



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 21-22-269

**INSTITUTION VISÉE** Société des alcools du Nouveau-Brunswick

**OBJET** Allégations de lacunes en matière de prestation de services en français

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plainte : 2  
Enquête : 3  
Analyse : 5  
Conclusion : 13

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX PERSONNES SUIVANTES** Présidente et chef de la direction de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick  
Partie plaignante  
Premier ministre  
Greffière du Conseil exécutif  
Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles

**DATE D'ÉMISSION** Mars 2024



# Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue qu'elle n'a pas pu obtenir un service en français d'une succursale de l'institution située à Grand-Sault.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **non fondée** puisqu'il n'est pas possible de déterminer que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

# Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante sont les suivants :

La partie plaignante s'est présentée au magasin de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick situé au 240 A, chemin Madawaska, à Grand-Sault le 10 mars 2022, avec un permis pour occasions spéciales dans le but d'acheter deux vinières.

Selon la partie plaignante, une employée qui travaille dans le bureau de la régie « a refusé de me servir parce que je ne parlais pas anglais. » La partie plaignante dit qu'elle peut parler anglais, mais qu'en tant que cliente, elle a le droit de se faire servir en français. Une employée lui a dit de revenir à 13 h et qu'une autre employée pourrait la servir en français.

La partie plaignante a insisté pour se faire servir dans sa langue, comme tout autre client qui voudrait obtenir un service, mais, selon elle, « Il n'y avait rien à faire. »

La partie plaignante a alors essayé de présenter son permis écrit dans les deux langues officielles, mais la responsable unilingue anglophone a refusé de le regarder.

Selon la partie plaignante, cette situation n'est pas nouvelle à Grand-Sault. En effet, à deux autres occasions, une caissière unilingue anglophone avait refusé de servir la partie plaignante en français à la caisse.

La partie plaignante indique que la situation du 10 mars 2022 est « la goutte qui fait déborder le vase » et exprime que la population de cette région, majoritairement francophone, n'a pas à tolérer une telle situation.

# Enquête

## **Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO**

À la suite du dépôt de la plainte le 10 mars 2022, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Un préavis d'enquête daté du 26 avril 2022 fut envoyé à la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL) (l'institution). Dans ce préavis à l'intention de la présidente et chef de la direction de l'institution, on retrouve une demande que l'institution fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

## **Réponse initiale de l'institution**

Le 30 août 2022, l'institution a fourni ses réponses aux questions posées par le CLO en indiquant qu'elle « s'engage à fournir un excellent service dans les deux langues ». Dans sa réponse, l'institution exprime sa reconnaissance de pouvoir répondre aux questions posées par le CLO et elle ajoute à la fin :

*À ANBL, nous sommes fiers de notre excellent service, et il est important pour nous que nos clients puissent recevoir un service de qualité dans les deux langues officielles.*

## **Suivi du CLO**

Le 29 novembre 2022, le CLO, dans une deuxième correspondance à l'institution, l'a remerciée de sa réponse initiale et lui a demandé de fournir des informations supplémentaires pour compléter ses réponses et de s'assurer que le CLO possède « une image un peu plus complète de la situation afférente. »

## **Réponse supplémentaire de l'institution**

Le 15 décembre 2022, l'institution a envoyé une deuxième réponse qui précise ce qui suit :

*Nous vous remercions pour les questions de suivi et la chance pour ANBL de fournir de plus amples détails à propos de ce cas particulier et des mesures qui sont mises en place à l'échelle du réseau.*

*Après la réception de la plainte initiale, nous avons mené une enquête interne et discuté avec le gérant du magasin, les membres de l'équipe concernés et des témoins. À la lumière de ces conversations, nous sommes convaincus que les*

*membres de l'équipe ont proposé de servir le client dans la langue de son choix et que la version des faits de l'auteur de la plainte est trompeuse.*

La réponse présente également « des renseignements à l'appui, qui répondent aux questions posées dans [la] lettre du 29 novembre 2022 », et se termine avec ce qui suit :

*ANBL s'est engagée à offrir un excellent service dans les deux langues officielles. Nous nous sommes également engagés à veiller à ce que les membres de notre équipe se sentent en sécurité et soient traités avec respect. Au cours de notre enquête, nous avons appris que ce client a été très irrespectueux envers un membre de notre équipe, allant même jusqu'à l'insulter en quittant les lieux. Il s'agit d'un comportement inacceptable en tout temps, d'autant plus que les membres de l'équipe étaient en mesure de servir le client dans la langue de son choix et ont essayé de le faire.*

*[. . .] Dans ce cas précis, nous estimons que les membres de notre équipe ont respecté leurs engagements en vertu de la Loi et de nos politiques internes en offrant au client un service dans la langue de son choix, ce que le client a toutefois refusé en insistant pour que le membre unilingue de l'équipe le serve en français.*

*Nous espérons que cet éclaircissement vous sera utile.*

# Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

## **COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC**

### **Communication avec le gouvernement et ses institutions**

**27** Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

### **Obligation des institutions**

**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.

## **COMMUNICATION WITH THE PUBLIC**

### **Communications with government and its institutions**

**27** Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.

### **Obligations of institutions**

**28** An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

**28.1** An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

## **Questions posées par le CLO et réponses reçues de l'institution**

Les questions posées par le Commissariat aux langues officielles (le CLO) dans le préavis d'enquête et la lettre de suivi portent sur plusieurs points, dont le respect de la LLO et la formation des employés de l'institution, ainsi que le profil linguistique de la succursale visée par la plainte, soit le magasin situé à Grand-Sault (le magasin) et les quarts de travail de ses équipes de ventes.

Cette section examine les réponses que la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL) (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse de cette information ne permet pas au CLO de déterminer que les allégations selon lesquelles l'institution avait manqué à ses obligations linguistiques sont fondées; force est donc de conclure que la plainte est **non fondée**.

Les questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites dans leur intégralité et sans correction à l'**annexe 1**.

### **Divergences dans la situation telle que décrite par les deux parties impliquées**

D'emblée, dans ses réponses, l'institution informe le CLO de divergences entre les allégations de la partie plaignante et les attestations des membres de son personnel. Ces divergences complexifient l'analyse de la plainte.

Pour juger du bien-fondé de la plainte, le CLO doit être convaincu de la véracité des allégations de la partie plaignante. Toutefois, étant donné la disparité entre les allégations de la partie plaignante et les explications fournies dans les lettres de réponse de l'institution, le CLO n'est pas en mesure de tirer cette conclusion. Face à des informations contradictoires, il n'appartient pas au CLO de mettre en doute la véracité des informations obtenues de la partie plaignante ou de l'institution. Par conséquent, le CLO doit conclure que la plainte est **non fondée**.

La détermination du CLO qu'une plainte est non fondée ne signifie pas nécessairement que la partie plaignante n'a pas vécu une situation dans laquelle ses droits linguistiques n'ont pas été respectés par l'institution, mais plutôt qu'il n'est pas possible de déterminer, à partir des informations recueillies, si tel est le cas ou non.

### **Positions des parties impliquées**

#### Allégations de la partie plaignante

La plainte indique que le magasin aurait refusé le service à la partie plaignante en raison de son choix de langue officielle, qui est le français.

Qui plus est, on lui aurait demandé de revenir plus tard à 13 h, lorsqu'une autre personne serait capable de lui fournir le service en français.

#### Exigences imposées à l'institution en vertu de la LLO

Si les allégations de la partie plaignante s'avèrent exactes, il s'agirait d'une violation de la LLO, puisque les exigences imposées par cette loi sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles.

De plus, en vertu de la LLO, une institution doit être en mesure de respecter ses obligations linguistiques en tout temps. C'est-à-dire qu'un membre du public qui choisit son service dans l'une des deux langues officielles ne doit donc pas subir un délai indu en comparaison avec une personne qui aurait choisi son service dans l'autre langue officielle. Il convient de noter également que la LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières ou imprévues.

#### Réponse de l'institution

Selon les lettres de réponse de l'institution, l'équipe de vente du magasin a rapidement reconnu que la langue officielle préférée de la partie plaignante était le français et a été en mesure d'offrir

un service dans cette langue immédiatement. Les membres de l'équipe de vente ont tenté d'offrir un service en français, mais la partie plaignante n'a pas accepté l'offre d'être servie en français par un autre employé. Elle a plutôt insisté pour être servie en français par un employé unilingue anglophone.

Dans ses réponses, l'institution reconnaît que la partie plaignante a été invitée à revenir à 13 h, mais elle soutient que ce n'est pas parce que le service en français ne pouvait pas être offert d'ici là, mais bien parce qu'un employé particulier serait présent à cette heure-là.

### **Ce qui n'est pas contesté**

Avant d'examiner les divergences entre les allégations de la partie plaignante et les réponses de l'institution, il est de mise d'énumérer les points sur lesquels les parties impliquées sont en accord.

#### Contexte – des occasions précédentes

La partie plaignante stipule qu'on lui a refusé son service en français à la caisse de ce magasin à deux occasions auparavant et décrit la situation faisant l'objet de sa plainte comme étant « la goutte qui fait déborder le vase. » Puisque ces visites antérieures ne font pas partie de la plainte à l'instance et que tous les détails les concernant sont inconnus, il est impossible de considérer ces allégations. Si le CLO n'a pas posé de questions au sujet des incidents antérieurs, ceux-ci permettent de mettre en contexte la situation faisant l'objet de la plainte. Cette information a donc été communiquée à l'institution, dont les lettres de réponse ne la confirment pas ni ne la démentent. Toutefois, puisque ces incidents ne font pas partie de la plainte ou de l'enquête menée par le CLO, le poids pouvant leur être accordé est minime sinon nul.

#### Aucune obligation linguistique imposée à la partie plaignante

La partie plaignante a stipulé qu'elle peut parler l'anglais, mais comme cliente, elle estime qu'elle a « le droit de [se] faire servir dans [sa] langue ». Un membre du public a le droit de choisir d'être servi dans la langue officielle de son choix, en l'occurrence le français, même s'il peut s'exprimer dans les deux langues officielles. La partie plaignante n'était donc pas obligée d'utiliser sa deuxième langue lors de sa visite au magasin.

Dans les deux lettres de réponse qu'elle a soumises, l'institution reconnaît ses obligations linguistiques en vertu de la LLO et explique qu'elle s'engage à fournir un service de qualité dans les deux langues officielles :

*À ANBL, nous sommes fiers de notre excellent service, et il est important pour nous que nos clients puissent recevoir un service de qualité dans les deux langues officielles.*



### Le délai subi par la partie plaignante

Le fait que la partie plaignante a été invitée à revenir plus tard dans la journée n'est pas contesté. Toutefois, la raison de cette invitation est mise en doute et doit donc être examinée plus en détail.

### **Visite de la partie plaignante au magasin**

Comme il est expliqué ci-dessus, une institution doit être en mesure d'offrir toutes ses communications et tous ses services dans les deux langues officielles en tout temps, et ce de qualité égale et sans délai indu. Un service offert ultérieurement ne peut pas être considéré comme étant de qualité égale à un service offert immédiatement dans l'autre langue officielle et ne répondrait donc pas aux exigences de la LLO.

Puisque la partie plaignante et l'institution conviennent qu'il y a eu un retard dans la prestation des services demandés par la partie plaignante, la question à trancher est de savoir si le retard a été causé par l'incapacité de l'institution à fournir un service en français, comme l'allègue la partie plaignante. L'institution invoque une raison différente pour laquelle on a demandé à la partie plaignante de revenir au magasin plus tard dans la journée pour réaliser le but de sa visite.

Le CLO ne peut conclure avec certitude que le délai était lié au choix de la partie plaignante d'être servie en français et juge donc que la plainte est **non fondée**.

Selon la partie plaignante, lorsqu'elle s'est présentée avec un permis pour occasions spéciales dans le but d'acheter des produits du magasin, une employée « qui travaille dans le bureau de la régie a refusé de me servir parce que je ne parlais pas anglais ». Une deuxième employée lui aurait dit de revenir plus tard, lorsqu'un autre employé « serait capable de [la] servir dans [sa] langue. » Selon la partie plaignante, elle a essayé de présenter son permis écrit dans les deux langues officielles, mais on aurait « refusé de le regarder ».

Selon la réponse initiale de l'institution :

*nous sommes d'avis que les membres de l'équipe du magasin de Grand-Sault ont déployé tous les efforts raisonnables pour le faire lors de l'interaction avec le plaignant le 10 mars 2022. Selon les membres de notre équipe, le client est entré dans le bureau du magasin où travaillait un membre de notre équipe unilingue (anglais). Le membre de l'équipe a rapidement reconnu la langue de choix du client et a tenté de faire appel à un autre membre de l'équipe pour fournir le service.*

La deuxième réponse de l'institution fournit une appréciation des faits bonifiée, ainsi :

*Selon notre enquête, le client s'est présenté en magasin pour fournir des renseignements supplémentaires concernant son permis d'alcool, renseignements qui lui avaient été demandés la veille par la gérante adjointe. Le client est entré*

*dans le bureau du magasin où travaillait un membre unilingue (anglophone) de notre équipe. Le membre de l'équipe a rapidement reconnu la préférence linguistique du client et a cherché à obtenir la [sic] l'aide d'une collègue pour le servir dans la langue appropriée. Le client n'a pas accepté l'offre de faire intervenir un membre bilingue de l'équipe et a insisté pour que l'employé unilingue le serve en français. Il lui a ensuite dit qu'elle ne devrait pas être autorisée [sic] à travailler pour ANBL, puisqu'elle parle seulement anglais. Une autre membre de l'équipe, qui était bilingue, a offert son aide dans la langue de de [sic] choix du client à quelques reprises pendant la discussion, mais ce dernier a continué d'insister pour que l'employé unilingue le serve en français.*

*Pendant l'interaction, les membres de l'équipe n'ont trouvé aucune information concernant les détails supplémentaires demandés la veille par la gérante adjointe. La membre de l'équipe a donc invité le client à revenir en magasin à 13 h pour parler avec la gérante adjointe, qui aurait toute l'information nécessaire.*

Selon la version des faits de l'institution, l'employé qui avait déjà commencé à traiter la demande de la partie plaignante n'était tout simplement pas sur place à ce moment-là, et la partie plaignante n'a pas voulu accepter le service en français offert par les autres employés qui étaient présents et qui tentaient d'obtenir l'information nécessaire pour conclure l'achat de la partie plaignante.

Il existe deux versions contradictoires des événements. Le CLO, ne pouvant douter ni de la partie plaignante ni de l'institution, n'est donc pas en mesure de conclure que la plainte est fondée.

### **Le bilinguisme institutionnel, non individuel**

Il faut préciser qu'un employé particulier n'a pas d'obligation d'offrir lui-même le service en français. Son obligation est de signaler que le service est offert dans les deux langues officielles (l'offre active) et, selon la réponse du membre du public, de faire usage d'un plan de contingence et, si l'employé n'a pas la compétence requise dans la langue officielle choisie par le client, d'aller chercher un collègue qui pourra fournir un service dans cette langue sans délai indu.

Bien qu'il soit impossible de déterminer si les événements se sont déroulés comme le décrit l'une ou l'autre des parties impliquées ou si les attentes de la partie plaignante étaient telles que les a interprétées l'institution, le CLO profite de l'occasion pour expliquer qu'il n'est pas nécessaire que tous les employés soient bilingues, à condition que les employés unilingues puissent toujours se référer à un plan de contingence et ensuite faire appel à un collègue pour fournir le service dans l'autre langue officielle sans délai indu. Si l'institution avait utilisé une approche d'équipe, comme semblent l'indiquer ses réponses à la plainte, elle avait respecté ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

## **Aspects additionnels relatifs à la conformité à la LLO examinés par le CLO**

### L'effectif bilingue de l'institution

La première réponse de l'institution indique qu'elle s'assure d'avoir un nombre approprié d'employés capables d'offrir le service dans les deux langues officielles :

*Afin de garantir que nous disposons de l'effectif approprié pour répondre aux besoins linguistiques de la clientèle, chaque fois qu'un poste est vacant dans un magasin, cette question est toujours examinée avant d'afficher le poste.*

### Formation sur les langues officielles

Pour ce qui est de la formation de ses employés, l'institution confirme que tous les employés reçoivent une formation à l'égard des obligations de l'institution en matière de langues officielles « au moment de leur embauche ». Il s'agit d'une « formation interactive régulière avec l'un des formateurs en ventes au détail » de l'institution.

Cette formation inclut l'importance de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles et l'importance de la continuité de services dans la langue choisie par le client, ainsi que l'importance d'utiliser le plan de contingence si un employé unilingue n'est pas en mesure de fournir le service dans la langue officielle choisie par un membre du public. Dans un tel cas, l'employé « doit inviter un de ses collègues qui peut fournir le service dans la langue en question à servir le client. » La réponse précise également que « Les membres de l'équipe sont formés à le faire le plus rapidement possible afin de s'assurer que tous les clients reçoivent la même qualité de service. »

De plus, tous les employés doivent revoir les politiques de l'institution « sur une base régulière. »

### Vérifications de la conformité à la LLO

Une des questions du CLO à l'institution porte sur le recours à des vérifications régulières de la conformité aux obligations linguistiques par le biais de clients mystères dans le magasin visé par la plainte. La réponse précise que tel est le cas, comme dans toutes ses succursales.

Le CLO a aussi demandé si les résultats de ces vérifications font partie des « analyses de rendement annuelles » des employés. La réponse de l'institution précise que « le respect des politiques concernant l'offre active et la langue de service fait partie intégrante de ces évaluations. » Elle confirme également que les résultats « sont communiqués aux membres de notre équipe lors des évaluations de rendement ». Ainsi, l'institution en profite pour faire un rappel à ses employés de l'obligation « de faire une offre active et d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. »

### Le magasin visé par la plainte

La réponse initiale de l'institution indique qu'à l'exception du gérant, le profil linguistique actuel des employés au magasin comprend huit employés dont 37,5 % sont unilingues. Avec les employés qui s'expriment dans l'une ou l'autre des langues officielles, le CLO calcule que 75 % des employés sont capables de fournir le service en français et 87,5 % en anglais. La deuxième réponse reçue de l'institution précise des nouvelles données qui incluent le gérant, dans lesquelles on peut calculer que le groupe de neuf employés au magasin comprend seulement 22,2 % d'employés unilingues.

Selon l'institution, l'équipe de vente doit toujours être composée d'au moins trois employés sur place et « compte tenu de la composition de son effectif, ce magasin est toujours en mesure de servir les clients dans la langue officielle de leur choix. »

Au sujet des quarts de travail, l'institution a répondu comme suit :

*le gérant du magasin est tenu d'établir l'horaire afin de s'assurer que l'équipe est en mesure de fournir un service dans la langue choisie par le client en tout temps.*

Puisque la partie plaignante affirme qu'un membre de l'équipe de vente lui a demandé de revenir à 13 h afin de recevoir son service en français, et ce sans préciser si cet employé lui aurait parlé en français ou non, le CLO a fait un suivi avec l'institution pour lui demander des explications concernant la situation décrite par la partie plaignante par rapport à la réponse citée ci-dessus. La prochaine réponse de l'institution stipule qu'« au moment de la visite de l'auteur de la plainte, plusieurs membres bilingues de l'équipe étaient présents sur place » et ajoute que :

*Dans ce cas-ci, la membre de l'équipe a invité le client à revenir au magasin à 13 h dans l'unique but de parler avec la personne (la gérante adjointe) qui lui avait demandé des renseignements supplémentaires. D'un point de vue linguistique, les membres de l'équipe présents ce jour-là étaient capables de servir le client dans la langue de son choix et le lui ont proposé.*

Les réponses de l'institution confirment qu'elle comprend son obligation de fournir un service de qualité égale, et donc sans délai indu, dans les deux langues officielles.

En réponse à la question concernant les mesures qui sont présentement mises en place à ce magasin afin d'octroyer aux membres du public un service à la clientèle dans les deux langues officielles, l'institution dit ce qui suit :

*L'équipe de direction de notre magasin de Grand-Sault s'assure que nous sommes en mesure d'offrir un service dans la langue de choix du client en établissant l'horaire de travail de l'équipe de manière à ce que celle-ci puisse offrir un service dans la langue de choix du public en tout temps.*

Cette réponse démontre au CLO que l'institution est pleinement au courant de ses obligations linguistiques et utilise des mesures précises afin de les respecter.

# Conclusion

Pour les raisons énoncées dans ce rapport, l'enquête du Commissariat aux langues officielles (le CLO) n'a pas permis d'établir que la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO); de ce fait, le CLO détermine que la plainte est **non fondée**.

L'examen des réponses fournies par l'institution confirme qu'elle a de nombreuses mesures en place pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO, et il semble que le service dans les deux langues officielles était offert au moment de l'incident faisant l'objet de la plainte.

Le CLO prend également note des efforts de l'institution pour fournir un service dans les deux langues officielles et la remercie de sa volonté d'accueillir des recommandations en vue d'apporter des améliorations, comme elle le mentionne dans sa deuxième lettre de réponse :

*Chez ANBL, nous prenons la responsabilité de fournir un excellent service dans les deux langues officielles au sérieux et en sommes très fiers. Nous sommes ouverts aux commentaires et désirons nous pencher sur les points à améliorer qui sont portés à notre attention.*

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente et chef de la direction de la Société des alcools du Nouveau-Brunswick, à la partie plaignante et au premier ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et au Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c.r.  
Signé dans la ville de Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
**Le 21<sup>e</sup> jour de mars 2024**

## ANNEXE 1

### Premières questions posées par le CLO (le 26 avril 2022) et réponses initiales présentées par l'institution (le 30 août 2022)

Les premières questions posées par le CLO et les réponses présentées par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité.

**Question 1** : Quel est le profil linguistique actuel des employés au magasin situé au 240 A, ch. Madawaska, à Grand-Sault?

RÉPONSE : *Le profil linguistique actuel des membres de l'équipe travaillant à notre magasin de Grand-Sault (à l'exception du gérant du magasin) correspond au suivant : 5 sont bilingues, 1 est unilingue français, 2 sont unilingues anglais.*

**Question 2** : Quelles sont les mesures actuellement mises en place à ce magasin afin d'octroyer aux membres du public un service à la clientèle dans les deux langues officielles?

RÉPONSE : *L'équipe de direction de notre magasin de Grand-Sault s'assure que nous sommes en mesure d'offrir un service dans la langue de choix du client en établissant l'horaire de travail de l'équipe de manière à ce que celle-ci puisse offrir un service dans la langue de choix du public en tout temps.*

**Question 3** : Est-ce que l'ensemble des employés reçoivent une formation à l'égard des obligations d'Alcool NB en matière de langues officielles dès leur embauche?

RÉPONSE : *Tous les membres de l'équipe reçoivent une formation sur les obligations d'ANBL en matière de langues officielles au moment de leur embauche. Tous les membres de l'équipe sont également tenus de revoir la politique d'ANBL sur une base régulière.*

**Question 4** : Cette formation inclue-t-elle l'importance de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles, l'importance de la continuité de services dans la langue choisie par le client, peu importe s'il peut s'exprimer dans sa deuxième langue, ainsi que le plan de contingence à suivre par un employé unilingue qui n'est pas en mesure de servir un membre du public dans la langue officielle de son choix? Veuillez nous fournir les détails du plan de contingence de ce magasin.

RÉPONSE : *Dans le cadre du programme d'encadrement de l'excellence du service d'ANBL, chaque membre de l'équipe reçoit une formation interactive régulière avec l'un des formateurs en ventes au détail d'ANBL qui intègre nos obligations en vertu de la Loi. Conformément à la formation reçue, lorsqu'un membre de l'équipe constate la langue de choix d'un client, s'il n'est pas en*

*mesure de fournir le service dans cette langue, il doit inviter un de ses collègues qui peut fournir le service dans la langue en question à servir le client. Les membres de l'équipe sont formés à le faire le plus rapidement possible afin de s'assurer que tous les clients reçoivent la même qualité de service.*

**Question 5 : Par quel moyen l'institution assure-t-elle, lorsque les équipes d'employés sont formées pour un quart de travail, que celles-ci comprennent suffisamment d'employés bilingues pour rencontrer les obligations linguistiques de votre institution en tout temps?**

*RÉPONSE : Afin de garantir que nous disposons de l'effectif approprié pour répondre aux besoins linguistiques de la clientèle, chaque fois qu'un poste est vacant dans un magasin, cette question est toujours examinée avant d'afficher le poste. De plus, le gérant du magasin est tenu d'établir l'horaire afin de s'assurer que l'équipe est en mesure de fournir un service dans la langue choisie par le client en tout temps.*

**Question 6 : Des vérifications de la conformité aux obligations en matière de langues officielles par le biais de clients mystères ont-elles lieu de façon régulière dans ce magasin? Si oui, comment expliquez-vous cette lacune? Sinon, comment expliquez-vous cette décision?**

*RÉPONSE : Des visites mystères sont effectuées régulièrement dans notre magasin de Grand-Sault ainsi que dans tous les autres magasins ANBL.*

**Question 7 : Les résultats des vérifications régulières font-ils partie des analyses de rendement annuelles de vos employés?**

*RÉPONSE : Les résultats des vérifications des clients mystères sont intégrés dans plusieurs sphères de nos examens trimestriels et annuels, plus précisément, le respect de l'offre active et la langue de service.*



## ANNEXE 2

### Questions de suivi posées par le CLO (le 29 novembre 2022) et réponses supplémentaires présentées par l'institution (le 15 décembre 2022)

Les questions de suivi posées par le CLO et les réponses présentées par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité.

**Question 8 :** Comment expliquez-vous la situation décrite par rapport à votre réponse qui stipule que « le gérant du magasin est tenu d'établir l'horaire afin de s'assurer que l'équipe est en mesure de fournir un service dans la langue choisie par le client en tout temps »?

RÉPONSE : *Comme indiqué ci-dessus, au moment de la visite de l'auteur de la plainte, plusieurs membres bilingues de l'équipe étaient présents sur place. Avec le gérant, l'équipe de cet établissement d'ANBL compte un total de sept membres bilingues et deux membres unilingues. De plus, au moins trois membres de l'équipe doivent être présents sur place en tout temps. Ainsi, compte tenu de la composition de son effectif, ce magasin est toujours en mesure de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.*

*Dans ce cas-ci, la membre de l'équipe a invité le client à revenir au magasin à 13 h dans l'unique but de parler avec la personne (la gérante adjointe) qui lui avait demandé des renseignements supplémentaires. D'un point de vue linguistique, les membres de l'équipe présents ce jour-là étaient capables de servir le client dans la langue de son choix et le lui ont proposé.*

**Question 9 :** Pour apporter une précision à notre question #7, profitez-vous des évaluations annuelles des employés pour leur présenter les résultats des vérifications des clients mystères ainsi que de leur rappeler l'obligation de faire l'offre active en tout temps et respecter le choix de langue choisie par le client?

RÉPONSE : *Les résultats des évaluations mystères sont intégrés dans plusieurs volets de nos évaluations trimestrielles et annuelles. Plus particulièrement, le respect des politiques concernant l'offre active et la langue de service fait partie intégrante de ces évaluations. Pour clarifier, sachez que les résultats des évaluations mystères sont communiqués aux membres de notre équipe lors des évaluations de rendement trimestrielles et annuelles. Nous profitons en outre de ces occasions pour leur rappeler leurs obligations de faire une offre active et d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.*