



Rapport d'enquête

NUMÉROS DE DOSSIERS 22-23-156 et 22-23-163

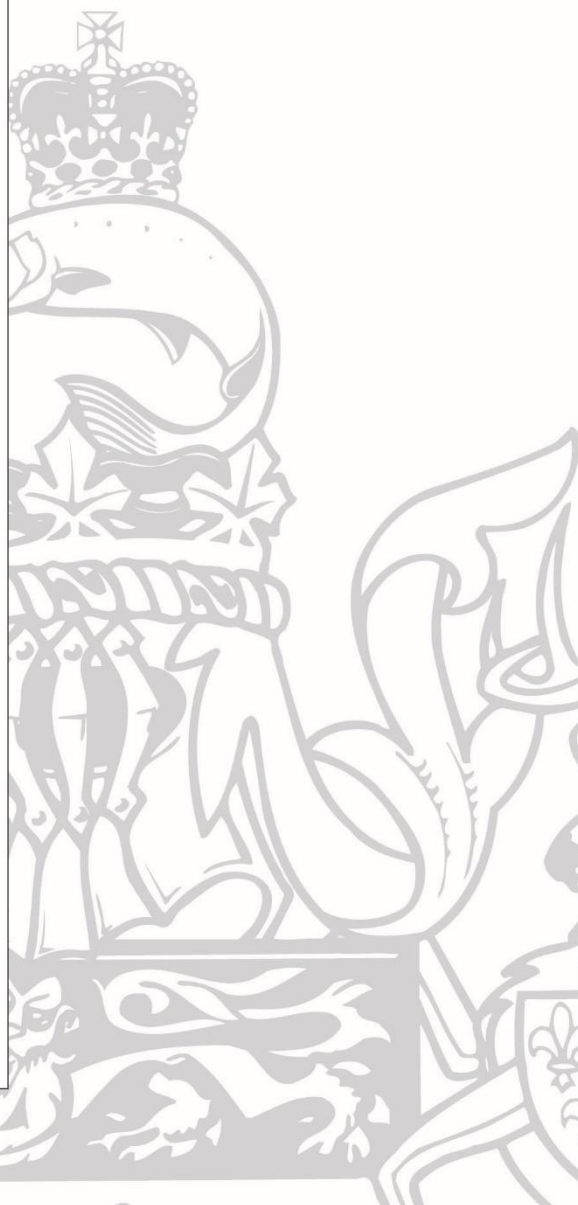
INSTITUTION VISÉE Service Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plaintes : 2
Enquête : 3
Analyse : 5
Conclusion et recommandations : 14

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Chef de la direction de Service
Nouveau-Brunswick
Parties plaignantes
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 deux plaintes visant Service Nouveau-Brunswick (l'institution). Plus précisément, les parties plaignantes allèguent ne pas avoir reçu un service en français ou un service en français adéquat lors d'examens de conduite à deux centres de services de l'institution.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que les plaintes sont **fondées** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que les plaintes sont fondées, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'institution examine le système qu'elle utilise pour permettre au public de prendre rendez-vous pour les examens de conduite afin de s'assurer qu'elle respecte ses obligations en vertu de la LLO et qu'elle offre à tous les membres du public la possibilité de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix;
2. **QUE** l'institution rappelle à tous les examinateurs de conduite et aux autres employés des centres de services l'importance de confirmer la langue officielle dans laquelle un membre du public souhaite être servi;
3. **QUE** Service Nouveau-Brunswick procède, à l'improviste, à des vérifications de l'offre active et de la prestation de service dans les deux langues officielles auprès de ses centres de services, et ce, de façon régulière;
4. **QUE** l'institution évalue immédiatement le profil linguistique de ses équipes d'examineurs de conduite pour repérer et corriger les lacunes éventuelles afin de s'assurer que chacun de ses centres de services a la capacité de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.

Plaintes

Les détails des allégations des parties plaignantes sont les suivants :

Dossier 22-23-156

Le 11 août 2022, la partie plaignante s'est présentée au centre de services de Bouctouche de Service Nouveau-Brunswick où elle devait passer un examen de conduite. Selon la partie plaignante, l'examineur était unilingue anglais et n'a pas offert de service en français, même si la partie plaignante s'est exprimée en français. La partie plaignante n'a pas osé demander un service dans sa langue maternelle, car elle voulait réussir son examen de conduite et éviter des délais. Elle s'est sentie à la merci du système.

La partie plaignante indique qu'elle a partagé cette information avec le Commissariat afin de le conscientiser par rapport aux droits linguistiques qui ne sont pas toujours respectés même dans les régions à forte majorité francophone.

Dossier 22-23-163

Étant donné le désir de la partie plaignante de conserver son anonymat, voici un sommaire général¹ de sa plainte :

Le 29 novembre 2022, la partie plaignante s'est présentée à un centre de services de Service Nouveau-Brunswick où elle avait un rendez-vous pour passer un examen de conduite. La partie plaignante confirme avoir reçu son service en français. Toutefois, la partie plaignante allègue avoir eu beaucoup de difficulté à comprendre les consignes données pendant l'examen et, selon elle, la personne qui lui parlait n'avait ni le niveau requis ni la maîtrise suffisante de la langue française pour bien se faire comprendre. La partie plaignante allègue avoir subi un échec pour cette raison.

¹ Le résumé reproduit dans ce rapport est celui qui figure dans l'avis d'enquête envoyé à l'institution. Bien que la partie plaignante ait fourni au CLO de plus amples détails, par exemple dans quelle municipalité se situe le centre de services, ceux-ci n'ont pas été partagés avec l'institution afin de minimiser le risque de représailles que la partie plaignante craint si l'institution devine son identité.

Enquête

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

À la suite du dépôt des plaintes les 21 novembre et 2 décembre 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 13 février 2023 fut envoyé à Service Nouveau-Brunswick (l'institution). Dans ce préavis à l'intention du 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 les parties plaignantes ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

Réponse de l'institution

Le 13 mars 2023, l'institution a fourni sa réponse, dans laquelle le chef de la direction indique ce qui suit :

Je reconnais que les services reçus par le plaignant en août 2022 et en novembre 2022 ne sont pas à la hauteur de notre vision d'excellence dans la prestation des services.

L'appréciation des faits de l'institution est rédigée de la façon suivante :

Nous sommes en mesure de vous donner plus de précisions au sujet de la plainte qui a été déposée en vertu de la Loi sur les langues officielles (LLO).

Voici donc l'information demandée :

Dossier 22-23-156 :

L'examineur de conduite qui était en poste le 11 août à Bouctouche était parfaitement bilingue. Au cours de sa carrière, cet employé chevronné a servi de nombreux clients francophones et anglophones dans la langue de leur choix. Étant donné que six mois se sont écoulés depuis l'événement dont il est question et que cet employé est maintenant à la retraite, il est difficile de confirmer ou de nier les allégations de la personne plaignante. Cela étant dit, l'employé était tout à fait conscient de sa responsabilité de servir les membres du public dans la langue de leur choix. Cet examineur de conduite a été remplacé par une personne qui est bilingue et pleinement consciente de notre responsabilité de servir les clients dans la langue de leur choix.

Dossier 22-23-163 :

Il est très difficile de mener une enquête au sujet d'une situation sans avoir des détails précis, comme le lieu de l'examen de conduite et le nom de la personne qui en était responsable. Cela étant dit, les membres de notre personnel font l'objet d'une évaluation de leurs compétences linguistiques dans la langue seconde avant leur embauche à un poste qui exige le bilinguisme.

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 fournies par l'institution

Les questions posées par le Commissariat aux langues officielles (le CLO) dans le préavis d'enquête portent sur plusieurs points, dont le respect de la LLO; l'offre active et la continuité de services; les profils linguistiques des centres de services et des équipes d'examineurs de conduite; la stratégie de recrutement de l'institution ainsi que le service de qualité égale.

Cette section examine les réponses que Service Nouveau-Brunswick (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que les plaintes sont **fondées**.

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

Les plaintes à l'instance

La réponse de l'institution reconnaît :

que les services reçus par le plaignant en août 2022 et en novembre 2022 ne sont pas à la hauteur de notre vision d'excellence dans la prestation des services.

Bien que l'institution admette ainsi le bien-fondé des allégations, elle indique qu'il n'est pas possible de mener sa propre enquête à l'interne. De ce fait, elle n'est pas en mesure de contredire les allégations des parties plaignantes ni de les confirmer non plus. Son appréciation des faits fournit certaines informations, mais elles sont de nature générale. Faute de précisions supplémentaires de la part de l'institution, la seule version de chaque plainte dont dispose le CLO est celle de chaque partie plaignante relatant son expérience personnelle lors de l'examen de conduite à un des centres de services de l'institution.

Ne pouvant douter de la bonne foi des parties plaignantes ni contester la véracité des faits présentés par l'institution, force est de constater que les plaintes sont **fondées**.

Toutefois, comme la partie plaignante dans le dossier 22-23-163 n'a pas souhaité divulguer de nombreux détails sur l'incident, le CLO ne peut pas tirer de conclusions définitives sur la manière dont les services fournis ont influencé le résultat du test. Outre la reconnaissance par l'institution que son niveau normal de service n'a pas été fourni, aucune autre conclusion n'est possible.

Le CLO résume les situations de fait des plaintes et les points à considérer comme suit :

Dossier 22-23-156 (centre de services de Bouctouche)

Selon les allégations de la partie plaignante et en l'absence d'indication contraire, elle n'a pas été informée qu'elle pouvait passer son examen de conduite dans la langue officielle de son choix, en l'occurrence le français. Elle n'osait pas le demander elle-même et a donc dû subir l'examen en anglais.

Les exigences imposées par la LLO sont claires : l'institution doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution doit informer le public que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles. Autrement dit, le public ne doit pas avoir besoin de demander un service dans l'une des deux langues, puisque les deux langues doivent déjà lui être proposées. C'est ce qu'on appelle l'offre active de services.

Selon la réponse de l'institution, l'examineur en poste à l'époque à ce centre de services était « parfaitement bilingue » et « tout à fait conscient de sa responsabilité de servir les membres du public dans la langue de leur choix. » Or, il n'est pas nié qu'une offre active de services n'a pas été faite par l'examineur de conduite à la partie plaignante, en dépit du fait que la partie

plaignante s'est exprimée en français, et ce malgré l'obligation de l'institution d'informer le public que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles.

L'offre active de services et la continuité de services dans la langue officielle de choix du public sont abordées ci-dessous.

Dossier 22-23-163 (centre de services B)

Il est soutenu que l'examineur de conduite assigné par l'institution n'avait pas le niveau de compétence linguistique nécessaire et que les difficultés de compréhension qui en ont résulté en raison d'une inégalité linguistique ont empêché la partie plaignante de réussir son examen.

L'institution informe le CLO que les membres de son personnel « font l'objet d'une évaluation de leurs compétences linguistiques dans la langue seconde avant leur embauche à un poste qui exige le bilinguisme. »

Les institutions ayant des obligations en vertu de la LLO doivent non seulement fournir toutes leurs communications et tous leurs services dans les deux langues officielles, mais ces communications et ces services doivent aussi être de qualité égale dans les deux langues officielles.

Une institution qui offre des services de moindre qualité dans une langue officielle à ce qui est offert dans l'autre langue officielle ne peut être considérée comme étant conforme à la LLO.

Toutefois, l'institution ne nie pas l'allégation de la partie plaignante qu'elle n'a pas eu un service adéquat dans sa langue officielle de choix, qui est le français, malgré l'obligation de l'institution d'offrir au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le service de qualité égale est examiné ci-dessous.

L'offre active de services et la continuité de services

L'offre active de services, qui est un élément clé de la prestation de services dans les deux langues officielles, se doit d'être de qualité égale et de façon continue. Le CLO souligne l'importance de faire une offre active de services dès le premier contact afin de confirmer la langue officielle dans laquelle le membre du public préfère être servi. Puisque l'obligation revient à l'institution d'offrir le service dans les deux langues officielles, ce n'est pas le devoir d'un membre du public d'en faire la demande.

Le terme « offre active » est bel et bien précisé par l'article suivant de la LLO :

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.

L'offre active en personne consiste à faire une salutation dans les deux langues officielles, par exemple « Hello, bonjour », et par la suite, de fournir les services dans la langue de choix de la personne.

La raison pour laquelle une offre active doit être faite à chaque membre du public au premier point de contact est double. Premièrement, l'offre active informe le membre du public qu'il peut obtenir les services de l'institution dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Deuxièmement, la langue utilisée par la personne pour répondre informe l'employé de sa préférence linguistique, de sorte que l'employé peut connaître la langue officielle dans laquelle cette personne choisit de recevoir son service, et donc la langue officielle dans laquelle l'institution doit fournir le service.

Les institutions doivent respecter le choix de langue déjà connu en réagissant de manière appropriée et en fournissant le service dans la langue officielle demandée, c'est-à-dire garantir la continuité de services dans la langue choisie par le public, et ce, sans exception et sans délai indu. Pour cette raison, plusieurs institutions ont déjà mis en place un système permettant d'informer l'employé suivant de la langue officielle à utiliser, sans qu'il soit nécessaire pour le public de le reconfirmer.

La réponse de l'institution confirme que les examens de conduite sont fixés à l'avance. Les clients indiquent, pendant le processus de prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone, la langue officielle dans laquelle ils veulent passer leur examen. Qui plus est, lorsqu'ils se présentent à leurs rendez-vous, « Une offre active est tout de même faite aux clients à leur arrivée au comptoir du centre de services. »

Cela devrait permettre d'assurer un service dans la langue officielle de choix du public, et ce, en conformité avec les obligations de l'institution en vertu de la LLO.

En ce concerne la plainte visant le centre de services de Bouctouche, l'examineur de conduite assigné était capable d'offrir le service dans les deux langues officielles. Puisque l'examineur ne savait pas qu'il devait procéder en français, il a poursuivi la conversation en anglais. L'absence d'une offre active n'a donc pas permis d'assurer la continuité du service.

Si la partie plaignante avait déjà indiqué son choix de langue officielle lorsqu'elle a pris son rendez-vous et ensuite à son arrivée au comptoir du centre de services, il est possible que le système en place ne soit pas suffisant pour transmettre aux examinateurs la langue officielle à utiliser. Il est également possible que la partie plaignante ait été victime d'une erreur humaine.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution examine le système qu'elle utilise pour permettre au public de prendre rendez-vous pour les examens de conduite afin de s'assurer qu'elle respecte ses obligations en vertu de la LLO et qu'elle offre à tous les membres du public la possibilité de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

Lorsque les employés connaissent déjà la langue officielle de choix de la personne qu'ils accueillent, ils ne sont pas tenus de répéter l'offre active de services. Toutefois, dans le cas de la partie plaignante qui a passé son examen de conduite au centre de services de Bouctouche, elle s'est exprimée en français devant l'examineur.

Comme il est mentionné ci-dessus, c'est le devoir de l'institution d'offrir ses services dans les deux langues officielles et de réagir à la langue officielle choisie par le public en fournissant le service dans la langue officielle dans laquelle le public s'exprime. Ce n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public de demander le service dans une langue ou l'autre, surtout lorsqu'il s'agit d'une situation telle que décrite par la partie plaignante, qui dit dans sa plainte : « Je n'ai pas osé demander un service dans ma langue maternelle, car je voulais passer mon examen de conduite et éviter des délais. »

Même si l'examineur croyait qu'un examen de conduite en anglais avait été demandé, l'utilisation du français par la partie plaignante aurait dû lui signaler la possibilité que la partie plaignante ait voulu passer son examen en français. C'était l'occasion pour l'examineur d'octroyer à la partie plaignante une autre offre active de services dans les deux langues officielles afin de s'assurer que la partie plaignante puisse recevoir le service de l'institution dans sa langue de choix. En faisant ainsi preuve de prudence, les employés peuvent éviter des erreurs et respecter l'obligation de l'institution de prendre les mesures nécessaires pour garantir que les membres du public puissent communiquer et recevoir les services dans la langue de leur choix.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution rappelle à tous les examinateurs de conduite et aux autres employés des centres de services l'importance de confirmer la langue officielle dans laquelle un membre du public souhaite être servi.

Le service de qualité égale

Pour ce qui est de l'autre partie plaignante (dossier 22-23-163) qui a passé son examen de conduite, elle confirme avoir reçu son service en français, mais allègue que le niveau de français n'était pas adéquat. Elle dit avoir subi de sérieuses conséquences puisqu'elle a eu beaucoup de difficulté à comprendre les consignes données et, de ce fait, n'a pas réussi l'examen.

En général, le CLO n'a aucun droit de regard sur les questions de qualité de langue, sauf s'il s'agit d'une véritable situation d'inégalité linguistique affectant la compréhension, tel qu'il est allégué dans le présent cas.

L'institution ne nie pas la situation de fait présentée par la partie plaignante, mais stipule ce qui suit dans sa réponse :

Il est très difficile de mener une enquête au sujet d'une situation sans avoir des détails précis, comme le lieu de l'examen de conduite et le nom de la personne qui en était responsable. Cela étant dit, les membres de notre personnel font l'objet d'une évaluation de leurs compétences linguistiques dans la langue seconde avant leur embauche à un poste qui exige le bilinguisme.

En vertu de la LLO, l'institution est tenue de fournir toutes ses communications et tous ses services dans les deux langues officielles. Afin de respecter cette obligation, les communications et les services offerts dans une langue officielle doivent être de qualité égale à ceux qui sont offerts dans l'autre langue officielle. Par conséquent, l'institution doit s'assurer que les examens de conduite offerts en français sont de qualité égale aux examens de conduite offerts en anglais.

Qui plus est, la Cour suprême du Canada a clairement indiqué dans la décision R. c. Beaulac, [1999] 1 RCS 768 que :

39 [. . .] dans un cadre de bilinguisme institutionnel, une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. Le principe directeur est celui de l'égalité des deux langues officielles.

Bien que le CLO ne peut pas statuer dans le présent cas si la partie plaignante a subi un échec à cause d'une inégalité linguistique ou pour une autre raison, il est de mise de rappeler que l'institution a une obligation de s'assurer que ses employés bilingues ont les compétences nécessaires en langue seconde.

Puisque la qualité de la langue parlée par un examinateur peut avoir une incidence sur l'équité d'un examen et que l'accès du public aux privilèges de conduite dépend de l'équité de ces examens, le CLO rappelle à l'institution qu'elle doit s'assurer que la compétence minimale en langue seconde exigée de ses examinateurs de conduite bilingues, en l'occurrence le français, est suffisante pour que les candidats ne soient pas désavantagés en raison de la langue officielle qu'ils choisissent.

Vérifications régulières du respect des obligations linguistiques

Les contrôles aléatoires et les autres vérifications sont l'occasion pour l'institution de mieux constater et comprendre ce qui se passe dans ses centres de services. À cet effet, le CLO juge bon de réitérer la recommandation suivante, émise en mars 2015 (voir dossier 2014-2101) :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que Service Nouveau-Brunswick procède, à l'improviste, à des vérifications de l'offre active et de la prestation de service dans les deux langues officielles auprès de ses centres de services, et ce, de façon régulière.

Profils linguistiques des équipes d'examineurs

L'institution a le devoir de s'assurer que, à chaque centre de services et pour chaque quart de travail, l'équipe d'examineurs en place est composée d'un nombre suffisant d'employés pouvant parler chacune des langues officielles, afin que chaque centre de services puisse offrir au public un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.

De plus, puisque l'institution connaît déjà la langue officielle dans laquelle le client souhaite passer son examen, cela lui permet de prévoir les ressources nécessaires pour assurer la continuité du service dans la langue officielle de préférence du client lors de son examen.

Quant à la question du CLO à savoir si la pratique établie lorsqu'un examinateur de conduite n'est pas disponible pour offrir le service dans la langue de choix du client, la réponse indique ce qui suit :

les ressources des examens de conduite sont prévues de manière à servir les clients dans la langue de leur choix partout dans la province. Nous pouvons également communiquer directement avec les clients s'il faut leur proposer d'autres choix d'examen en fonction de leur préférence linguistique.

Cela dit, en ce qui concerne les équipes d'examineurs de conduite et si les profils linguistiques prévoient une capacité suffisante pour servir le public dans les deux langues officielles, l'institution est d'avis que tel est le cas, et précise également que « les capacités linguistiques des personnes embauchées à ces postes dépassent les profils linguistiques prévus. »

Le CLO a donc posé plusieurs questions au sujet des employés de l'institution et de ses démarches en matière de ressources humaines. Les réponses de l'institution confirment que des profils linguistiques ont été établis :

pour les postes d'examineurs de conduite pour chacune des régions de centres de services et que ces profils étaient en place en date du 11 août 2022 et du 29 novembre 2022

Comme preuve à l'appui, l'institution a également annexé à sa réponse le *Tableau 1 – Profil linguistique – examinateurs de conduite* :

Nom de l'équipe	Exigence bilingue	français essentiel	anglais essentiel	anglais ou français	Total
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du centre / nord	2	0	0	0	2
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du nord-est	3	0	0	0	3
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du nord-ouest	1	0	0	0	1
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Fredericton	1	0	2	0	3
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Moncton	2	0	0	0	2
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Saint John	0	0	4	0	4

Ce tableau révèle qu'il n'y a qu'une seule région, soit la région de Saint John, où le profil linguistique n'inclut pas d'examineur classé « exigence bilingue » ou « français essentiel ». Selon ce qui est indiqué, il n'y a donc aucune exigence d'avoir un examinateur avec des compétences linguistiques en français dans cette région, car les quatre examinateurs sont classés « anglais essentiel », et ce même si c'est la région avec le plus d'examineurs. Enfin, le tableau révèle que toutes les autres régions ont au moins un, voire plusieurs, examinateurs ayant des compétences dans les deux langues officielles.

Une institution peut utiliser une approche d'équipe pour offrir ses services dans les deux langues officielles, même si certains de ses employés ne sont pas bilingues. Dans une situation où un employé ne parle pas la langue officielle choisie par le client, l'employé doit pouvoir se référer à un plan de contingence qui précise vers quel collègue il peut se tourner pour que le client soit servi en temps opportun dans la langue officielle de son choix.

Cependant, dans ce cas-ci, l'absence d'exigence d'avoir un examinateur de conduite ayant des compétences linguistiques en français est un manque flagrant. Comment est-il possible d'utiliser une approche d'équipe si aucun autre membre de l'équipe ne peut prendre la relève? Si au sein d'une équipe, on n'y retrouve aucun employé bilingue, il va de soi que le membre du public ne pourra pas obtenir un service dans sa langue de choix si celle-ci diffère de la langue utilisée par l'équipe en question.

Stratégie de recrutement

Tel qu'indiqué dans une des questions du CLO, l'institution doit veiller à ce que son effectif en personnel bilingue soit en mesure de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps, et ce en dépit « des défis en matière de recrutement et d'embauche à l'heure actuelle ».

Le CLO a demandé à l'institution de préciser sa stratégie de recrutement quant aux centres de services qui sont affectés par une pénurie d'examineurs de conduite ayant les capacités linguistiques nécessaires. Or, les profils linguistiques de l'institution, selon elle, « prévoient une capacité suffisante pour servir la clientèle » et de ce fait, aucune stratégie de recrutement n'a été fournie.

La réponse confirme toutefois que l'institution a « connu des difficultés de recrutement de représentants du service à la clientèle et d'examineurs de conduite » et relate une stratégie qu'elle utilise pour s'assurer que son service « est offert dans les deux langues officielles, et ce dans des délais raisonnables et de qualité égale » :

par conséquent, l'une des mesures employées pour atténuer ces difficultés a été d'offrir une formation polyvalente aux représentants du service à la clientèle afin qu'ils puissent également agir comme examinateurs de conduite, lorsqu'il le faut.

Le CLO émet la recommandation suivante en ce qui concerne les profils linguistiques ainsi que la stratégie de recrutement de l'institution :

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'institution évalue immédiatement le profil linguistique de ses équipes d'examineurs de conduite pour repérer et corriger les lacunes éventuelles afin de s'assurer que chacun de ses centres de services a la capacité de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles (le CLO) a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que les plaintes sont **fondées** et que Service Nouveau-Brunswick (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que les plaintes sont fondées, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

- 1. QUE l'institution examine le système qu'elle utilise pour permettre au public de prendre rendez-vous pour les examens de conduite afin de s'assurer qu'elle respecte ses obligations en vertu de la LLO et qu'elle offre à tous les membres du public la possibilité de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix;**
- 2. QUE l'institution rappelle à tous les examinateurs de conduite et aux autres employés des centres de services l'importance de confirmer la langue officielle dans laquelle un membre du public souhaite être servi;**
- 3. QUE Service Nouveau-Brunswick procède, à l'improviste, à des vérifications de l'offre active et de la prestation de service dans les deux langues officielles auprès de ses centres de services, et ce, de façon régulière;**
- 4. QUE l'institution évalue immédiatement le profil linguistique de ses équipes d'examineurs de conduite pour repérer et corriger les lacunes éventuelles afin de s'assurer que chacun de ses centres de services a la capacité de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps.**

Le CLO tient à remercier l'institution d'avoir reconnu l'admissibilité des plaintes et de l'information qu'elle a fournie dans ses réponses, ainsi que de son engagement continu en ce qui a trait à ses obligations linguistiques tel que prononcé par son chef de la direction :

Service Nouveau-Brunswick continue de reconnaître l'importance de la Loi sur les langues officielles (LLO) et je vous assure que nous demeurons résolus à offrir des services de qualité dans les deux langues officielles dans chacun des centres de services.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au chef de la direction de Service Nouveau-Brunswick, aux parties plaignantes 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 une 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 25^e jour de mars 2024

ANNEXE 1

Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

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

Question 1 : Dans un rapport d'enquête antérieur (dossier 2014-2101) concernant Service Nouveau-Brunswick et la prestation de service en français, le Commissariat avait formulé la recommandation suivante :

Que Service Nouveau-Brunswick, en collaboration avec le ministère des Ressources humaines, revoie les profils linguistiques de tous ses centres de services de sorte que, quel que soit l'emplacement de ces derniers, les profils linguistiques établis prévoient une capacité suffisante pour servir le public dans les deux langues officielles.

En date du 11 août 2022 et du 29 novembre 2022, y avait-il des profils linguistiques établis pour tous les centres de services de Service Nouveau-Brunswick?

Question a : Si oui, quels étaient-ils?

Question b : Sinon, pourquoi pas?

Question c : Quels sont les profils linguistiques établis pour les équipes d'examineurs de conduite à tous les centres de services de Service Nouveau-Brunswick?

RÉPONSE : *Comme indiqué dans le précédent rapport d'enquête, je peux confirmer que Service Nouveau-Brunswick a un profil linguistique pour les postes d'examineurs de conduite pour chacune des régions de centres de services et que ces profils étaient en place en date du 11 août 2022 et du 29 novembre 2022 (voir le Tableau 1 – Profil linguistique – examineurs de conduite²).*

Question 2 : Pour ce qui est des équipes d'examineurs de conduite, est-ce que les profils linguistiques prévoient une capacité suffisante pour servir le public dans les deux langues officielles?

RÉPONSE : *Nous sommes d'avis que les profils linguistiques prévoient une capacité suffisante pour servir la clientèle et, qu'en fait, les capacités linguistiques des personnes embauchées à ces postes dépassent les profils linguistiques prévus.*

Question 3 : Quelle pratique est mise en place lorsque les clients font un rendez-vous pour un examen de conduite et choisissent la langue officielle dans laquelle ils veulent passer leur examen de conduite?

²Voir l'annexe 2 du présent rapport.

Question a : Lorsque les clients se présentent au centre de service, est-ce qu'on leur fait l'offre active avant qu'ils se rendent au comptoir de l'examen de conduite?

RÉPONSE : *Les clients des examens de conduite sont servis sur rendez-vous. Les clients prennent rendez-vous en ligne ou par l'entremise de TéléServices et ils indiquent alors leur choix de langue pour l'examen (dans le cadre du processus de prise de rendez-vous). Une offre active est tout de même faite aux clients à leur arrivée au comptoir du centre de services.*

Question b : Par quels moyens vous assurez-vous qu'il y ait une continuité de service dans la langue officielle de choix du client lorsque celui-ci passe son examen?

RÉPONSE : *Les clients indiquent donc leur choix de langue au moment de prendre leur rendez-vous (en ligne ou par l'entremise de TéléServices), ce qui nous permet de prévoir les ressources nécessaires pour servir les clients des examens de conduite dans la langue de leur choix.*

Question c : Quelle est la pratique établie lorsqu'un examinateur de conduite bilingue n'est pas disponible pour offrir le service dans la langue de choix du client?

RÉPONSE : *Comme indiqué au paragraphe b), les ressources des examens de conduite sont prévues de manière à servir les clients dans la langue de leur choix partout dans la province. Nous pouvons également communiquer directement avec les clients s'il faut leur proposer d'autres choix d'examen en fonction de leur préférence linguistique.*

Question 4 : Dans le même rapport d'enquête (dossier 2014-2101), le Commissariat avait émis la recommandation suivante :

Que Service Nouveau-Brunswick, après avoir identifié les besoins en ressources humaines, adopte une stratégie de recrutement ciblée afin de combler les lacunes en matière de personnel bilingue.

Le Commissariat est conscient des défis en matière de recrutement et d'embauche à l'heure actuelle. Toutefois, l'institution doit veiller à ce que son effectif en personnel bilingue soit en mesure de pourvoir des services dans les deux langues officielles en tout temps.

Question a : Si vous avez répondu « non » à la question 2, quelle est présentement la stratégie de recrutement dans tous les centres de services de Service Nouveau-Brunswick qui sont affectés par une pénurie d'examineurs de conduite ayant les capacités linguistiques nécessaires?

Question b : Si vous encourez présentement des défis de recrutement, quelles mesures utilisez-vous pour vous assurer que votre service est offert dans les deux langues officielles, et ce dans des délais raisonnables et de qualité égale?

RÉPONSE : *SNB a connu des difficultés de recrutement de représentants du service à la clientèle et d'examineurs de conduite; par conséquent, l'une des mesures employées pour atténuer ces difficultés a été d'offrir une formation polyvalente aux représentants du service à la clientèle afin qu'ils puissent également agir comme examineurs de conduite, lorsqu'il le faut.*

ANNEXE 2

Tableau 1 fourni par l'institution

Profil linguistique – examineurs de conduite

Nom de l'équipe	Exigence bilingue	français essentiel	anglais essentiel	anglais ou français	Total
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du centre / nord	2	0	0	0	2
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du nord-est	3	0	0	0	3
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du nord-ouest	1	0	0	0	1
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Fredericton	1	0	2	0	3
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Moncton	2	0	0	0	2
Service à la clientèle -Examineur de conducteur – région du Saint John	0	0	4	0	4