 29 de la LLO.

2016-2946

3. Quelle était la capacité bilingue du personnel travaillant au 435, promenade Brookside, à Fredericton, le 9 mai 2016?
4. Quelle est la procédure mise en œuvre par Élections Nouveau-Brunswick afin de recruter le personnel dans le cadre des élections municipales qui se tiennent au Nouveau-Brunswick?
5. Est-ce qu'Élections Nouveau-Brunswick délègue la tâche aux directeurs des bureaux de vote locaux afin de former des équipes d'employés bilingues, ou, est-ce qu'Élections Nouveau-Brunswick s'assure que les citoyens seront en mesure d'obtenir un service bilingue en imposant aux bureaux locaux une directive pan-provinciale?

2016-2982

6. Quelle est la procédure mise en œuvre² afin d'assurer que les affiches installées sur les lieux où prend place le vote et le vote par anticipation respectent les obligations prescrites par la LLO qui sont dévolues à l'institution en matière d'affichage bilingue?
7. Est-ce que les individus qui travaillent lors des élections municipales reçoivent une formation à l'égard des obligations d'offrir un service bilingue qui sont dévolues à l'institution en vertu de la LLO? Si oui, quels sont les détails de cette formation (à quel moment cette formation est-elle octroyée; quelle information y est présentée, etc.). Prière de nous acheminer une copie de cette directive, s'il y a lieu.

L'institution a offert, par le biais d'une correspondance reçue au mois de juin 2016, des réponses aux différentes questions soumises par le Commissariat - réponses qui seront étudiées au prochain chapitre du présent rapport.

Analyse

L'institution par le biais de sa réponse au préavis d'enquête, a abordé plusieurs thèmes afin de mettre en contexte les situations qui furent rapportées par les parties plaignantes. Les prochaines sections détailleront les réponses offertes par l'institution aux questions soumises par le Commissariat.

² Par exemple, une inspection visuelle la journée du vote ou une approbation obligatoire des affiches avant que celles-ci soient installées.

- **Composition de l'équipe**

Les trois (3) situations présentées en l'espèce ont comme corollaire de soulever une même problématique soit celle de la composition de l'équipe devant assurer le service dans le cadre des élections. Selon les différentes plaintes soumises par les parties plaignantes, bien que des membres du personnel composant l'équipe fussent en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles, la capacité de l'équipe dans son ensemble n'était pas suffisante afin de pouvoir assurer à chacune des étapes du vote un service dans la langue de choix des parties plaignantes.

En réponse à la **question 1**, qui demandait la capacité bilingue du personnel travaillant au 2290, chemin Mountain, à Moncton le 30 avril 2016 ("le bureau de Moncton"), l'institution a présenté le tableau suivant :

| Bureau de vote | Travailleurs unilingues anglophones | Travailleurs unilingues francophones | Travailleurs bilingues | Total des travailleurs |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------------|
| M07-A04 Église baptiste de Hillside 2290, chemin Mountain, Moncton (N.-B.) | 6 | 0 | 13 | 19 |

Puis en réponse à la **question 3**, qui demandait la capacité bilingue du personnel travaillant au 435, promenade Brookside, à Fredericton le 9 mai 2016 ("le bureau de Fredericton"), l'institution a présenté le tableau suivant :

| Bureau de vote | Travailleurs unilingues anglophones | Travailleurs unilingues francophones | Travailleurs bilingues | Total des travailleurs |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------------|
| M12-C02 Centre commercial de Brookside 435, promenade Brookside, Fredericton (N.-B.) | 16 | 0 | 4 | 20 |

Par le biais de ces réponses, le Commissariat est en mesure de constater que le bureau de Moncton détenait une capacité bilingue plus adéquate que le bureau de Fredericton avec une capacité bilingue qui s'élève à 68 pour cent comparativement à celle du bureau de Fredericton qui représente seulement 20 pour cent. Alors que pour la plainte se rapportant au bureau de Moncton, il s'agissait seulement de l'accueil en matière de prestation de service dans la langue de choix qui a fait défaut, pour le bureau de Fredericton, il s'agissait de l'ensemble du service qui n'était pas accessible où il ne fut pas possible de procéder en français.

Afin de s'assurer de pouvoir offrir un service de qualité dans les deux langues officielles, le Commissariat juge que les "stations" où un seul employé est en poste, celui-ci devrait être occupé par un membre de l'équipe détenant une capacité bilingue afin d'éviter tout délai indu ou confusion qui pousseraient le membre du public à s'exprimer dans une langue officielle qui n'est pas celle de son choix afin de procéder. L'institution devra donc procéder à la révision de ces postes "clés" afin d'identifier ceux qui nécessiteraient d'être comblés par un employé détenant une capacité bilingue ainsi que le niveau de bilinguisme requis pour ce poste³.

Les stations où deux employés ou plus sont postés ne nécessiteraient pas que l'ensemble de ceux-ci aient une capacité bilingue, mais plutôt que l'institution évalue le nombre suffisant requis afin d'être en mesure de procéder conformément aux obligations dévolues par la *LLO*. L'institution pourrait également organiser la composition de son effectif de telle sorte qu'un ou deux employés bilingues pourraient agir de façon aléatoire entre les stations afin de pouvoir venir en aide à ses collègues au besoin. Ainsi, sans suggérer un taux d'effectif bilingue requis pour la composition des équipes travaillant aux différents bureaux de vote, le Commissariat soutient qu'il importe que l'institution tente de maximiser la composition bilingue et organise celle-ci de façon à répondre aux besoins des membres du public sans délai indu.

- **Recrutement de personnel bilingue**

L'institution indique que d'offrir un service professionnel de haut niveau dans les deux langues officielles à chacun des électeurs en province crée des défis uniques. En effet, l'institution est composée de 15 employés permanents et, au cours d'une élection quadriennale, celle-ci voit augmenter son effectif, en deux mois à peine, à plus de 4 500 employés à temps partiel répartis dans l'ensemble de la province.

En tant qu'organisation, Élections NB doit ouvrir des bureaux de scrutin aux dates exigées, en l'occurrence, par la *Loi sur les élections municipales ("LEM")*, il est impossible de déroger de ces dates ou d'en fixer de nouvelles s'il s'avérait impossible de trouver suffisamment de personnel capable de s'acquitter des tâches à effectuer. L'institution révèle que lors des élections du 9 mai 2016, 114 bureaux de scrutin par anticipation et 379 bureaux de scrutin ordinaire furent ouverts lors des dates prescrites. En tant qu'organisation, Élection NB doit embaucher et former environ 215 membres du personnel. À cet effet, l'institution indique que de recruter et de former un effectif complet d'employés en mesure de travailler dans toutes les régions de la province se révèle problématique et ce, même sans considérer les obligations en matière de langues officielles.

Afin de s'assurer de pouvoir offrir un service de qualité dans les deux langues officielles, le Commissariat juge que les "stations" où un seul employé est en poste, celui-ci devrait être occupé par un membre de l'équipe détenant une capacité bilingue.

³ **Annexe "B"** – Échelle de l'évaluation de la compétence orale : ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

En réponse à la **question 4**, l'institution précise qu'en vertu de l'article 6 de la *LEM*, le lieutenant-gouverneur en conseil nomme 14 directeurs du scrutin municipal qui sont chargés de gérer tous les aspects de l'élection dans leur circonscription électorale. L'institution offre aux directeurs du scrutin municipal une formation exhaustive en plusieurs séances dans le cadre de laquelle sont abordés tous les aspects de la tenue d'une élection, incluant les exigences liées aux langues officielles. L'organisation doit aussi trouver des travailleurs qualifiés et compétents pour les bureaux de scrutin et le bureau du directeur du scrutin, qui puissent fournir un service de qualité à tous les électeurs, dans la langue de leur choix.

En réponse à la **question 5**, l'institution indique qu'en matière de recrutement de personnel bilingue, ce sont les directeurs du scrutin municipal de chaque région électorale qui sont responsables de nommer tous les membres du personnel électoral et de les affecter à leur rôle dans les bureaux de vote. Afin de réaliser cette tâche, l'institution octroie une formation et des directives particulières liées aux processus requis, aux exigences de l'emploi ainsi qu'aux exigences liées aux langues officielles. Au moment de leur embauche, les directeurs du scrutin municipal avisent les membres du personnel appelés à interagir directement avec les électeurs de la nécessité de faire une offre de service active et d'offrir le service dans les deux langues officielles à tout électeur qui communique avec le bureau. La deuxième catégorie d'employés temporaires nécessaires à la tenue d'une élection comprend environ 4 500 personnes embauchées pour travailler pendant une journée aux bureaux de scrutin ordinaire ou pendant deux jours aux bureaux de scrutin par anticipation. L'institution avise qu'afin de pourvoir les milliers de postes à combler, les directeurs du scrutin municipal utilisent diverses méthodes, entre autres :

- des listes de personnes ayant présenté leur candidature;
- des listes de personnes ayant travaillé dans le cadre d'élections antérieures;
- prendre contact avec des gens qu'ils connaissent dans la région;
- communiquer auprès des groupes de service locaux; et
- acheter de la publicité à la radio.

L'institution indique que vu la nature temporaire de l'emploi, il s'avère difficile de recruter du personnel qualifié et bilingue qui accepte de travailler pour une faible rémunération.

Le Commissariat est en mesure de constater les difficultés avec lesquelles doit composer Élections NB et estime que la stratégie mise en œuvre contribue à assurer la majorité du temps, l'octroi d'un service dans la langue de choix des membres du public. Outre les mesures énumérées précédemment, le Commissariat encourage l'institution à développer un programme qui identifierait les associations communautaires francophones des différentes

L'institution offre aux directeurs du scrutin municipal une formation exhaustive en plusieurs séances dans le cadre de laquelle sont abordés tous les aspects de la tenue d'une élection, incluant les exigences liées aux langues officielles.

régions et développerait des partenariats avec celles-ci afin d'avoir accès directement à un bassin de potentiels employés francophones ou bilingues.

- **Affichage bilingue – procédure en vigueur**

Suivant le dépôt des différentes plaintes, le Commissariat s'est interrogé à savoir si, entre autres, les pratiques en matière d'affichage étaient les mêmes pour l'ensemble des bureaux de vote de la province. Ainsi, en réponse à la **question 2**, l'institution réitère qu'elle offre une formation complète aux directeurs du scrutin de chaque circonscription électorale qui détaille les exigences de l'emploi ainsi que les exigences en matière de langues officielles. L'ensemble des bureaux de scrutin en province se voit donc administré par les mêmes règles.

En ce qui concerne précisément l'affichage aux différents lieux des bureaux de vote, l'institution répond à la **question 6** en indiquant que tous les écriteaux à afficher aux bureaux de vote fournis par l'entrepôt d'Élections NB sont bilingues. Ceux-ci sont fournis aux superviseurs du scrutin et doivent être installés avant l'ouverture des bureaux de vote soit à 10h et retirés après la fermeture soit à 20h. À l'égard de la plainte 2016-2982, l'institution indique que la salle de l'édifice où prenait place le vote se trouvait dans une église, et qu'Élections NB louait celle-ci et que le reste du bâtiment continuait à opérer ses activités pendant les élections. L'institution indique que l'entrée du bureau du scrutin était située à l'arrière du bâtiment et que l'affiche indiquant ce fait⁴ avait été installée par un responsable de l'église et non par un employé d'Élections NB.

L'institution précise qu'elle n'a pas loué le bâtiment en entier en tant que bureau de scrutin et n'a pas le droit de retirer les affiches installées par le propriétaire de celui-ci, puisque la *LLO* n'a pas juridiction à l'égard des activités des entreprises privées. Le Commissariat appuie en partie l'argument avancé par l'institution; mais souligne qu'il y a lieu d'aborder la question d'un angle qui est conforme à l'esprit de la *LLO*, soit de favoriser la progression vers l'égalité du statut en matière de langues officielles. Considérant l'importance du contenu du message affiché, soit de permettre aux membres du public d'identifier à quel endroit ils doivent se diriger afin de pouvoir accéder au bureau de vote et exercer leur droit, cette information se doit d'être offerte dans les deux langues officielles.

Puisque dans le cas en l'espèce, l'entrée du bureau de vote n'était pas accessible par la porte principale, l'institution aurait dû s'assurer que ce message était également affiché en français afin d'éviter toute confusion. Si les propriétaires des lieux désirent informer les gens du public à l'égard de l'activité même pour laquelle Élections NB loue un local, l'institution devrait prendre l'initiative de

⁴ **Annexe "A"** – Photographie de l'affiche dans sa version anglaise uniquement soumise par la partie plaignante dans le dossier 2016-2982 indiquant où les membres du public doivent se rendre afin d'accéder au bureau de vote.

communiquer avec un responsable de l'établissement afin d'obtenir son accord d'afficher cette information en français également. Ayant accès à des employés bilingues au sein de son équipe, préparer une affiche indiquant cette information ne s'avérerait pas être une procédure laborieuse.

Ainsi, bien que la procédure d'Élections NB eu égard à l'affichage soit conforme en grande partie, le Commissariat encourage l'institution à se doter d'une procédure qui requière du responsable du scrutin de vérifier les entrées de l'établissement du lieu du vote afin de s'assurer que l'affichage indiquant où les membres du public doivent se rendre est conforme à l'obligation détaillée à l'article 29 de la LLO. Selon le Commissariat, il s'avère donc nécessaire d'ajouter une étape de vérification de l'affichage avant l'ouverture des bureaux, et ce, à chaque jour de leur opération.

- **Prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles – progrès indéniable**

En réponse à la **question 7**, qui visait à obtenir plus d'information quant à la formation que reçoivent les employés en matière de langues officielles, l'institution énonce clairement qu'elle est pleinement consciente de l'exigence de fournir des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux de vote et qu'elle prend de nombreuses mesures afin d'y parvenir, notamment par le biais de la formation et du document *Serving Electors in their Choice of Official Language/Servir les électeurs dans la langue officielle de leur choix*. La méthode de vote qui prévaut depuis 2009 permet de maximiser le bassin, parfois faible, d'employés bilingues dans certains bureaux de vote en province. Le processus de vote est divisé en différentes étapes et les employés bilingues portent un macaron identifiant qu'ils sont en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles; cette procédure facilite la tâche aux employés ainsi qu'aux électeurs.

Après avoir illustré les difficultés qui s'imposent à l'égard du recrutement en général et la procédure selon laquelle l'institution sélectionne les différents employés en matière de langues officielles, le Commissariat constate que l'institution semble maîtriser la grande majorité du processus afin d'être en mesure d'offrir un service dans la langue de choix des membres du public.

L'élément sur lequel l'institution doit miser, selon le Commissariat, est celui de recruter du personnel bilingue et de continuer à faire en sorte que leur capacité soit maximisée. Tout comme l'institution l'avait indiqué dans le cadre de la dernière enquête la ciblant et dont le rapport lui fut acheminé en mars 2015 ("Rapport 2015"), pour aider à augmenter le nombre de travailleurs bilingues et à former les citoyens de demain, avant les élections provinciales de 2010, celle-ci avait élaboré et mis en œuvre un programme de concert avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance. L'institution indique que ce programme lui permet d'employer des élèves de 16 et 17 ans qui viennent vivre une expérience d'apprentissage coopérative après avoir reçu l'autorisation de leur

L'institution énonce clairement qu'elle est pleinement consciente de l'exigence de fournir des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux de vote et qu'elle prend de nombreuses mesures afin d'y parvenir.

directeur d'école. Même si les élèves ne sont pas rémunérés pendant les heures de cours, l'institution indique que ce programme lui permet d'autoriser les élèves à travailler dans le cadre des élections s'ils en obtiennent la permission. Le Commissariat accorde une nouvelle fois son appui à ce programme, qui est maintenant en place depuis près de huit ans, et encourage l'institution à poursuivre celui-ci puisqu'il permet de joindre facilement ce bassin d'« employés » potentiels.

Tout comme il a été énoncé à titre de conclusion dans le Rapport 2015, le Commissariat réitère la nécessité pour l'institution d'établir des liens avec les différents organismes communautaires des deux communautés linguistiques afin que ces derniers lui prêtent assistance dans la constitution d'un bassin potentiel de recrutement en vue de la sélection du personnel électoral. Comme il a été mentionné précédemment, investir dans le développement d'un partenariat avec les organismes communautaires (radios communautaires, écoles francophones, etc.) permet d'assurer que, lors des différentes élections, il y a un bassin d'employés déjà constitué.

Finalement, le Commissariat estime impératif que les employés travaillant seuls, par exemple, ceux à l'accueil du bureau de vote, soient en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles, puisqu'ils sont le premier point d'interaction entre l'institution et les membres du public. L'institution pourrait aussi prévoir un ou plusieurs employés bilingues "mobiles" en mesure de venir assister les membres du public à tout moment dans la langue de leur choix. Le Commissariat estime que l'institution est sur la bonne voie afin de respecter pleinement ses obligations décrétées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, et les plaintes soumises par les membres du public notent également ce fait.

Recommandations

Après avoir considéré l'ensemble des faits, et évalué ceux-ci selon la balance des probabilités, le Commissariat juge que les plaintes sont **fondées** et qu'il y a eu dérogations à la *Loi sur les langues officielles* ("LLO").

Le Commissariat tient à souligner les mesures déjà mises en œuvre par l'institution afin de garantir que les membres du public aient accès à un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Cependant, puisqu'en l'espèce le Commissariat a conclu que l'institution a dérogé à ses obligations imposées par la LLO; certaines mesures doivent être mises en œuvre afin de prévenir de futures dérogations.

Le Commissariat estime que l'institution est sur la bonne voie afin de respecter pleinement ses obligations décrétées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

La commissaire juge donc approprié de formuler les trois recommandations suivantes :

QUE l'institution développe un projet de partenariat avec les associations francophones locales afin de consolider le recrutement de personnel bilingue;

QUE l'institution procède à une analyse des différentes étapes du processus de vote, tel qu'il prévaut à l'heure actuelle, afin d'identifier les postes occupés par un seul employé, et émette par la suite une directive voulant que ces postes soient en tout temps attribués à un employé bilingue; et

QUE l'institution développe une directive voulant qu'avant l'ouverture du bureau de vote, une vérification des lieux soit effectuée afin de s'assurer que l'information offrant des renseignements portant sur les élections (instructions, lieux, heures) est affichée dans les deux langues officielles, conformément à l'esprit de la *Loi*, et comme prescrit par l'article 29 de la *LLO*.

Conclusion

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au directeur général des Élections, à la greffière du Conseil exécutif ainsi qu'aux parties plaignantes.

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

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 13^e jour du mois de décembre 2016

ANNEXE "A"

Photographie de l'affiche dans sa version anglaise uniquement soumise par la partie plaignante dans le dossier 2016-2982 indiquant où les membres du public doivent se rendre afin d'accéder au bureau de vote.



ANNEXE "B"

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 courante, 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 (décembre 2016)