



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 24-25-112

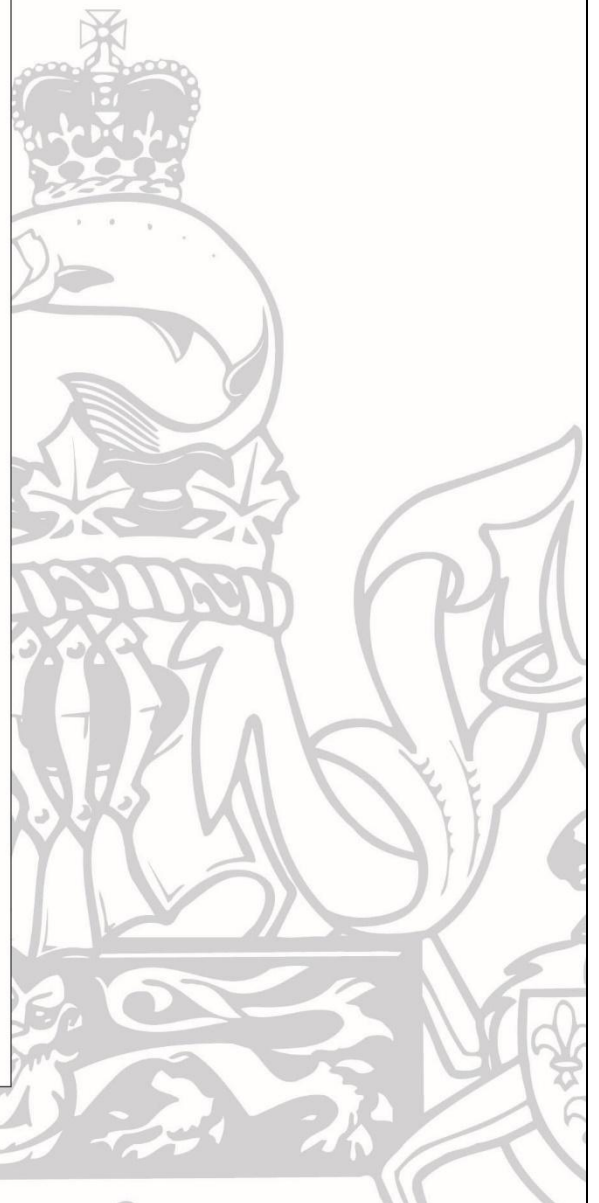
INSTITUTION VISÉE Travail sécuritaire NB

OBJET Allégations de lacunes quant à la
communication en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Analyse : 7
Conclusion et recommandations : 24

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Président et chef de la direction de
Travail sécuritaire NB
Partie plaignante
Première ministre
Greffier du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Octobre 2025



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant Travail sécuritaire NB (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes dans la communication en français puisqu'elle n'a pas pu recevoir une décision écrite entièrement dans sa langue de choix, le français, de la part de l'institution.

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'institution 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** pour assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public, l'institution s'assure que ses communications et services ainsi que ceux de ses tiers fournisseurs et des fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie soient disponibles en tout temps dans la langue officielle de choix du membre du public, et ce, même si celle-ci n'en est pas l'auteure;
2. **QUE** l'institution fasse un rappel de l'importance de ses obligations linguistiques et de son processus en matière de langues officielles à tous ses employés et ses tiers fournisseurs afin que toutes ses communications et toute documentation afférente soient disponibles dans la langue officielle de choix des membres du public;
3. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement afin de veiller à ce que son personnel maintienne un niveau de bilinguisme adéquat pour communiquer de qualité égale à l'oral et à l'écrit avec les membres des deux communautés linguistiques officielles en tout temps.

Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante tels qu'ils ont été partagés initialement avec l'institution sont les suivants :

La partie plaignante a communiqué avec notre bureau à la suite d'une conversation qu'elle a eue avec une défenseure des travailleurs. Elle allègue avoir reçu de la correspondance de la part de Travail sécuritaire NB datée du 19 janvier 2024 dans laquelle certains extraits sont rédigés en français alors que d'autres le sont uniquement en anglais, malgré le fait que le français est sa langue de préférence.

Les extraits en anglais seulement semblent constituer une partie du dossier médical de la partie plaignante et contiennent des observations de professionnels de la santé à l'égard de la condition médicale de la partie plaignante ainsi que de preuves de la probabilité de la partie plaignante de faire un retour au travail en toute sécurité.

Le Commissariat, dans sa deuxième lettre d'enquête à l'institution, a indiqué avoir omis un détail de la plainte :

Au moment de déposer sa plainte, la partie plaignante avait décidé de porter en appel une décision prise par Travail sécuritaire NB qui stipule qu'elle est apte à un retour au travail. La partie plaignante devait donc se présenter devant le Tribunal d'appel des accidents au travail Nouveau-Brunswick en décembre 2024. Cependant, en raison de la correspondance l'informant de la décision de Travail sécuritaire NB, qui comporte, comme vous le savez déjà, des passages en français et en anglais, la partie plaignante a affirmé s'inquiéter qu'elle ne recevrait pas son service de la part du Tribunal dans sa langue officielle de choix, le français. Elle se sent donc désavantagée en raison de cette décision, car elle allègue qu'elle ne reçoit pas un service équivalent à un membre du public ayant choisi l'anglais comme langue officielle de choix.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
L'institution	Travail sécuritaire NB
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
Le TAAT	Le Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick

Enquête

Tentative de résolution alternative

À la suite du dépôt de la plainte le 28 octobre 2024, le CLO a décidé de procéder par la voie de son processus alternatif de résolution des plaintes en vertu du paragraphe 43(10.1) de la LLO. Cette disposition allège le traitement des plaintes tout en permettant de corriger le tir de façon rapide et efficace.

Le CLO a procédé à l'émission d'une lettre de résolution alternative datée du 22 novembre 2024, dans laquelle l'institution a été informée de la plainte. Cette lettre invitait l'institution à communiquer avec le CLO si elle contestait les allégations ou avait besoin de renseignements supplémentaires. Si elle reconnaissait toutefois que des manquements à la LLO avaient eu lieu, le CLO lui demandait de confirmer par écrit les démarches qu'elle avait prises ou qu'elle prendrait afin de se conformer aux exigences de la LLO dans le but d'éviter une répétition de ce genre d'incident.

Dans sa lettre de résolution alternative, le CLO a indiqué ce qui suit en rapport à une communication étant destinée à un membre du public :

Le Commissariat considère que cette communication étant destinée à un membre du public – la partie plaignante –, elle aurait dû lui être envoyée entièrement dans sa langue officielle de choix, le français, malgré que les dossiers médicaux ne sont généralement pas considérés comme étant destinés au public et font généralement partie de la rubrique « langue de travail » sur laquelle le Commissariat n'a aucun droit de regard.

Afin de régler la situation, le CLO a proposé la mesure suivante :

- que l'institution s'assure que toutes ses communications destinées aux membres du public soient disponibles entièrement dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, selon le choix de tout membre du public, et ce de qualité égale et sans délai indu.

Dans sa réponse datée du 19 décembre 2024, l'institution a partagé ce qui suit :

Travail sécuritaire NB se conforme à toutes les exigences selon la LLO pour toutes les communications avec les membres du public. Pour ce qui est des communications par écrit, l'institution s'assure en tout temps, que le/la destinataire reçoivent sa correspondance dans la langue officielle de son choix lorsque l'institution est l'auteur de ladite correspondance.

Dans le cas de la présente plainte, vous faites référence à une lettre de décision dans laquelle nous sommes tenu selon les principes de justice administrative de

fournir les détails relativement aux preuves utilisées pour conclure l'acceptation ou le refus d'une demande d'indemnisation. Ces preuves sont souvent basées sur les rapports médicaux reçus et provenant des fournisseurs de soins. Comme vous le soulignez, ceux-ci ne sont généralement pas considérés comme étant destinés au public et font généralement partie de la rubrique « langue de travail ». L'analyse et la conclusion de chaque décision sont fournies dans la langue officielle choisie afin que le/la destinataire comprenne bien la décision.

Nous tenons à souligner que le/la destinataire peut en tout temps obtenir plus de renseignement en communiquant avec le/la responsable de cas ou par l'entremise des représentant des travailleurs qui sont à leur disposition sans frais.

Travail sécuritaire NB compte sur un nombre important de tiers fournisseurs de services. En fait, il y a actuellement plus de 5 000 fournisseurs de services, y compris des médecins, des physiothérapeutes, des massothérapeutes, des professionnels de la perte auditive, etc. Comme on peut s'y attendre avec un grand nombre de fournisseurs de services dispersés dans partout dans la province, certains offrent des services principalement en anglais, d'autres en français et d'autres dans les deux langues officielles.

Travail sécuritaire NB est conscient de son obligation, en tant qu'institution en vertu de la LLO, de fournir des services au public, y compris aux travailleurs blessés, dans les deux langues officielles et s'engage à veiller à ce que cette obligation soit respectée. Travail sécuritaire NB est également conscient que cette obligation s'étend à nos tiers fournisseurs de services et, par conséquent, travaillera en étroite collaboration avec ces entités pour assurer la conformité. Nous ne pouvons assurer le même service pour les fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie.

Je vous remercie de me donner l'occasion de répondre cette plainte. J'espère que les renseignements ci-dessus sont utiles pour résoudre cette affaire et nous serions heureux de répondre à toute autre question que la commissaire pourrait avoir à cet égard. De plus, nous serions heureux d'avoir des discussions supplémentaires avec votre bureau, selon vos disponibilités, afin de mieux comprendre comment nous pouvons améliorer nos pratiques.¹

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

À la suite de la réception de la réponse de l'institution, la commissaire 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).

Dans un préavis d'enquête daté du 26 février 2025 à l'intention du président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB, la commissaire s'est exprimée ainsi :

¹ Les réponses fournies par l'institution sont reproduites dans ce rapport sans correction.

Le Commissariat est d'avis que votre réponse datée du 19 décembre 2024 décrit des mesures qui semblent insuffisantes pour permettre à votre institution de respecter ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO).

Encore une fois, le CLO a avisé l'institution que, bien que généralement les dossiers médicaux ne soient pas considérés comme étant destinés au public et font partie de la langue de travail sur laquelle le CLO n'a aucun droit de regard, celui-ci considère que la lettre qu'a reçue la partie plaignante aurait dû lui être envoyée entièrement dans sa langue de choix, le français, puisqu'elle était destinée à un membre du public.

Ce même préavis d'enquête inclut 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 de l'institution

Le 22 avril 2025, l'institution a fourni sa réponse à la plainte, mais cette réponse ne contient aucune appréciation des faits.

Deuxième demande à l'institution

Le 29 juillet 2025, le CLO a envoyé une demande de précisions à l'institution. Comme on peut le constater ci-dessus, un « détail concernant la partie plaignante avait été omis du résumé de la plainte ». La commissaire a expliqué ce qui suit :

Le Commissariat est toujours d'avis que vos décisions devraient être rédigées entièrement dans la langue officielle de choix de vos clients. Or, dans votre réponse à ma lettre du 26 février 2025, vous indiquez ce qui suit :

Des délais et des coûts de traduction affecteraient la rapidité de service au niveau des décisions écrites.

.....
Pour pallier ces défis, nous assignons les dossiers bases sur les exigences linguistiques de chaque client et ce tant tous les cas. Nous sommes engagés à fournir tous les éléments d'information dans la langue officielle choisie par nos clients. Donc lorsque les renseignements médicaux servants to preuves aux dossiers sont inclus, les responsables de cas expliquent les décisions verbalement par téléphone aux clients avant d'envoyer les décisions par écrit. [SIC]

La question que se pose le Commissariat est la suivante : est-ce que ces mesures sont suffisantes pour assurer un service de qualité égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles, ou est-ce qu'il s'agit simplement d'un

accommodement envers les membres de la communauté linguistique officielle minoritaire?

Afin d'inclure les détails additionnels au sujet de la partie plaignante dans ce dossier, j'ai décidé de vous en informer et de vous poser [d]es questions additionnelles [...] au sujet du Tribunal d'appel.

En réponse, l'institution a partagé ce qui suit :

Travail sécuritaire NB demeure fermement engagé à offrir un service de qualité égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. Notre objectif premier est que chaque client reçoive un service complet, respectueux et équitable dans la langue de son choix.

Les mesures décrites dans notre correspondance précédente ne visent pas à constituer un simple accommodement, mais plutôt à assurer l'égalité dans la prestation de nos services, puisque la même procédure s'applique pour les clients anglophones.

L'assignation des dossiers selon la langue officielle du client, la communication proactive des décisions dans la langue choisie et l'explication verbale lorsque des documents de soutien ne sont pas disponibles dans cette langue sont mises en place afin de garantir que les clients comprennent pleinement leur dossier et leurs droits.

Cela dit, nous reconnaissons l'importance de toujours viser à améliorer nos pratiques. Nous poursuivons nos efforts afin de veiller à ce que les clients comprennent comment les décisions sont prises.

En résumé, ces mesures ne doivent pas être perçues comme un accommodement, mais comme une démarche visant à offrir un service conforme à l'esprit et à la lettre de la Loi sur les langues officielles (la « LLO »).

Cet enjeu d'accommodement ainsi que la question du Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick seront discutés en profondeur dans la partie « Analyse » de ce rapport.

Analyse

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

Définitions

1 Dans la présente loi

« tribunaux » désigne les cours et les tribunaux administratifs dans la province

L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE

Langues des tribunaux

16 Le français et l'anglais sont les langues officielles des tribunaux.

Droit de choisir

17 Chacun a le droit d'employer la langue officielle de son choix dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux, y compris toute procédure, pour les plaidoiries et dans les actes de procédure qui en découlent.

Interdiction de désavantager l'utilisateur

18 Nul ne peut être défavorisé en raison du choix fait en vertu de l'article 17.

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

Definitions

1 In this Act

“court” means any court or administrative tribunal in the Province

THE ADMINISTRATION OF JUSTICE

Language of the courts

16 English and French are the official languages of the courts.

Right to use language of choice

17 Every person has the right to use the official language of his or her choice in any matter before the courts, including all proceedings, or in any pleading or process issuing from a court.

Person not to be disadvantaged by choice

18 No person shall be placed at a disadvantage by reason of the choice made under section 17.

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

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.

Prestation de services pour le compte de la province

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

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.

Services provided by third parties

30 When the Province or an institution engages a third party to provide a service on its behalf, the Province or the institution, as the case may be, is responsible for ensuring that its obligations under sections 27 to 29 are met by the third party.

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 l'aspect juridique (le Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick), le respect de la LLO, les fournisseurs de services, le profil linguistique des employés, les représentants des travailleurs ainsi que la qualité de service égale.

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

Les dossiers médicaux et la *Loi sur les langues officielles*

Afin de soutenir ses décisions, l'institution doit présenter des preuves. Celles-ci sont souvent des extraits du dossier médical du travailleur blessé ou des observations médicales de professionnels de la santé. Comme on a pu le constater ci-dessus, le CLO est d'avis que les extraits de dossiers médicaux cités dans les décisions écrites de Travail sécuritaire NB sont assujettis à la LLO puisque ces décisions sont destinées à des membres du public. Comme on le verra plus loin, généralement, les dossiers médicaux ne sont pas considérés des documents à l'intention du public, mais constituent des documents de travail entre professionnels de la santé. Dans ces situations, le CLO n'a pas de droit de regard.

Pour bien comprendre l'enjeu des dossiers médicaux et des langues officielles, une explication approfondie est requise. Il existe deux réseaux de santé au Nouveau-Brunswick : le réseau Vitalité et le réseau Horizon. Chaque réseau a une langue interne de fonctionnement (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). C'est ce qu'on appelle la « langue de travail ».

Bien que les établissements, installations et programmes de santé relevant des régies régionales de la santé établies en vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* puissent déterminer une langue officielle pour leur fonctionnement habituel, comme le prévoient les articles 33 et 34 de la LLO, ils sont tout de même tenus de se conformer aux articles 27 à 28.1 et 30 de la LLO. En vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* et de la LLO, chaque réseau doit assurer la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix en tout temps. C'est ce qu'on appelle la « langue de service ».

Selon le réseau de santé concerné, le milieu de travail des professionnels de la santé étant soit le français ou l'anglais, les résultats d'examen médicaux, les dossiers médicaux et autres documents sont couramment rédigés dans la langue de travail de ces professionnels de la santé. Les dossiers médicaux sont donc des produits du travail des professionnels de la santé dont le but est le partage d'information ou le partage de l'état de santé d'un patient entre professionnels de la santé. À cette étape, ces documents ne sont pas considérés comme étant destinés au public.

Qui plus est, un médecin en pratique privée n'a aucune obligation linguistique en vertu de la LLO à moins d'offrir des services au nom d'une des deux régies de la santé. Ce médecin peut donc rédiger les rapports médicaux de ses patients dans la langue qu'il choisit sans pour autant considérer la langue officielle de choix du patient.

Le cas en l'espèce

Selon le CLO, dans ce cas particulier, la décision de Travail sécuritaire NB est manifestement destinée à un membre du public, bien que les extraits qui y apparaissent ne le sont pas généralement. Par conséquent, le CLO est d'avis que tous les documents et toutes les communications connexes, rédigés par Travail sécuritaire NB, par un de ses tiers fournisseurs ou par des fournisseurs qui ne le sont pas, selon l'institution, des tierces parties, doivent être disponibles dans la langue officielle de choix du membre du public. Comme la partie plaignante n'a pas pu accéder à toute la communication dans sa langue de choix, le français, et a dû recourir aux services d'un représentant des travailleurs pour bien comprendre la décision qui était en partie en anglais, le CLO estime que cela n'est pas un accès égal à celui d'un membre du public ayant l'anglais comme choix de langue. Donc, le CLO considère que **cette plainte est fondée**.

Comme on pourra le constater ci-dessous, puisque les extraits provenant de fournisseurs (tiers ou non) font partie de la décision de Travail sécuritaire NB, une décision à l'intention de la partie plaignante, ces extraits ne sont plus simplement des documents internes, créés dans la langue de travail des fournisseurs. Le CLO est convaincu que, comme ces documents ne sont pas disponibles entièrement dans la langue de choix de la partie plaignante, ils créent un important désavantage pour les membres d'une des deux communautés linguistiques officielles.

Les documents ou parties de documents obtenus dans l'autre langue officielle ne constituent pas un service de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles. Selon le CLO, non seulement les droits linguistiques de la partie plaignante n'ont pas été respectés, mais ce genre de situation crée aussi une inégalité entre les deux langues officielles, ce qui contrevient à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles*

du Nouveau-Brunswick, à la Charte canadienne des droits et libertés et à la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Le CLO expliquera plus particulièrement les raisons pour lesquelles il estime que la plainte est fondée dans les pages qui suivent.

L'aspect juridique – le Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick

Selon la LLO, tout membre du public a droit à une audience en cour ou à un tribunal dans la langue officielle de son choix, puisque, pour toute procédure juridique, le français et l'anglais sont les langues de la cour. Ainsi, un membre du public ne peut être défavorisé en raison de son choix de langue officielle.

Pour établir que le processus d'appel du Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick est une procédure judiciaire, le CLO a posé les questions qui suivent à l'institution. Ses réponses apparaissent en italique.

Veillez décrire la relation entre Travail sécuritaire NB et le Tribunal d'appel des accidents au travail Nouveau-Brunswick.

Travail sécuritaire NB et le Tribunal d'appel des accidents au travail du Nouveau-Brunswick (« TAAT » ou le « Tribunal ») sont deux organismes distincts et indépendants. Travail sécuritaire NB est responsable de l'administration de la Loi sur les accidents du travail (la « Loi ») et de la prestation de services et de prestations aux travailleurs et aux employeurs.

Le TAAT, quant à lui, est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de statuer sur les appels des décisions rendues par Travail sécuritaire NB en vertu de la Loi et des lois connexes. Travail sécuritaire NB n'exerce aucune influence sur le processus décisionnel du TAAT. Le TAAT fonctionne indépendamment de Travail sécuritaire NB. Ses fonctions juridictionnelles reflètent celles d'un tribunal, y compris la tenue d'audiences, l'examen des preuves et le prononcé de décisions contraignantes. Les membres du TAAT sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et suivent des procédures formelles pour garantir l'équité et l'impartialité.

Bien que le TAAT soit indépendant dans sa prise de décision, son président rend compte au ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (« EPFT ») pour les questions administratives telles que le budget et les ressources humaines. Cela garantit la reddition de comptes tout en préservant l'indépendance juridictionnelle.

Quelle procédure doit suivre un client qui désire faire appel d'une décision de Travail sécuritaire NB, qui détermine que ce client est apte à un retour au travail?

Lorsqu'un client n'est pas d'accord avec une décision de Travail sécuritaire NB, il doit tout d'abord demander une révision interne. Si la décision est maintenue après révision, le client peut interjeter appel auprès du TAAT en soumettant un avis d'appel écrit dans les délais prescrits par la Loi. Le TAAT prend alors en charge le processus d'appel, conformément à ses propres procédures et dans la langue officielle choisie par le client.

Le dossier d'appel est-il distribué par Travail sécuritaire NB aux fins d'une audience d'appel dans la langue officielle de choix du client, selon la langue officielle choisie pour l'audience? Quel rôle joue la langue officielle de choix dans cet appel?

Le dossier d'appel est constitué et transmis conformément aux procédures du TAAT. Lorsque le client choisit l'une ou l'autre des langues officielles pour l'audience, ce choix est respecté par le Tribunal. Le TAAT et les représentants des travailleurs ont accès direct aux documents pertinents, y compris le dossier d'appel, qui sont disponibles dans la langue officielle de choix du client, en conformité avec la LLO.

De quelle façon le dossier médical du client est-il utilisé dans un appel d'une décision de Travail sécuritaire NB?

Le dossier médical du client fait partie des éléments de preuve soumis dans le cadre du dossier d'appel. Il est utilisé par le TAAT pour évaluer les faits médicaux et déterminer si la décision initiale de Travail sécuritaire NB était conforme à la Loi et aux politiques applicables.

Selon Travail sécuritaire NB, une telle procédure est-elle une procédure juridique? Veuillez élaborer.

Le processus d'appel devant le TAAT est une procédure quasi judiciaire issue d'un tribunal administratif. Le Tribunal fonctionne selon des principes juridiques, notamment le respect de l'équité procédurale, du droit d'être entendu et de la neutralité décisionnelle. Les décisions rendues par le TAAT sont exécutoires et peuvent uniquement être contestées par voie de contrôle judiciaire devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

Le TAAT joue un rôle essentiel dans le système d'indemnisation des travailleurs du Nouveau-Brunswick en offrant un forum impartial pour le règlement des différends. Son indépendance et ses procédures de type judiciaire appuient les principes d'équité et de justice.

L'institution affirme dans sa réponse que tous les « documents pertinents [...] sont disponibles dans la langue de choix du client ». Or, dans sa plainte, la partie plaignante affirme avoir reçu une décision de la part de l'institution dont les preuves sont en partie en anglais, ce qui est confirmé par l'institution. La partie plaignante se sent désavantagée puisque la décision n'est pas entièrement dans sa langue de choix, le français, ce qui lui donne une perception qu'elle n'aura pas accès à une audience d'appel entièrement en français, bien que l'institution affirme que la partie plaignante doit faire son choix de langue officielle dans un avis d'appel. Le CLO est d'avis que c'est une préoccupation légitime de la part de la partie plaignante, car la décision et la procédure d'appel ont toutes deux des conséquences importantes touchant sa vie et son avenir.

Les clients font affaire avec Travail sécuritaire NB parce qu'ils peuvent subir des blessures susceptibles d'affecter leur capacité à travailler, à reprendre le travail ou à reprendre un travail adapté. Il s'agit de membres du public qui doivent traiter avec Travail sécuritaire NB afin de continuer à percevoir des prestations lorsqu'ils sont blessés et de bénéficier éventuellement d'un traitement, et enfin c'est Travail sécuritaire NB qui décidera de l'impact de la blessure sur la capacité de la personne à reprendre le travail.

Travail sécuritaire NB a mis en place des dispositions d'appel dont les membres du public peuvent se prévaloir s'ils ne sont pas en accord avec les décisions de Travail sécuritaire NB.

Cela peut donner lieu ou non à une audience devant un tribunal. Ces décisions feraient partie de la procédure judiciaire devant un tribunal, et tout document se rapportant de quelque manière que ce soit au dossier du client constitue une procédure, les plaidoiries et les actes de procédure au sens de l'article 17 de la LLO, car il se rapporte à une affaire devant ou pouvant être destinée devant un tribunal au sens de la LLO. Tout tribunal administratif est un tribunal au sens de la définition de « tribunal » dans la LLO.

Les droits juridiques des clients peuvent être directement affectés par les informations contenues dans leur dossier et par la façon dont Travail sécuritaire NB utilise leurs informations pour prendre des décisions qui ont une incidence sur leurs moyens de subsistance.

Travail sécuritaire NB ne respecte pas ses obligations en matière de langues officielles en vertu des paragraphes 16, 17 et 18 de la LLO lorsqu'il ne fournit pas à un client l'intégralité de son dossier dans la langue officielle choisie par le client.

Le respect de la LLO

L'offre active de services dans les deux langues officielles

Les exigences imposées par la LLO sont claires : une institution gouvernementale ayant des obligations linguistiques doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir tous ses services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, l'institution 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 les employés de l'institution. 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 n'est faite que 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'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » est si importante, car elle invite les membres du public à utiliser une des deux langues officielles lorsqu'ils communiquent avec une institution gouvernementale ou en reçoivent un service.

Le concept de l'offre active constitue donc une notion fondamentale qui va au cœur même de la raison d'être des droits linguistiques : le respect des individus au sein d'une société et l'égalité de statut de droits et de privilèges des langues française et anglaise ainsi que des communautés linguistiques française et anglaise.

Michel Doucet, *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick*, 2017.

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.

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.

Dans la plainte en question, l'offre active de services n'est pas en jeu. Bien que la partie plaignante allègue ne pas avoir eu accès à l'entièreté de la décision de Travail sécuritaire NB dans sa langue de choix, le français, il est clair que l'on a informé la partie plaignante qu'elle pouvait communiquer dans sa langue officielle de choix avec l'institution.

La continuité de services dans la langue de choix

L'objectif de l'offre active de services dans les deux langues officielles 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 institution ne s'assure pas de respecter la continuité de services, cela risque de faire en sorte que le public accepte de se faire servir dans la langue officielle utilisée par l'employé de l'institution, ce qui est le contraire des obligations en vertu de la LLO. Dans certains cas, cela oblige aussi le public de faire valoriser ses droits linguistiques.

Selon la partie plaignante, la décision de l'institution qu'elle a reçue comportait de nombreux passages entièrement en anglais, ce que l'institution a confirmé. Pour le CLO, cela équivaut à un bris de la continuité de services, car la partie plaignante n'a pas reçu son service entièrement dans sa langue officielle de choix. Cela peut causer une impression de désavantage chez un membre du public, car il ne peut pas lire ce qui est inclus dans ces extraits et doit faire confiance à l'interprétation d'une tierce partie.

Puisque ces extraits comportent des recommandations quant à sa santé et à sa capacité de retourner au travail, l'incompréhension des extraits qui apparaissent dans la décision, bien qu'ils lui soient expliqués par un représentant de l'institution ou un représentant des travailleurs, peut entraîner des conséquences néfastes.

Dans son préavis d'enquête, le CLO a formulé la question suivante :

Votre réponse à notre lettre de résolution alternative indique ce qui suit :

Travail sécuritaire NB se conforme à toutes les exigences selon la LLO pour toutes les communications avec les membres du public. Pour ce qui est des communications par écrit, l'institution s'assure en tout temps, que le/la destinataire reçoit [sic] sa correspondance dans la langue officielle de son choix lorsque l'institution est l'auteur de ladite correspondance.

Dans le cas de la présente plainte, vous faites référence à une lettre de décision dans laquelle nous sommes tenu selon les principes de justice administrative de fournir les détails relativement aux preuves utilisées pour conclure l'acceptation ou le refus d'une demande d'indemnisation. Ces preuves sont souvent basées sur les rapports médicaux reçus et provenant des fournisseurs de soins. Comme vous le soulignez, ceux-ci ne sont généralement pas considérés comme étant destinés au public et font généralement partie de la rubrique « langue de travail ». L'analyse et la conclusion de chaque décision sont fournies dans la langue officielle choisie afin que le/la destinataire comprenne bien la décision.

(Nous soulignons.)

Selon le Commissariat, ne pas fournir une communication entièrement dans la langue de choix d'un membre du public enfreint aux obligations linguistiques de votre institution en vertu de la LLO.

Quelles mesures seront mises en place ou ont été mises en place depuis votre réponse datée du 19 décembre 2024 pour assurer qu'à l'avenir, toutes les communications à l'écrit destinées aux membres du public seront disponibles entièrement dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, selon le choix de tout membre du public, et ce de qualité égale et sans délai indu?

L'institution a répondu comme suit :

Nous devons revoir les aspects de votre requête et continuons à nous assurer que toutes nos communications écrites destinées au public soient offertes dans la langue officielle de leur choix, et ce, sans délai indu et de qualité équivalente :

- *Révision des procédures internes afin de garantir que toutes les correspondances langue choisie par le destinataire.*
- *Sensibilisation accrue auprès du personnel aux obligations linguistiques en vertu de la LLO.*
- *Mise en œuvre de mécanismes de contrôle de qualité pour vérifier l'exactitude linguistique avant la transmission des documents.*

L'institution a mis en place des mesures pour s'assurer que tous ses services et communications soient disponibles de façon égale dans les deux langues officielles. Toutefois, le CLO est d'avis qu'il s'agit d'une situation de contenu et de contenant. L'institution rédige sa décision (le contenant) et la rend disponible dans la langue officielle de choix des membres du public. Toutefois, c'est l'étape du contenu qui est déficiente – la preuve. Dans sa réponse à la lettre de résolution alternative, l'institution a déclaré que « [l']analyse et la conclusion de chaque décision sont fournies dans la langue officielle choisie afin que le/la destinataire comprenne bien la décision. » Cependant, la lettre de décision doit « fournir les détails relativement aux preuves utilisées pour conclure l'acceptation ou le refus d'une demande d'indemnisation. » Selon l'institution, « [c]es preuves sont souvent basées sur les rapports médicaux reçus et provenant des fournisseurs de soins. » Celles-ci apparaissent dans la langue du fournisseur et non celle choisie par le membre du public.

C'est là que réside le problème. En guise de rappel, lorsqu'une institution fait appel à un fournisseur pour offrir des services à son compte, selon l'article 30 de la LLO, elle « est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29 ». Si le fournisseur n'est pas en mesure d'offrir tous ses services dans la langue officielle de choix du membre du public, c'est à l'institution de voir à ce que cela soit fait. Si l'institution continue à inclure des extraits de fournisseurs ou de rapports médicaux dans la langue officielle autre que celle choisie par le membre du public, elle n'offre pas la continuité de services dans la langue de choix. Donc, selon le CLO, une telle situation va à l'encontre des obligations linguistiques de l'institution en vertu de la LLO. La responsabilité de veiller au respect de ses obligations linguistiques incombe à l'institution.

Ce rapport examinera plus loin la relation entre l'institution et les fournisseurs de services qui sont des tiers et ceux qui, selon l'institution, ne le sont pas.

Conscient des difficultés parfois encourues par les institutions gouvernementales d'offrir les services dans la langue officielle de choix de tout membre du public, le CLO a posé la question suivante :

Selon vous, quels sont les obstacles majeurs qui empêchent que toutes les preuves, « basées sur les rapports médicaux reçus et provenant des fournisseurs de soins », et, donc, que toutes les correspondances à l'écrit soient entièrement fournies dans la langue de choix des membres du public afin qu'ils puissent accéder à toute l'information qui leur est destinée dans leur langue de choix?

L'institution a offert la réponse suivante :

Nous reconnaissons l'importance pour les membres du public de recevoir l'ensemble des renseignements pertinents dans la langue de leur choix. Cela dit, certains défis subsistent :

- *Les rapports médicaux qui proviennent de professionnels indépendants qui rédigent dans la langue de leur pratique.*
- *Les exigences de justice administrative nous obligent à inclure ces rapports comme fondements de nos décisions. Des délais et des coûts de traduction affecteraient la rapidité de service au niveau des décisions écrites. Nous avons une équipe de traduction chevronnée à l'interne, mais leur expertise n'est pas en traduction médicale. Ce travail, lorsque nécessaire est envoyé à une firme externe.*
- *Pour pallier ces défis, nous assignons les dossiers bases sur les exigences linguistiques de chaque client et ce tant tous les cas. Nous sommes engagés à fournir tous les éléments d'information dans la langue officielle choisie par nos clients. Donc lorsque les renseignements médicaux servants to preuves aux dossiers sont inclus, les responsables de cas expliquent les décisions verbalement par téléphone aux clients avant d'envoyer les décisions par écrit.*

(Nous soulignons.)

La LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières. Les obligations linguistiques de l'institution demeurent, même en cas de circonstances imprévues, comme les coûts et les délais de traduction. Selon le dictionnaire *Le Robert*, la définition de « pallier » est la suivante :

Compenser (un manque), apporter une solution provisoire à.²

Le CLO est incrédule quant à l'utilisation de ces solutions temporaires, car il semble que l'institution contourne ses obligations linguistiques en se fiant aux responsables de cas ou aux représentants des travailleurs. Comme nous le verrons plus loin, le CLO est d'avis que, malgré les mesures expliquées par l'institution pour pallier les défis, l'utilisation de représentants des travailleurs pour expliquer une décision et interpréter les extraits qui ne figurent pas dans la langue de choix des membres du public équivaut à un accommodement, ce qui n'est pas l'égalité des deux langues officielles selon la *Loi*.

² <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/pallier>

Les fournisseurs de services

Dans sa réponse initiale à la lettre de résolution alternative du CLO, l'institution a répondu de cette façon au sujet de ses fournisseurs de services :

Travail sécuritaire NB compte sur un nombre important de tiers fournisseurs de services. En fait, il y a actuellement 5 000 fournisseurs de services, y compris des médecins, des physiothérapeutes, des massothérapeutes, des professionnels de la perte auditive, etc. Comme on peut s'y attendre avec un grand nombre de fournisseurs de services dispersés dans partout dans la province, certains offrent des services principalement en anglais, d'autres en français et d'autres dans les deux langues officielles.

Travail sécuritaire NB est conscient de son obligation, en tant qu'institution en vertu de la LLO, de fournir des services au public, y compris aux travailleurs blessés, dans les deux langues officielles et s'engage à veiller à ce que cette obligation soit respectée. Travail sécuritaire NB est également conscient que cette obligation s'étend à nos tiers fournisseurs de services et, par conséquent, travaillera en étroite collaboration avec ces entités pour assurer la conformité. Nous ne pouvons assurer le même service pour les fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie.

(Nous soulignons.)

À la suite de cette réponse de l'institution, le CLO a posé la question suivante afin de mieux comprendre la différence entre les deux types de fournisseurs :

Veillez expliquer en détail les termes « tiers fournisseurs de services » et « fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie » tels qu'ils apparaissent dans votre réponse à notre lettre de résolution alternative.

L'institution a fourni cette réponse :

Tiers fournisseurs de services : professionnels ou organisations contractés par Travail sécuritaire NB pour offrir des services spécifiques aux clients (ex. : évaluateurs médicaux).

- *Fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie : fournisseurs choisis directement par les travailleurs ou leurs médecins traitants, hors de tout contrat formel avec notre institution.*
- *Les contrats actuels avec certains fournisseurs contiennent des clauses linguistiques strictes.*

Tiers fournisseurs de services

Le CLO a cru bon poser la question suivante à l'institution, afin de s'assurer que les demandes de propositions et les contrats entre elle et les fournisseurs comprennent des dispositions par rapport aux langues officielles. Le CLO a demandé :

Dans une enquête précédente visant Travail sécuritaire NB (dossier 20-21-169³), votre institution a répondu qu'une demande de propositions émise en juillet 2020 contenait les dispositions qui suivent et que votre institution considérait inclure des dispositions similaires dans d'autres appels d'offres à l'avenir :

- *Les fournisseurs doivent administrer les services dans la langue officielle préférée (anglais et/ou français) du travailleur blessé avec aisance verbale et écrite.*
- *Le fournisseur doit être en mesure de fournir une version traduite de son rapport ou d'une partie de son rapport dans l'une ou l'autre des langues officielles (anglais ou français) à la demande du client.*

Ces dispositions sont-elles incluses dans vos appels d'offres à l'heure actuelle? Sinon, pourquoi pas?

Comme on l'a constaté ci-dessus, l'institution affirme que « [l]es contrats actuels avec certains fournisseurs contiennent des clauses linguistiques strictes ».

De plus, l'institution a partagé ce qui suit :

Les appels d'offres publiés récemment contiennent toujours les clauses suivantes, ou des variantes équivalentes :

« Le fournisseur doit administrer les services dans la langue officielle préférée (anglais et/ou français) du travailleur blessé avec aisance verbale et écrite. »

« Le fournisseur doit être en mesure de fournir une version traduite de son rapport, ou d'une partie de celui-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles (anglais ou français), à la demande du client. »

Cela indique que l'institution est au courant de son obligation d'assurer que ses fournisseurs sont conformes à la loi dans leurs contacts avec les membres du public.

Pour donner un exemple, quand on navigue sur la page web de Travail sécuritaire NB, sous l'onglet « Soins de santé », dans la catégorie « Fournisseurs », on retrouve la catégorie « médecins-conseils ». On peut y lire :

³ Rapport d'enquête non publié.

Les médecins-conseils sont des médecins qui offrent des conseils médicaux aux équipes de gestion des réclamations, et aident à coordonner les soins médicaux donnés aux travailleurs ayant subi une blessure au travail ou atteints d'une maladie professionnelle. Ils aident à déterminer si une blessure est liée au travail. Ils pourraient examiner les objectifs cliniques; estimer le temps de guérison et la période d'invalidité; et déterminer les résultats probables d'un plan de traitement. Ils communiquent avec le médecin du travailleur pour coordonner les soins visant un retour au travail.

Un médecin-conseil pourrait également examiner un travailleur pour évaluer toute diminution physique permanente à la suite d'un accident du travail.⁴

Dans le cas en l'espèce, sans donner des détails pouvant identifier la partie plaignante, la décision comporte plusieurs paragraphes d'une révision de la réclamation par « le médecin-conseil de Travail sécuritaire NB ». Cependant, celle-ci n'est pas fournie entièrement dans la langue officielle de choix du membre du public, le français. Seules quelques lignes à titre d'explication dans la langue officielle de choix du membre du public apparaissent à la suite de l'extrait du médecin-conseil. Cela semble être à l'encontre des dispositions que l'on retrouve dans les appels d'offres à l'égard des fournisseurs en matière de langues officielles.

Selon l'article 30 de la LLO, quand des fournisseurs offrent des services au compte d'une institution, celle-ci doit veiller à ce que ses fournisseurs honorent ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Par ailleurs, le CLO a posé la question suivante :

Par quels moyens ces fournisseurs sont-ils informés de vos obligations linguistiques en vertu de la LLO?

Voici la réponse de l'institution :

Nos fournisseurs sont informés des obligations linguistiques par :

- *Clauses linguistiques dans les appels d'offres et contrats.*
- *Documents d'orientation remis au début de la relation contractuelle.*
- *Communications continues sur les exigences de la LLO.*

Fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie

Selon ce que comprend le CLO dans l'évaluation des appels d'offres et des contrats entre l'institution et ses fournisseurs potentiels, les tiers fournisseurs de l'institution sont responsables de fournir tous les rapports ou documents dans la langue des membres du public, « à la demande

⁴ <https://www.travailsecuritairenb.ca/soins-de-sant%C3%A9/fournisseurs/m%C3%A9decins-conseils/>

du client », alors que l'institution semble n'avoir aucun recours pour obliger les fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie d'offrir des services dans la langue officielle de choix du client. Selon la réponse de l'institution, ces fournisseurs sont « choisis directement par les travailleurs ou leurs médecins traitants, hors de tout contrat formel avec notre institution ».

Puisque les fournisseurs qui ne sont pas, selon l'institution, une tierce partie n'ont pas à offrir leurs services dans les deux langues officielles et n'ont pas d'obligations linguistiques, l'institution semble ne pas se soucier de la nécessité de faire traduire les rapports ou documents qu'elle utilise comme preuve parce que, généralement, ceux-ci ne sont pas destinés au public. Pourtant, les décisions de l'institution le sont. Comme il a été souligné plus tôt, toute communication destinée au public doit être entièrement disponible dans la langue de choix d'un membre du public.

C'est donc l'avis du CLO que, puisque l'institution utilise les documents ou les rapports provenant de fournisseurs qui, selon l'institution, ne sont pas des tierces parties – documents à l'intention de membres du public – elle est responsable de fournir dans la langue officielle choisie du membre du public les documents utilisés même si elle n'en est pas l'auteure. Il importe peu qui est l'auteur, car l'entièreté de la correspondance envoyée par l'institution doit être conforme à ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Le profil linguistique des employés

Pour mieux comprendre la capacité de l'institution d'offrir tous ses services dans la langue officielle de choix de tout membre du public, le CLO s'est intéressé à la question du profil linguistique des employés. Il a donc posé la question suivante :

Quel est le profil linguistique des responsables de cas sous l'égide de Travail sécuritaire NB? Considérez-vous le nombre de responsables de cas bilingues suffisant pour offrir tous vos services de façon égale dans les deux langues officielles?

L'institution a partagé la réponse suivante :

Un pourcentage important de nos responsables de cas sont désignés bilingue en particulier dans tous les service devant interagir avec le public. En date d'aujourd'hui 53 de nos 86.6 responsables de cas sont bilingues (parlé et écrit) soit 61.20% de notre effectif dans ce service. Nous continuons d'évaluer nos capacités afin d'assurer une offre active de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Des jumelages ou mesures de soutien sont mis en place lorsque requis.

L'institution semble confiante en sa capacité d'offrir tous ses services de façon égale dans les deux langues officielles. Elle semble également avoir mis en place un plan de contingence afin que ses services dans les deux langues officielles soient disponibles en tout temps.

Les représentants des travailleurs

Dans sa réponse à la lettre de résolution alternative du CLO, l'institution a indiqué ceci :

Nous tenons à souligner que le/la destinataire peut en tout temps obtenir plus de renseignement en communiquant avec le/la responsable de cas ou par l'entremise des représentant des travailleurs qui sont à leur disposition sans frais.

À la suite de cette réponse, le CLO a posé la question suivante :

Quels liens existent entre Travail sécuritaire NB et les représentants des travailleurs qui sont à la disposition du destinataire d'une décision? Ces personnes sont-elles assignées par Travail sécuritaire NB pour appuyer les travailleurs lors de situations particulières?

L'institution a répondu de la façon suivante à cette question :

Les représentants des travailleurs relèvent du ministère d'Éducation postsecondaire, Formation et Travail (EPFT) et sont assignées par ce ministère, aux travailleurs selon leurs préférences linguistiques à moins que les travailleurs eux-mêmes choisissent leur représentant (ex. : représentants syndicaux ou avocats) non pas par Travail sécuritaire NB. Nous collaborons avec eux, afin de faciliter la compréhension des décisions, toujours dans le respect de la langue officielle choisie.

Ces représentants des travailleurs sont assignés selon la langue officielle des clients et offrent une interprétation de la décision et de la preuve au complet. Ils semblent aussi être responsables de veiller à ce que les clients comprennent les extraits qui apparaissent dans l'autre langue officielle dans ces décisions. Toutefois, sans une traduction fiable, effectuée par un professionnel agréé, le document est sujet à l'interprétation de la part d'un représentant des travailleurs. De plus, les représentants des travailleurs ne sont pas des professionnels de la santé ayant une formation en soins de santé et une compréhension des enjeux médicaux. Donc, les risques d'interprétation erronée sont importants. En outre, le CLO est d'avis que, pour éviter une telle situation, tout document, communication ou autre destiné à un membre du public, client de Travail sécuritaire NB, doit, sans exception, être disponible entièrement dans la langue officielle de choix du client. Autrement, l'institution ne respecte pas entièrement ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

Prenons comme exemple la décision qui a été envoyée à la partie plaignante dans ce dossier. Elle a été rédigée en français, avec des preuves en anglais. La partie plaignante, qui a comme langue maternelle le français, doit demander de l'aide pour bien comprendre les extraits en anglais. Elle ne peut les lire ou les comprendre elle-même. D'un autre côté, il est possible qu'une personne qui choisit l'anglais comme langue officielle reçoive une lettre rédigée en anglais avec les extraits de preuve en anglais. Cette personne n'a pas besoin de recourir au représentant des travailleurs pour lire la preuve dans sa décision, car celle-ci est dans sa langue officielle de choix. Malgré cela,

rien n'empêche cette personne d'accéder aux services d'un représentant des travailleurs qui peut interpréter sa décision, qui, nous le rappelons, est disponible entièrement dans sa langue officielle de choix.

Le CLO est d'avis que les représentants des travailleurs sont d'excellentes ressources auxquelles ont accès les membres du public. Il s'inquiète toutefois du fait que l'institution se déroge de ses obligations linguistiques de fournir les extraits de décisions dans la langue officielle du membre du public en se fiant à ces représentants qui sont employés d'une autre institution pour faire l'interprétation linguistique de façon verbale. Selon le CLO, cela n'est pas un accès égal.

L'accès aux représentants des travailleurs pour interpréter les extraits dans l'autre langue officielle ne devient qu'un accommodement pour l'une des deux langues officielles.

La qualité de service égale

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 avertit respectueusement l'institution que, si elle continue d'inclure les extraits de documents généralement non destinés aux membres du public dans la langue officielle autre que celle qu'un membre du public a choisie, cela ne constitue pas un service de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques officielles. L'institution ne devrait pas non plus se fier aux représentants des travailleurs pour interpréter ces extraits des décisions qui ne sont pas dans la langue de choix des membres du public. Comme il a été suggéré plus haut, c'est la responsabilité de l'institution de s'assurer que toutes les communications et tous les documents destinés au public soient disponibles entièrement dans la langue officielle de choix des membres du public, ce qui inclut les décisions de l'institution et les documents de preuve qui s'y rattachent, faute de quoi l'institution ne reconnaît pas l'égalité des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Dans sa dernière réponse, l'institution affirme au CLO qu'il ne s'agit pas d'un accommodement puisque les membres des deux communautés linguistiques officielles ont tous accès à ces représentants des travailleurs. Pourtant, en raison de la décision reçue de la part de l'institution qui contient des extraits en anglais, la partie plaignante craint qu'elle ne reçoive pas son service en français du Tribunal d'appel et qu'elle se sent désavantagée. Au même titre, cette situation touche aussi les membres du public ayant choisi l'anglais comme langue officielle. Ils ont également le droit de recevoir une décision ou un document de la part de Travail sécuritaire NB entièrement dans leur langue officielle de choix.

La situation repose sur la perception de la partie plaignante. Comment peut-elle être convaincue qu'elle recevra un service entièrement dans sa langue de choix lors d'un appel d'une décision si elle ne peut pas recevoir l'entièreté de ses communications dans cette langue de l'institution? La partie plaignante s'inquiète qu'elle ne pourrait pas comprendre le processus d'appel qui aura sans nul doute des effets graves quant à son avenir.

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 Travail sécuritaire NB (l'institution) 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** pour assurer la continuité de services dans la langue de choix de tout membre du public, l'institution s'assure que ses communications et services ainsi que ceux de ses tiers fournisseurs et des fournisseurs qui ne sont pas une tierce partie soient disponibles en tout temps dans la langue officielle de choix du membre du public, et ce, même si celle-ci n'en est pas l'auteure;
2. **QUE** l'institution fasse un rappel de l'importance de ses obligations linguistiques et de son processus en matière de langues officielles à tous ses employés et ses tiers fournisseurs afin que toutes ses communications et toute documentation afférente soient disponibles dans la langue officielle de choix des membres du public;
3. **QUE** l'institution poursuive ses efforts de recrutement afin de veiller à ce que son personnel maintienne un niveau de bilinguisme adéquat pour communiquer de qualité égale à l'oral et à l'écrit avec les membres des deux communautés linguistiques officielles en tout temps.

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au président et chef de la direction de Travail sécuritaire NB, à la partie plaignante et à la première ministre. Nous le remettons également au greffier 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 22^e jour d'octobre 2025