



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 23-24-162

**ASSOCIATION VISÉE** Association des designers d'intérieur  
du Nouveau-Brunswick

**OBJET** Allégations de lacunes en matière de  
communication en français

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Plainte : 3  
Enquête : 4  
Analyse : 7  
Conclusion et recommandations : 17

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Présidente de l'Association des  
designers d'intérieur du Nouveau-  
Brunswick  
Partie plaignante  
Première ministre  
Greffière du Conseil exécutif  
Directrice exécutive du Secrétariat  
aux langues officielles

**DATE D'ÉMISSION** Novembre 2024



# Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick (l'association). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes quant à la communication en français à partir du site Web de l'association.

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

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'association s'assure que son site Web soit complètement publié dans les deux langues officielles afin de respecter son obligation d'offrir au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
2. **QUE** l'association vérifie l'ensemble des documents qu'elle distribue et qu'elle s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles en tout temps;
3. **QUE** l'association mette en place une procédure lui permettant de respecter en tout temps ses obligations linguistiques en vertu du paragraphe 41.1(4) de la LLO, notamment d'obtenir d'une tierce partie la version française d'un document lui appartenant ou d'obtenir son accord pour faire traduire le document en question, et ce dès l'obtention dudit document;
4. **QUE** l'association traduit et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
5. **QUE** l'association, de pair avec les membres de son conseil d'administration et de ses administrateurs bilingues, s'assure d'offrir tous ses services et communications, qu'ils soient octroyés en personne ou en ligne, de qualité égale dans les deux langues officielles, peu importe les circonstances particulières qui peuvent se produire;
6. **QUE** l'association effectue la révision complète de son site Web dans les deux langues officielles afin de s'assurer que toutes les

**coquilles linguistiques et toutes les instances sans traduction équivalente dans l'une ou l'autre des deux langues officielles soient corrigées, afin que les versions de son site Web en français et en anglais soient identiques pour ses membres ainsi que pour les membres des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.**

# Plainte

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

Selon la partie plaignante, sur le site Web officiel de l'association<sup>1</sup>, les règlements gouvernant la profession (« by-laws ») ne sont pas disponibles en français. À sa compréhension, une plainte a déjà été portée à ce sujet il y a quelques années, mais les règlements n'ont jamais été publiés ou diffusés en français.

La partie plaignante a fourni un hyperlien vers la page en français, *Gouvernance & règlements*,<sup>2</sup> du site Web de l'association où, elle allègue, le titre du document pertinent est en français mais lorsqu'on ouvre le document, il est en anglais.

## Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'association	L'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick
DINB	L'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick

---

<sup>1</sup> <https://idnb-dinb.ca/fr>

<sup>2</sup> <https://idnb-dinb.ca/fr/about-idnb/governance-by-laws>

# Enquête

## Historique précédant le préavis d'enquête

Le 6 octobre 2022, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a émis un rapport d'enquête (dossier 20-21-290)<sup>3</sup> au sujet d'une plainte visant l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick (l'association), plus précisément le site Web de l'association, qui était en anglais seulement. Cette plainte est semblable à celle du rapport en l'espèce.

Dans son rapport antérieur, le CLO a établi que la plainte est fondée et que l'association n'a pas respecté ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO). Au terme de cette enquête, le CLO a formulé les recommandations suivantes :

- 1. QUE** l'association publie son site Web dans les deux langues officielles dans les meilleurs délais afin de respecter son obligation d'offrir au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
- 2. QUE** l'association traduit et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
- 3. QUE** l'association rappelle à son personnel que lorsque l'association dispense de l'information ou des services concernant l'admission, la suspension, l'expulsion et toute exigence imposée à l'égard de l'exercice de la profession des designers d'intérieur immatriculés, cette information ainsi que ces services doivent être dispensés dans la langue officielle de choix de la personne qui en fait la demande;
- 4. QUE** l'association s'assure que toute nouvelle communication ou tout nouveau service relatif à l'exercice de ses fonctions soient dorénavant offerts dans les deux langues officielles dès le début;
- 5. QUE** si jamais l'association entreprend une nouvelle communication ou un nouveau service relatif à l'exercice de ses fonctions, mais qu'elle est dans l'impossibilité d'offrir cette démarche particulière dans les deux langues officielles, qu'elle retarde son implémentation de cette démarche jusqu'à ce qu'elle soit en mesure de l'offrir dans les deux langues officielles.

---

<sup>3</sup> <https://bit.ly/3RsVifb>

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

À la suite du dépôt de la plainte le 12 janvier 2024, 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), puisque la plainte est presque identique à la plainte antérieure et que certaines parties du site Web de l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick (l'association) et des documents associés n'ont pas été rectifiés depuis l'émission du rapport d'enquête émis à cette époque.

Un préavis d'enquête daté du 31 mars 2024 fut envoyé à l'association. Dans ce préavis à l'intention de la présidente de l'association, on retrouve une demande que cette dernière 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 de l'association**

Le 21 juin 2024, l'association a fourni sa réponse à la plainte. Elle indique ce qui suit :

*Veillez accepter cette réponse avec les sincères regrets de DINB pour les retards actuels et le manque de résolution suite aux plaintes précédentes. Nous sommes une petite association avec seulement 38 membres actifs au Nouveau-Brunswick, des revenus très limités et un conseil d'administration entièrement bénévole. Ces défis, combinés aux difficultés à engager des consultants externes nécessaires à la maintenance du site Web, au travail juridique et aux traductions en temps opportun, ont rendu la mise en oeuvre du changement plus lente que nous le souhaiterions. Sachez que nous nous engageons à apporter tous les changements nécessaires à court terme et à assurer une conformité continue à l'avenir.*

### **Position de l'association**

L'association a aussi informé le CLO des mesures précises prises à la suite de l'enquête antérieure :

*En faisant mes recherches sur cette plainte, j'ai appris qu'un premier avis d'enquête, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO, a été transmis au président de l'Association le 31 août 2021 et, de plus, que l'Association a été informée de ses obligations linguistiques en vertu de la LLO en 2016. Bien que je ne puisse pas commenter sur ces communications historiques, je peux vous assurer, en tant que présidente actuelle de la DINB, que la conformité, l'inclusion et le respect des deux langues officielles de notre province sont notre priorité absolue actuelle.*

*Dans mon premier rapport du président partagé pour notre AGA de mai 2024, j'ai identifié l'inclusivité comme une priorité absolue pour notre association et que nous [DINB] reconnaissons et respectons le fait que nous avons la responsabilité de garantir que les communications sont faites et disponibles dans les deux langues officielles de notre province. J'ai inclus que nous avons fait de grands*

*progrès en fournissant des documents et de la correspondance en anglais et en français, mais j'ai reconnu que nos règlements n'étaient actuellement pas disponibles en français, invoquant des retards dus à des révisions supplémentaires apportées aux versions existantes et que nous prévoyions les avoir mis à jour et publiés en anglais et en français en juin/juillet 2024. Ce rapport a été fourni à tous les membres en anglais et en français. Même si nous n'avions pas encore résolu nos lacunes linguistiques, je voulais que nos membres francophones sachent que nous étions non seulement conscients de tous les cas de non-conformité, mais que nous travaillions activement à les corriger.*

# Analyse

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

## **Associations professionnelles**

**41.1(1)** Dans le présent article, « association professionnelle » s'entend d'une organisation de personnes qui, par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice.

**41.1(2)** Lorsqu'elle exerce l'un quelconque des pouvoirs mentionnés au paragraphe (1), l'association professionnelle :

- a) dispense dans les deux langues officielles les services et les communications liés à cet exercice;
- b) s'agissant de son pouvoir d'imposer des exigences, s'assure que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix.

**41.1(3)** Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

**41.1(4)** L'association professionnelle offre au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles.

## **Professional associations**

**41.1(1)** In this section, "professional association" means an organization of persons that, by an Act of the Legislature, has the power to admit persons to or suspend or expel persons from the practice of a profession or occupation or impose requirements on persons with respect to the practice of a profession or occupation.

**41.1(2)** When a professional association exercises a power referred to in subsection (1), the professional association

- (a) shall provide services and communications related to the exercise of that power in both official languages, and
- (b) with respect to its power to impose requirements, shall ensure that a person is able to fulfil those requirements in the official language of his or her choice.

**41.1(3)** No person shall be placed at a disadvantage by reason of exercising his or her right to choose an official language in which to fulfil requirements imposed by a professional association.

**41.1(4)** A professional association shall offer its services and communications to members of the public in both official languages.



Comme il a été indiqué ci-dessus, ce rapport d'enquête découle d'une plainte relative aux services offerts par l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick (l'association) à partir de son site Web. Selon la partie plaignante, les arrêtés de l'association n'apparaissent qu'en anglais seulement. Elle affirme également que cette absence des arrêtés de l'association en français a fait l'objet d'un premier rapport d'enquête qui a été émis en octobre 2022.

Le CLO a cru bon de procéder à une deuxième enquête visant l'association, car la situation rapportée par la partie plaignante en lien avec l'enquête antécédente s'est répétée dans la plainte du dossier afférent. En fait, la situation qui avait été rapportée dans cette première plainte le 15 mars 2021 ne semble pas avoir été complètement rectifiée. Plusieurs documents du site Web de l'association, selon les observations du CLO, ne sont toujours pas disponibles en français. De plus, certains hyperliens en français mènent à des pages uniquement en anglais sur ce même site Web.

Selon le CLO, cela n'équivaut pas à un service égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles. Non seulement les droits linguistiques de la partie plaignante n'ont pas été respectés, mais ce genre de situation, même si ce n'est pas l'intention de l'association, contribue également à la dévalorisation d'une des deux langues officielles, ce qui contrevient à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la LLO.

### **Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'association**

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, le site Web de l'association, la réglementation de l'association, l'effectif bilingue du personnel de l'association, ainsi que la qualité de service égale.

Cette partie du rapport examine les réponses que l'association a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

### **L'offre active de services**

Les exigences imposées par la LLO sont claires : l'association doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'association doit informer le public, dès le premier contact, 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 ou l'autre des deux langues officielles, puisque les deux langues doivent déjà lui être proposées par l'association. C'est ce qu'on appelle « l'offre active de services ».

Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car si l'offre est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue officielle fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'association.

Dans le cas en l'espèce, le site Web de l'association dispose de deux versions : une version en français et une version en anglais. L'hyperlien contient l'abréviation désignant le nom de l'association en anglais et en français : <https://idnb-dinb.ca/>. Ces deux versions incluent un bouton permettant de basculer d'une langue à l'autre à tout moment.

Bien que le site Web existe dans les deux langues officielles, afin d'améliorer l'offre active de services dans les deux langues officielles, le CLO suggère à l'association l'ajout d'une page d'accueil dans les deux langues officielles qui pourrait faciliter l'accès à la langue de choix d'un membre du public.

### **La continuité de services en français**

L'objectif de l'offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». Si une association ne s'assure pas de respecter la continuité de services, cela risque de faire en sorte que les membres du public acceptent la langue utilisée par l'association au lieu de la leur, ce qui n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public. En fait, c'est le contraire des obligations en vertu de la LLO, et cela oblige, dans certains cas, les membres du public de faire valoriser leurs droits linguistiques.

#### Le site Web de l'association

À la suite du dépôt de la plainte le 12 janvier 2024, un enquêteur du CLO a examiné le site Web de l'association le 16 janvier 2024. Sur la page *Gouvernance & règlements*, il a suivi un hyperlien en français vers les arrêtés de l'association. Un document en anglais seulement apparaît en cliquant sur ce lien et s'intitule, *BY-LAWS ASSOCIATION OF INTERIOR DESIGNERS OF NEW BRUNSWICK May 28, 2018*. Ainsi, on voit que les arrêtés de l'association sont toujours publiés en anglais seulement, tel qu'il a été indiqué par la partie plaignante.

L'enquêteur a également remarqué des hyperliens nommés *Annexe A*, *Annexe B* et *Annexe C*, qui mènent eux aussi à des documents en anglais seulement, malgré que leurs noms soient en français :

- *Appendix A: Definition of Interior Design;*
- *Appendix B: NCIDQ Exam & Eligibility Acceptable Paths Route 1, 6 & 7;*
- *Appendix C: ARIDO Intern Competencies Review System (ICRS).*

Qui plus est, bien que l'enquêteur n'ait pas effectué une étude exhaustive du site Web de l'association, il a rapidement constaté plusieurs fautes reliées aux langues officielles qui perdurent : certaines adresses URL, mais pas toutes, qui contiennent des mots anglais; d'autres mots anglais qui n'ont pas été traduits ou des phrases qui n'ont pas été traduites correctement vers le français; et le bas de page reproduit à plusieurs endroits sur le site Web qui contient plusieurs erreurs.

Dans sa réponse, l'association a affirmé qu'elle a « tenté de tout corriger; cependant, nous avons besoin du développeur du site Web pour certains problèmes techniques que nous ne pouvons pas modifier nous-mêmes. » L'association a inclus une liste des problèmes techniques du site Web qui ont été résolus depuis le dépôt de la plainte, et elle a énuméré d'autres aspects qui n'avaient pas encore été corrigés. L'association a ensuite souligné ce qui suit :

*Nous avons eu de grandes difficultés avec notre développeur de site Web actuel. Après plusieurs mois d'attentes et d'investissement financier, un manque de communication et des longs retards, nous n'avons pas été en mesure d'obtenir la fonction et le service que nous attendions. Nous avons donc contacté un autre fournisseur en avril 2024 après avoir reçu votre lettre, car nous n'étions pas en mesure de le faire. Nous sommes convaincus que notre fournisseur actuel sera en mesure de nous soutenir dans les changements qui doivent être apportés. Nous avons reçu le 10 juin 2024 un devis du nouveau développeur web, que nous avons accepté. Notre nouveau site Web entièrement conforme sera lancé le 19 juillet 2024.*

La réponse de l'association démontre au CLO qu'elle est au courant des lacunes linguistiques qui existent sur son site Web. Elle affirme également sa volonté de respecter toutes ses obligations en vertu de la LLO. Toutefois, le CLO est d'avis qu'il y a eu un non-respect de la continuité de services dans ce cas, puisque la partie plaignante n'a pas reçu son service entièrement dans sa langue de choix. Donc, comparativement aux membres du public ayant choisi de visiter le site Web de l'association en anglais, la partie plaignante a été défavorisée en raison de son choix de langue officielle, le français, car elle n'a pas eu accès à toute la documentation de l'association dans cette langue.

Bien que le service soit fourni en ligne, les mêmes obligations doivent être respectées. Le fardeau de s'assurer que le site Web démontre d'une méthode fiable pour ce faire revient à l'association, et non aux membres du public. C'est l'association, et non le membre du public, qui doit trouver une façon de respecter les obligations linguistiques imposées par la LLO.

Si un membre du public ne réussit pas à obtenir des services sur le site Web dans la langue officielle de son choix, l'association n'a pas respecté son obligation de continuité de services. Il s'agit d'une obligation fondamentale qui demeure la responsabilité de l'association, et il semble que cette dernière ne respecte toujours pas cette obligation.

Malgré les efforts de l'association relatifs à la mise à niveau de son site Web pour se conformer à la LLO, le CLO adapte une recommandation du rapport d'enquête antérieur (dossier 20-21-290) :

**Recommandation n° 1 :**

**Le Commissariat recommande que l'association s'assure que son site Web soit complètement publié dans les deux langues officielles afin de respecter son obligation d'offrir au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.**

Une question posée par l'association

Dans sa réponse du 21 juin 2024, l'association a posé au CLO la question suivante au sujet des annexes qui, comme il est indiqué ci-dessus, ne sont disponibles qu'en anglais seulement :

*Concernant les annexes qui sont également actuellement publiées seulement en anglais, nous recevons une version française de l'annexe A avec nos règlements administratifs; cependant, les annexes B et C proviennent toutes deux de tiers et ne sont pas disponibles en français. Le CLONB accepterait-il que ces ressources soient fournies sous forme d'hyperliens en anglais et en français vers des sites Web de tiers parti qui sont en anglais?*

En guise de réponse à l'association, le 9 septembre 2024, le CLO a cité le paragraphe 41.1(4) de la LLO dans une lettre de suivi, comme suit :

**41.1(4)** L'association professionnelle offre au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles.

**41.1(4)** A professional association shall offer its services and communications to members of the public in both official languages.

Selon ce qui est indiqué dans la LLO, toute association professionnelle doit offrir l'entièreté de ses services et communications dans les deux langues officielles, peu importe qu'il s'agisse d'un document provenant de l'association elle-même ou appartenant à un fournisseur ou une tierce partie de cette association. Pour assurer la continuité de services dans la langue officielle de choix de tout membre du public et fournir un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques officielles, tout document publié sur le site Web de l'association doit être disponible en tout temps dans les deux langues officielles. Si le document n'existe que dans une des deux langues officielles, l'association ne devrait pas publier ce document sur son site Web avant qu'il soit dûment traduit. En outre, le CLO est d'avis qu'un avertissement indiquant que les documents provenant d'un hyperlien en français ne sont disponibles qu'en anglais ne répond pas adéquatement aux obligations linguistiques d'une association en vertu de la LLO, car cela n'est simplement qu'un accommodement inacceptable.

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.*

Le CLO avise donc l'association que si cette dernière propose au public de choisir entre un service inférieur dans la langue officielle de son choix ou un service immédiat dans l'autre langue officielle, l'association ne reconnaît pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

Le CLO formule deux recommandations relativement à des documents provenant de fournisseurs ou de tierces parties :

**Recommandation n° 2 :**

**Le Commissariat recommande que l'association vérifie l'ensemble des documents qu'elle distribue et qu'elle s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles en tout temps.**

**Recommandation n° 3 :**

**Le Commissariat recommande que l'association mette en place une procédure lui permettant de respecter en tout temps ses obligations linguistiques en vertu du paragraphe 41.1(4) de la LLO, notamment d'obtenir d'une tierce partie la version française d'un document lui appartenant ou d'obtenir son accord pour faire traduire le document en question, et ce dès l'obtention dudit document.**

**Les règlements administratifs de l'association en anglais seulement**

Dans le rapport d'enquête émis précédemment, le Commissariat avait indiqué ce qui suit :

***La capacité d'offrir le service aux membres et les personnes qui cherchent à devenir membres***

*Le paragraphe 41.1(2) de la LLO exige qu'une association professionnelle qui, « par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice » doit dispenser « les services et les communications liés à cet exercice » dans les deux langues officielles. Selon l'alinéa 41.1(2)b), l'association doit s'assurer « que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix. » Le paragraphe 41.1(3) exige que « Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences » qui lui sont imposées par son association professionnelle.*

*Les arrêtés de l'association contiennent des informations sur le statut des membres, son code de déontologie et les procédures relatives à la discipline de ses membres. Ces arrêtés se trouvent sur le site Web de l'association qu'en anglais.*

*Ainsi, les droits linguistiques des membres de l'association et toute autre personne qui désire obtenir cette information en français sur le site Web de l'association ne sont pas respectés.*

Ce même rapport avait formulé la recommandation suivante :

**QUE** *l'association traduit et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick.*

Ce volet de la plainte a beaucoup surpris le CLO, car le rapport d'enquête antérieur portait sur le site Web de l'association et ses arrêtés, qui sont aussi des enjeux importants de la plainte en l'espèce. Les recommandations émises dans ce rapport sont claires : toute la documentation de l'association, incluant ses arrêtés, doit être disponible dans les deux langues officielles. Or, les arrêtés ne sont toujours disponibles qu'en anglais seulement. Comme nous l'avons vu plus haut, la réponse de l'association indique que, à la suite de cette nouvelle plainte, l'actuelle présidente de l'association a

*appris qu'un premier avis d'enquête, en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO, a été transmis au président de l'Association le 31 août 2021 et, de plus, que l'Association a été informée de ses obligations linguistiques en vertu de la LLO en 2016.*

Le CLO se questionne donc à savoir pourquoi l'association n'a pas suivi les recommandations émises en octobre 2022.

Dans le préavis d'enquête daté du 31 mars 2024, la question 2 du CLO se lit comme suit :

Veuillez confirmer si les arrêtés de l'association ont été traduits vers le français et, en conformité avec la recommandation précédente du Commissariat émise en octobre 2022, circulés aux membres de l'association et publiés pour le public dans les meilleurs délais. Veuillez fournir une copie et inclure toute information pertinente dans votre réponse.

Dans sa réponse, l'association a fourni l'explication suivante :

*Les Règlements administratifs de l'association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick ne sont actuellement pas disponibles en français.*

*Nos Règlements administratifs ont subi deux séries de révisions récentes :*

- *La première a débuté en juillet 2022, avec une version finalisée envoyée pour examen et commentaires, en juillet 2023, comprenant une version française.*

- *Des erreurs et des omissions ont été trouvées lors de l'achèvement de la révision ci-dessus, provoquant une autre révision qui a été approuvée par notre conseil d'administration en avril 2024, date à laquelle notre secrétaire a contacté notre traducteur et a été informé que sa disponibilité prévue pour commencer la traduction était juin 2024.*

.....  
*Nous avons depuis confirmé que la traduction des statuts sera terminée d'ici le 26 juin 2024.*

Selon le CLO, ces délais dans la traduction et la publication des arrêtés dans les deux langues officielles ne sont pas acceptables.

Le CLO se rend compte que la traduction de documents peut s'avérer une lourde barrière pour toute association qui veut respecter pleinement ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. L'association a confirmé à maintes reprises qu'elle comprend ses obligations linguistiques, mais il semble que l'association ne peut être incitée à offrir tous ses services dans les deux langues officielles que lorsque des plaintes sont déposées au CLO.

Qui plus est, l'association est au courant depuis septembre 2016 des nouvelles obligations ciblant les associations professionnelles partout au Nouveau-Brunswick. Le 20 mai 2021, le CLO a informé l'association de la première plainte à l'égard de l'unilinguisme de son site Web, et selon les communications reçues par le CLO de la part de l'association à la suite de l'enquête initiale, cette dernière allait suivre les recommandations du premier rapport d'enquête et afficher sur son site Web tout document ou toute communication dans les deux langues officielles. Le 12 janvier 2024, une nouvelle plainte portant sur le site Web de l'association ainsi que la publication de ses arrêtés en anglais seulement a été déposée au CLO.

Il est donc de mise de réitérer la recommandation du rapport d'enquête antérieur (dossier 20-21-290) afin d'exiger que l'association s'assure que ses règlements administratifs ou arrêtés soient disponibles dans les deux langues officielles :

**Recommandation n° 4 :**

**Le Commissariat recommande que l'association traduise et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.**

**L'effectif bilingue de l'association**

Depuis le dépôt de la plainte initiale le 15 octobre 2021, l'association a indiqué au CLO dans presque toutes ses communications qu'elle est une très petite association comportant un nombre minimal de membres. En raison de sa taille et du nombre de ses membres, l'association estime qu'elle n'a pas les ressources financières adéquates :

*Nous sommes une très petite association avec seulement 38 membres actifs au Nouveau-Brunswick, des revenus très limités et un conseil d'administration entièrement bénévole.*

Dans le préavis d'enquête du CLO daté du 31 mars 2024, nous avons posé une série de questions à l'association au sujet de son effectif bilingue :

7. Quel est l'effectif bilingue du personnel de l'association et la capacité de son personnel et, s'il y a lieu, de ses bénévoles de fournir toutes les communications et tous ses services dans les deux langues officielles?

- a. Si vous jugez que les ressources humaines (les employés et les bénévoles) sont suffisantes, veuillez l'indiquer.
- b. Si vous ne les jugez pas suffisantes, veuillez indiquer les mesures entreprises ou envisagées pour corriger cette situation.

En guise de réponse, l'association a offert ce qui suit :

*Le rapport demandait également quel pourcentage du personnel/bénévoles de DINB est bilingue. Tous nos membres du conseil d'administration et des administrateurs sont des bénévoles (DINB n'a pas de personnel rémunéré.) Cinquante pour cent des membres du conseil d'administration et des administrateurs sont bilingues, comme suit :*

1. Président <sup>4</sup> :		<i>pas bilingue</i>
2. Vice-président:		<i>pas bilingue</i>
3. Trésorier:		<i>pas bilingue</i>
4. Secrétaire:		<i>bilingue</i>
5. Registraire:		<i>bilingue</i>
6. Président sortante		<i>bilingue</i>
7. Représentante stagiaire:		<i>bilingue</i>
8. Membre à titre individuel:		<i>bilingue</i>
9. Délégué NCIDQ:		<i>bilingue</i>

*Cela s'est avéré suffisant pour garantir que tous les communications et services offerts par DINB soient disponibles en anglais et en français. Comme indiqué ci-dessus concernant les annexes B et C, notre défi permanent concerne les documents et communications de tiers.*

**(Nous soulignons.)**

Si l'association considère que son effectif bilingue est « suffisant » pour garantir que tous les documents et services qu'elle offre sont « disponibles en anglais et en français »,

---

<sup>4</sup> Les noms des membres du conseil d'administration ont été radiés afin de respecter la vie privée de ces personnes.



pourquoi existe-t-il encore plusieurs lacunes sur son site Web et à ses règlements? Le CLO est d'avis que l'association démontre vouloir réellement offrir tous ses services et tous ses documents dans les deux langues officielles. Toutefois, le délai pour y arriver est contraire aux obligations qui lui sont imposées en vertu de la LLO.

De plus, il convient de noter que la LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières : une association régie par la LLO doit donc être en mesure de respecter ses obligations linguistiques en tout temps, en dépit de circonstances imprévues.

Le CLO émet donc la recommandation suivante :

**Recommandation n° 5 :**

**Le Commissariat recommande que l'association, de pair avec les membres de son conseil d'administration et de ses administrateurs bilingues, s'assure d'offrir tous ses services et communications, qu'ils soient octroyés en personne ou en ligne, de qualité égale dans les deux langues officielles, peu importe les circonstances particulières qui peuvent se produire.**

**Démarches depuis le dépôt de la plainte**

Au cours de la planification de la rédaction du rapport d'enquête, en octobre 2024, un enquêteur du CLO a revisité le site Web de l'association afin d'y vérifier, s'il y a lieu, les changements apportés depuis le dépôt de la plainte dans ce dossier. Bien que l'on remarque que certains liens en français redirigent l'utilisateur vers des pages qui sont toujours uniquement en anglais, le CLO est ravi de constater que l'association s'est acharnée à s'assurer que son site Web respecte toutes ses obligations linguistiques en vertu de la LLO. Les arrêtés de l'association (annexe A) sont maintenant disponibles en français, et les deux liens en français qui redirigeaient vers des documents en anglais appartenant à de tierces parties (annexes B et C) ont été retirés. Reste à voir si l'association décidera de faire traduire ces documents avec la permission des tierces parties et de les rajouter ensuite sur son site Web en français.

Le CLO formule donc la recommandation suivante :

**Recommandation n° 6 :**

**Le Commissariat recommande que l'association effectue la révision complète de son site Web dans les deux langues officielles afin de s'assurer que toutes les coquilles linguistiques et toutes les instances sans traduction équivalente dans l'une ou l'autre des deux langues officielles soient corrigées, afin que les versions de son site Web en français et en anglais soient identiques pour ses membres ainsi que pour les membres des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.**

# Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'Association des designers d'intérieur (l'association) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'association s'assure que son site Web soit complètement publié dans les deux langues officielles afin de respecter son obligation d'offrir au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
2. **QUE** l'association vérifie l'ensemble des documents qu'elle distribue et qu'elle s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles en tout temps;
3. **QUE** l'association mette en place une procédure lui permettant de respecter en tout temps ses obligations linguistiques en vertu du paragraphe 41.1(4) de la LLO, notamment d'obtenir d'une tierce partie la version française d'un document lui appartenant ou d'obtenir son accord pour faire traduire le document en question, et ce dès l'obtention dudit document;
4. **QUE** l'association traduit et circule immédiatement à ses membres ses arrêtés et qu'elle les publie sur son site Web en français afin de respecter ses obligations envers ses membres en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick;
5. **QUE** l'association, de pair avec les membres de son conseil d'administration et de ses administrateurs bilingues, s'assure d'offrir tous ses services et communications, qu'ils soient octroyés en personne ou en ligne, de qualité égale dans les deux langues officielles, peu importe les circonstances particulières qui peuvent se produire;
6. **QUE** l'association effectue la révision complète de son site Web dans les deux langues officielles afin de s'assurer que toutes les coquilles linguistiques et toutes les instances sans traduction équivalente dans l'une ou l'autre des deux langues officielles soient corrigées, afin que les versions de son site Web en français et en anglais soient identiques pour ses membres ainsi

**que pour les membres des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.**

Le Commissariat tient à remercier l'association de sa collaboration au cours de cette enquête ainsi que de ses réponses, notamment en ce qui a trait à son site Web, à ses arrêtés et au profil linguistique de son conseil d'administration et de ses administrateurs. L'association a démontré, depuis le dépôt de cette plainte, son engagement à respecter les droits linguistiques de ses membres et des membres du public des deux communautés linguistiques officielles.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport à la présidente de l'Association des designers d'intérieur du Nouveau-Brunswick, à la partie plaignante et à la première ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et à la Directrice exécutive du 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 7<sup>e</sup> jour de novembre 2024**