

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 2018-3541

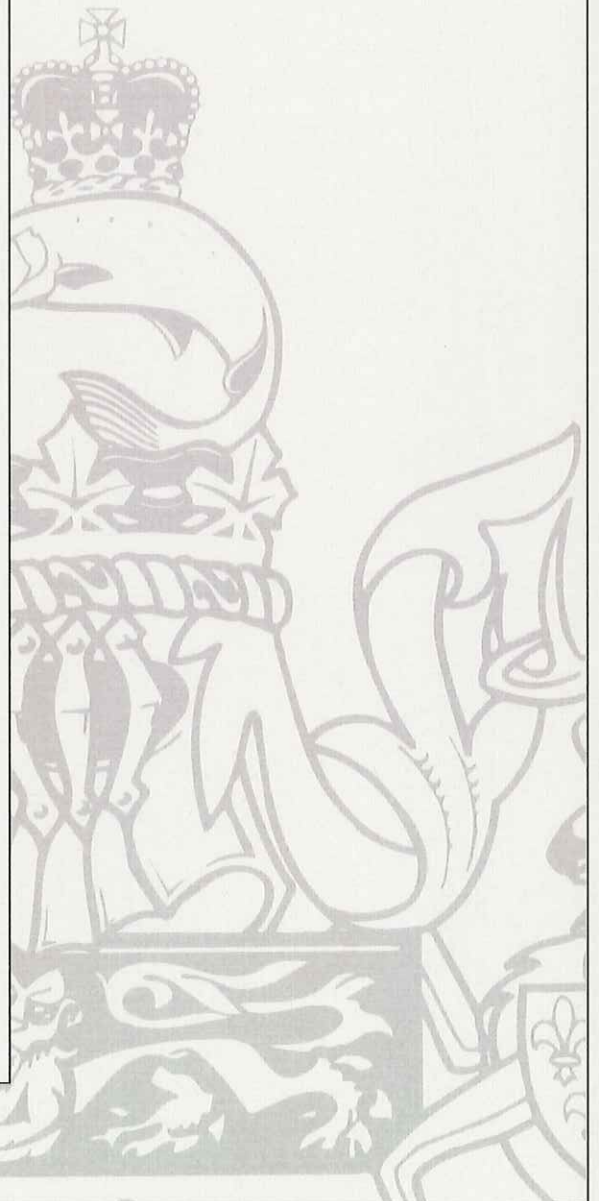
**INSTITUTION VISÉE PAR LA
PLAINTÉ** Bureau du Conseil exécutif

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

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Conclusion et
recommandations : 13

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre
Greffière du Bureau du Conseil
exécutif
La partie plaignante

DATE D'ÉMISSION 19 juillet 2018



Sommaire

Ce rapport d'enquête a été préparé après que le Commissariat a reçu une plainte contre le Bureau du Conseil exécutif (ci-après « l'institution »).

La partie plaignante allègue qu'il y a eu un manque flagrant de respect pour la langue française lors d'une annonce gouvernementale qu'elle a visionnée en direct par l'intermédiaire de l'outil de diffusion en direct Facebook Live, à partir du compte Facebook du premier ministre. La partie plaignante dénonce en particulier des présentations qui ont été faites seulement en anglais. Elle déplore aussi que le premier ministre se soit exprimé surtout en anglais. Fait à noter, aucune option d'interprétation simultanée n'était offerte pour les internautes qui désiraient entendre les propos des intervenants dans la langue officielle de leur choix.

Pour sa part, l'institution a indiqué que le média Facebook Live est relativement nouveau et que, étant donné qu'il s'agit d'un outil de diffusion en direct, il n'est pas toujours possible de contrôler la langue dans laquelle s'expriment les intervenants. L'institution a confirmé que la conférence de presse en question a été diffusée en direct, sans faire appel à des services d'interprétation. Toutefois, elle prend l'engagement de revoir ses normes et politiques concernant la diffusion en continu des conférences de presse sur Facebook et se dit à l'écoute de toutes suggestions qui pourraient améliorer le processus. Elle propose comme changement que, dorénavant, un avertissement précise que la vidéo Facebook Live est diffusée en temps réel dans la langue des intervenants et que la vidéo intégrale avec traduction et sous-titres sera disponible après l'événement en direct.

À la suite de son enquête, le Commissariat aux langues officielles a conclu que l'institution a non seulement enfreint la *Loi sur les langues officielles* (LLO), mais a aussi omis de respecter l'esprit de cette loi. Le Commissariat est d'avis que, quel que soit le mode de diffusion de l'information utilisé, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour garantir simultanément l'accès à l'information dans les deux langues officielles.

Le Commissariat estime aussi que, même si la totalité des présentations lors de cette journée avait fait l'objet d'une interprétation simultanée vers le français, cela n'aurait pas été pour autant acceptable. En effet, le statut d'égalité du français et de l'anglais requiert un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale.

La commissaire formule les recommandations suivantes :

QUE le Bureau du Conseil exécutif cesse de diffuser en direct sur le Web des annonces publiques sans possibilité de les écouter en temps réel dans la langue officielle de son choix.

QUE le Bureau du Conseil exécutif revoie l'ensemble de ses pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors d'annonces publiques, et ce afin qu'elles soient conformes non seulement à la lettre, mais aussi à l'esprit de la LLO.

QUE le Bureau du Conseil exécutif fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de ces deux recommandations au plus tard le lundi 1^{er} octobre 2018.

Plainte

La partie plaignante allègue un manque flagrant de respect pour la langue française lors d'une annonce gouvernementale qu'elle a visionnée en direct par l'intermédiaire de l'option Live de Facebook. L'annonce a eu lieu le 11 janvier 2018 à 13 h 30 au YMCA de Saint John et portait sur les services de garderie au Nouveau-Brunswick.

Selon la partie plaignante, toutes les personnes qui ont pris la parole lors de l'annonce s'exprimaient en anglais, à l'exception du premier ministre. Ce dernier aurait toutefois parlé davantage en anglais qu'en français.

La partie plaignante a fait parvenir au Commissariat un hyperlien vers le compte Facebook du premier ministre¹ où l'on peut visionner la conférence de presse.

¹ **ANNEXE A** – Captures d'écran réalisées par le Commissariat aux langues officielles à partir des comptes Facebook et Twitter du premier ministre du Nouveau-Brunswick le 11 janvier 2018.

Enquête

À la suite du dépôt de la plainte le 15 janvier 2018, le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête à l'intention de la greffière du Bureau du Conseil exécutif, et ce, en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Dans cette lettre, le Commissariat a demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par la partie plaignante ainsi qu'à une série de questions.

Réponses de l'institution

Dans une lettre datée du 21 février 2018, l'institution a répondu aux allégations de la partie plaignante ainsi qu'aux questions du Commissariat.

L'institution a ainsi résumé les faits :

- Le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance a organisé, le 11 janvier 2018, une conférence de presse au YMCA de Saint John, pendant laquelle le premier ministre, Brian Gallant, a annoncé la mise en place d'un nouveau programme visant à offrir des services de garderie gratuits aux familles dont le revenu annuel brut est inférieur à 37 500 \$.
- Le député Ed Doherty a fait office de maître de cérémonie pendant la conférence. Outre la déclaration du premier ministre, trois personnes ont pris la parole, c'est-à-dire Donna Gates, directrice générale de Living SJ; Claire Ryan, présidente de la Chambre de commerce de la région de Saint John; et Don Darling, le maire de Saint John.
- La conférence de presse a été diffusée grâce à l'outil de diffusion en direct Facebook Live, à partir du compte Facebook du premier ministre. Elle a de plus été diffusée en simultané sur les comptes Facebook officiels français et anglais du gouvernement du Nouveau-Brunswick, dans les langues parlées lors de la conférence de presse. Un avis en français et en anglais a été envoyé aux médias pour les informer de la diffusion de la conférence sur Facebook Live; l'avis contenait les hyperliens.
- Le public a pu regarder la conférence en direct sur les comptes Facebook anglais et français du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il a eu l'occasion de poser des questions et d'afficher des commentaires sur l'annonce en direct. Conformément aux politiques sur les médias sociaux, les réponses aux questions sont données dans la langue de choix des citoyens.
- Un communiqué de presse a également été publié dans les deux langues officielles pour coïncider avec l'annonce, et des messages en français et en anglais ont par la suite été publiés sur les comptes Facebook et Twitter du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Des informations supplémentaires en anglais et en français ont de plus été mises en ligne sur les sites www.gnb.ca/earlynb et www.gnb.ca/enfanceNB.

- Des vidéoclips résumant l'annonce ont été produits en anglais et en français et diffusés le lendemain sur le compte YouTube du gouvernement du Nouveau-Brunswick :

→ Plan d'action pour les services de garderie éducatifs
<https://www.youtube.com/watch?v=XjbdNq65RI>

→ Early Learning and Child Care Action Plan
<https://www.youtube.com/watch?v=fKs14GVn0os>

L'institution a fourni les réponses suivantes aux questions du Commissariat :

PREMIÈRE QUESTION

Le document gouvernemental *Utilisation des médias sociaux; Normes et lignes directrices du gouvernement du Nouveau-Brunswick*² indique ceci quant à l'objet du document :

« Les médias sociaux permettent au gouvernement de fournir aux Néo-Brunswickois de l'information en temps opportun, des ressources importantes et des réponses aux questions. Le type de contenu partagé comprend :

- *des annonces et des nouvelles*
- *de l'information sur les priorités, les programmes et les services du gouvernement; des photos et des vidéos*
- *des mises à jour aux fins de sécurité et d'urgence*

*Par l'intermédiaire de la Direction des communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif (BCE), le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise les outils des médias sociaux dans les **deux langues officielles** pour favoriser la réalisation des objectifs de la province ainsi que de la mission des ministères et organismes. »*

Comment le Bureau du Conseil exécutif s'assure-t-il que les vidéos présentées sur les comptes de médias sociaux gouvernementaux ou de ministres provinciaux sont dans les deux langues officielles?

RÉPONSE

Informar les citoyens fait partie des responsabilités centrales du gouvernement du Nouveau-Brunswick qui incombent aux représentants et aux employés à tous les niveaux. La Direction des communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif (ci-après appelée « Direction des communications gouvernementales du BCE ») assure la préparation stratégique des communications et fait office de liaison entre les services de communication des ministères et des organismes gouvernementaux. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick vise en priorité des communications respectueuses des obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*, L.N.-B. 2002, c. O-0.5, la *Charte canadienne des droits et libertés*, partie I, et la *Loi constitutionnelle de 1982*, Annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada* (R-U), 1982, c. 11 (ci-après appelées conjointement « obligations linguistiques »).

² **ANNEXE B** – Page titre du document intitulé *Utilisation des médias sociaux*, tel que l'a fourni l'institution en date du 21 février 2018.

Cette exigence est manifeste dans le document de septembre 2014, intitulé « Communications, pratiques et procédures » (ci-après appelé « pratiques et procédures de communication »), qui guide les activités de la province du Nouveau-Brunswick en la matière³.

En ce qui concerne les langues officielles, ces pratiques et procédures de communication sont les suivantes :

« Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada. Les gens du Nouveau-Brunswick ont le droit de recevoir des communications de leur gouvernement et de communiquer avec lui dans les deux langues officielles.

Toutes les communications officielles du gouvernement doivent être offertes en anglais et en français, selon les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et les politiques gouvernementales connexes. Cette exigence s'applique à tout le matériel et à toutes les activités de communication soulignées dans ce document. »

La Direction des communications gouvernementales du BCE a élaboré des normes et des lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux par les ministères⁴, intitulés « Utilisation des médias sociaux – Normes et lignes directrices du gouvernement du Nouveau-Brunswick » (ci-après appelées « normes et lignes directrices »), qui précisent :

« Par l'intermédiaire de la Direction des communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif (BCE), le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) utilise les outils des médias sociaux dans **les deux langues officielles** pour favoriser la réalisation des objectifs de la province ainsi que de la mission des ministères et organismes. »

Les normes et lignes directrices s'appliquent à tous les ministères et organismes de la Partie I qui ont la responsabilité de gérer et de tenir à jour les comptes de médias sociaux officiels du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Toutes les vidéos créées par la Direction des communications gouvernementales du BCE sont diffusées dans les deux langues officielles, en ayant recours à des locuteurs bilingues ou à des sous-titres. Les vidéos du gouvernement du Nouveau-Brunswick sont hébergées sur sa chaîne YouTube officielle, qui est gérée par la Direction des communications gouvernementales du BCE.

Il arrive parfois que les messages publiés sur les médias sociaux renvoient à des informations provenant de sources externes en anglais ou en français. Des liens sont alors fournis aux utilisateurs, et tout est fait pour s'assurer que les informations ainsi que les documents complémentaires sont disponibles dans les deux langues officielles.

La vidéo à laquelle il est fait référence dans le dossier 2018-3541 a été diffusée sur le compte Facebook officiel du gouvernement du Nouveau-Brunswick, et les médias ont été informés que la conférence de presse serait diffusée en continu sur Facebook Live.

Facebook Live est un média relativement nouveau, et la partie plaignante a soulevé une question importante. Les normes et les politiques continuent d'évoluer, et le Bureau du Conseil exécutif s'est

³ ANNEXE C – Page titre du document intitulé *Communications; Pratiques et procédures*, tel que l'a fourni l'institution en date du 21 février 2018.

⁴ Voir ANNEXE B.

engagé à veiller à ce que ses activités soient alignées sur les obligations linguistiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le Bureau du Conseil exécutif propose, pour examen, qu'un avertissement précise désormais que la vidéo Facebook Live est diffusée en temps réel dans la langue des intervenants, et que la vidéo intégrale avec traduction ou sous-titres sera disponible après l'événement en direct. Cette façon de procéder correspond aux normes et aux pratiques en vigueur dans les organismes gouvernementaux auprès desquels nous nous sommes informés à la suite de cette plainte.

Par exemple, le Commissariat aux langues officielles du Canada propose fréquemment des liens pour les entrevues qui sont réalisées avec les médias⁵ et qui sont hébergées sur des sites Web de tiers; il est cependant indiqué que ces liens sont uniquement en anglais ou en français.

De plus, en septembre 2017, le Sénat du Canada a organisé un événement sur les langues officielles qui a été diffusé en temps réel dans la langue des conférenciers (<https://sencanada.ca/fr/sencaplus/nouvelles/des-jeunes-discutent-de-la-modernisation-de-la-loi-sur-les-langues-officielles-avec-des-senateurs-dans-le-cadre-dune-table-ronde-diffusee-sur-facebook-en-direct/>). Le Sénat a par la suite diffusé sur YouTube des vidéos en anglais et en français des débats hébergées sur YouTube, avec une traduction.

DEUXIÈME QUESTION

L'annonce gouvernementale visée par la plainte a fait l'objet d'un avis aux médias anglophones et francophones indiquant que l'activité serait diffusée en direct sur Facebook⁶. Quelles mesures ont été prises par le Bureau du Conseil exécutif pour permettre aux personnes qui désiraient regarder cette annonce d'entendre les propos de tous les intervenants dans la langue officielle de leur choix?

RÉPONSE

Facebook Live, qui est un média relativement nouveau, permet aux Néo-Brunswickois d'assister à des événements en temps réel. Étant donné qu'il s'agit d'un outil de diffusion en direct, il n'est pas toujours possible de contrôler la langue dans laquelle les intervenants s'expriment. Il s'agit d'un outil qui permet au public d'assister et de participer en temps réel à des événements.

Le Bureau du Conseil exécutif a veillé à ce que la conférence de presse soit diffusée en direct sur les comptes Facebook anglais et français du gouvernement du Nouveau-Brunswick et que les questions soient traitées dans la langue choisie, en temps réel, avec des documents complémentaires (communiqué de presse, ressources Web) en anglais et en français.

La plainte soulève cependant une question importante qui devrait être abordée à l'avenir, et le Bureau du Conseil exécutif s'engage à rechercher des options pour s'assurer que ces événements respectent les obligations linguistiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Afin de pouvoir continuer à utiliser Facebook Live, il serait par exemple possible de faire enregistrer l'événement par un vidéaste puis de produire une vidéo bilingue afin de la diffuser. De plus, les avis envoyés avant un événement préciseraient que ce dernier est en direct et qu'il est donc diffusé dans la langue des intervenants.

⁵ ANNEXE D – Captures d'écran fournies par l'institution en date du 21 février 2018.

⁶ ANNEXE E – Texte de l'avis aux médias, fourni par Kelly Cormier du BCE en date du 11 janvier 2018.

TROISIÈME QUESTION

Est-ce que le Bureau du Conseil exécutif avait retenu les services d'interprètes professionnels pour cet événement?

RÉPONSE

Non, il n'y avait pas de services d'interprétation pendant la conférence de presse. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fait régulièrement appel à des interprètes pour les événements qui s'adressent au grand public. Le Bureau du Conseil exécutif s'engage à revoir ses normes et politiques concernant la diffusion en continu des conférences de presse sur Facebook.

En ce qui concerne les conférences de presse qui seront maintenant diffusées sur Facebook Live, le Bureau du Conseil exécutif fera des efforts pour s'assurer que les avis précisent qu'il s'agit de conférences diffusées en direct, dans les langues parlées par les intervenants, et que le public pourra faire des commentaires ou poser des questions dans l'une ou l'autre des langues officielles et que l'on répondra à ces questions dans la langue de son choix.

Étant donné que Facebook Live est une technologie relativement nouvelle, il est possible de communiquer avec divers fournisseurs audiovisuels pour déterminer ce qui peut être fait ainsi qu'établir les coûts associés à des services d'interprétation pendant un événement diffusé sur Facebook Live. Le BCE s'engage à chercher à cerner ces options.

QUATRIÈME QUESTION

Est-ce que vous jugez que la diffusion d'une annonce gouvernementale sur les médias sociaux où la majorité des intervenants s'expriment seulement dans une seule langue officielle et pour laquelle il n'y a pas recours à une interprétation simultanée ou une interprétation consécutive respecte l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*? Le cas échéant, veuillez nous exposer les motifs qui expliquent votre position.

RÉPONSE

La diffusion d'événements en direct sur les médias sociaux (Facebook Live, conférences de presse en direct, Livestream) permet d'informer les Néo-Brunswickois; il ne s'agit cependant pas de la seule façon de leur transmettre des informations. Il s'agit d'un moyen authentique de communiquer en temps réel avec les Néo-Brunswickois et de permettre à ces derniers de participer, également en temps réel, en publiant des messages et des questions dans la langue de leur choix. Bien que les événements soient diffusés dans la langue dans laquelle les intervenants s'expriment, le matériel complémentaire (communiqué de presse, site Web, autres messages sur les médias sociaux) est toujours proposé en anglais et en français lorsqu'il est publié sur les comptes de médias sociaux officiels du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Facebook Live est un outil relativement nouveau que le gouvernement du Nouveau-Brunswick n'a pour l'instant que très peu utilisé. Il a utilisé Facebook Live pour la première fois lors de la tempête de verglas de 2017 pour envoyer aux Néo-Brunswickois concernés des mises à jour sur les activités d'intervention et de rétablissement. La conférence de presse dont il s'agit ici a été diffusée en direct, dans la langue des intervenants, sans faire appel à des services d'interprétation; et le matériel complémentaire (communiqués de presse, messages du GNB sur les médias sociaux, information en ligne) était disponible dans les deux langues officielles.

Le Conseil exécutif s'engage à revoir et à réviser régulièrement les lignes directrices gouvernementales relatives aux médias sociaux, qui comprennent Facebook Live.

Dans un esprit de coopération et en conformité avec ses obligations linguistiques, la Direction des communications gouvernementales du BCE souhaite donc recevoir des conseils sur la façon de procéder en ce qui concerne ces nouveaux médias qui constituent d'importants outils pour transmettre au public des informations importantes.

CINQUIÈME QUESTION

Existe-t-il des lignes directrices gouvernementales sur l'emploi des deux langues officielles lors d'annonces gouvernementales publiques? Le cas échéant, veuillez s'il vous plaît nous acheminer ces lignes directrices.

RÉPONSE : Oui⁷.

⁷ Voir ANNEXE C.

Analyse du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Manquements allégués à la *Loi sur les langues officielles*

Selon les allégations de la partie plaignante, il y aurait eu manquements aux dispositions suivantes de la *Loi*, qui prévoient ce qui suit :

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

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

29 Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

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.

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

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

29 Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages.

La plainte porte sur le déroulement d'une conférence de presse le 11 janvier 2018 à Saint John. Selon la partie plaignante, les personnes qui ont pris la parole lors de cette annonce, à l'exception du premier ministre, se sont exprimées uniquement en anglais. La partie plaignante souligne que même dans le cas du premier ministre, il aurait parlé davantage en anglais qu'en français.

Dans sa réponse, l'institution explique que c'est le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance qui a organisé la conférence de presse pendant laquelle le premier ministre a annoncé la mise en place d'un nouveau programme visant à offrir des services de garderie gratuits aux familles dont le revenu annuel brut est inférieur à 37 500 \$. Ce nouveau programme est destiné à l'ensemble de la population de la province, et nous pouvons donc conclure que les communications lors de cette conférence de presse étaient destinées au grand public et non pas à une clientèle cible.

La conférence de presse a été diffusée grâce à l'outil de diffusion en direct Facebook Live, à partir du compte Facebook du premier ministre. Outre le premier ministre, le député de la circonscription où se déroulait la conférence de presse, qui agissait aussi à titre de maître de cérémonie, la directrice générale de Living SJ, la présidente de la Chambre de commerce de la région de Saint John et le maire de la ville ont aussi pris la parole et se sont exprimés uniquement en anglais.

Le public pouvait regarder la conférence en direct sur les comptes Facebook anglais et français du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les auditeurs pouvaient également poser des questions et afficher des commentaires en direct sur l'annonce dans la langue officielle de leur choix, et les réponses aux questions étaient données dans la langue choisie par le citoyen. Un communiqué de presse a également été publié dans les deux langues officielles pour coïncider avec l'annonce et, par la suite, des messages dans les deux langues officielles ont été publiés sur les comptes Facebook et Twitter du gouvernement provincial. Des vidéoclips dans les deux langues officielles résumant l'annonce ont été diffusés le lendemain sur le compte YouTube du gouvernement.

L'institution assure que la Direction des communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif, laquelle est responsable pour la préparation stratégique des communications et assure la liaison avec les services de communications des ministères et organismes gouvernementaux, est consciente de son devoir de respecter les obligations prévues à la *Loi sur les langues officielles*. Elle ajoute que cela fait partie de ses préoccupations comme en fait foi le document intitulé *Communications, pratiques et procédures*, qui prévoit explicitement que toutes les communications du gouvernement doivent être offertes dans les deux langues officielles. C'est aussi cette direction qui a élaboré les normes et les lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux par les institutions gouvernementales. Ces normes et lignes directrices prévoient que le gouvernement du Nouveau-Brunswick utilise les outils des médias sociaux dans les deux langues officielles.

Toutefois, l'institution rappelle qu'il peut arriver que les messages publiés sur les médias sociaux renvoient à des informations de sources externes en anglais ou en français. Elle ajoute que des liens sont alors fournis aux utilisateurs pour s'assurer que les informations ainsi que les documents complémentaires sont disponibles dans les deux langues officielles. En ce qui concerne la vidéo dont il est fait mention dans la présente plainte, l'institution indique qu'elle a été diffusée sur le compte Facebook officiel du gouvernement et que les médias ont été informés que la conférence de presse serait diffusée en continu sur Facebook Live.

L'institution ajoute que le média Facebook Live est relativement nouveau et qu'elle est à l'écoute de toute suggestion qui pourrait améliorer le processus. Elle propose entre autres comme changement que, dorénavant, un avertissement précise que la vidéo Facebook Live est diffusée en temps réel dans la langue des intervenants et que la vidéo intégrale avec traduction et sous-titres sera disponible après l'événement en direct.

La présente affaire n'est pas sans rappeler celle dans *Quigley c. Canada (Chambres des communes)*, 2002 CFPI 645. Dans cette affaire, le Bureau de régie interne de la Chambre des communes a accepté que la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) soit responsable de la diffusion des débats et travaux de la Chambre. L'entente prévoyait notamment que la Chambre produirait et transmettrait à la CPAC ses débats et travaux et ceux de certains comités dans les deux langues officielles; qu'elle transmettrait à la CPAC en direct un signal de télévision et trois signaux de programmation audio : (i) un signal audio dans la langue parlée à ce moment-là (son original), (ii) un signal audio en anglais seulement et (iii) un signal audio en français seulement; et que la CPAC distribuerait partout au Canada ces signaux à l'ensemble des entreprises de câblodistribution.

La Rogers Cable Company de Moncton, au Nouveau-Brunswick, fournissait à M. Quigley, un citoyen de Riverview, l'accès aux présentations télévisées de la CPAC dans sa version originale seulement, c'est-à-dire dans sa version non traduite. Incapable de comprendre les parties présentées en français, M. Quigley a déposé une plainte auprès de la commissaire aux langues officielles du Canada. Dans son rapport, cette dernière a conclu que, même si le système mis en place par la Chambre pour la

production de ses débats respecte intégralement les prescriptions de la *Loi sur les langues officielles* du Canada, la Chambre n'a pas veillé à ce que ces prescriptions soient respectées également en ce qui concerne le système de diffusion; que la Chambre ne pouvait pas échapper à ses obligations linguistiques en concluant, comme elle l'a fait en l'espèce avec la CPAC, un contrat qui avait pour effet de séparer la production et la diffusion initiale des débats de la Chambre de la présentation ultime des signaux au public; et, enfin, que la Chambre ne respectait pas pleinement ses obligations linguistiques. Elle a aussi conclu que la Chambre devait s'assurer que la CPAC prenait les mesures nécessaires pour garantir la prestation efficace des services en question, soit la présentation télévisée des débats et travaux, aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Nous sommes d'avis que la conclusion est ici la même. L'institution, quel que soit le mode de diffusion utilisé, doit prendre les mesures nécessaires pour garantir la prestation efficace des services en question dans les deux langues officielles et doit s'assurer que les membres du public peuvent y avoir accès dans la langue officielle de leur choix, sans délai.

Nous tenons à préciser que la plainte ne porte pas uniquement sur l'utilisation par l'institution du média Facebook Live. Elle porte également sur le peu de place qui a été faite à la langue française lors de l'annonce de ce nouveau programme destiné à l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick. Même si la totalité des présentations lors de cette journée avait été traduite vers le français, cela n'aurait pas été pour autant acceptable. En effet, l'objet de la *Loi sur les langues officielles* est d'assurer un traitement égal aux deux langues officielles de la province. Par conséquent, une langue qui n'est disponible que par la voie de la traduction n'est pas traitée d'une manière égale à l'autre.

Dans le cas de l'annonce qui fait l'objet de la présente plainte, nous tenons à faire certains constats en ce qui concerne l'utilisation qui a été faite de la langue française. Premièrement, le fait que le premier ministre, lequel est, selon l'article 2 de la *Loi*, le ministre responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles*, se soit exprimé davantage en anglais qu'en français lors de l'annonce peut avoir été mal perçu par la partie plaignante et peut avoir transmis un message que l'une des langues officielles de la province est plus importante que l'autre. Il est donc essentiel que, lors d'annonces publiques comme celle qui s'est déroulée le 11 janvier 2018, le premier ministre soit plus attentif à ce que les deux langues officielles soient utilisées de manière équitable dans sa présentation, quel que soit l'endroit où celle-ci se déroule.

De plus, bien que nous comprenions que le gouvernement veut, lors de ces annonces, donner un rôle au député qui représente la circonscription où se tient l'événement, nous tenons à émettre certains commentaires en ce qui concerne le cas présent. Le fait que le député, un unilingue anglophone, agisse aussi à titre de maître de cérémonie lors de l'annonce pouvait être interprété comme s'il y avait au Nouveau-Brunswick une langue plus officielle que l'autre. Loin de nous l'idée de vouloir écarter le député de cet événement; il a certainement un rôle important à y jouer. Mais, afin de respecter l'obligation contenue à l'article 29 de communiquer dans les deux langues officielles, n'aurait-il pas été plus approprié dans ce cas de choisir un maître de cérémonie bilingue? Le fait également que les autres intervenants se sont exprimés uniquement en anglais n'a fait qu'ajouter à la perception qu'il y avait lors de cet événement une langue plus officielle que l'autre. Il nous apparaîtrait tout aussi incongru que, lors d'une annonce d'un programme destiné à l'ensemble de la population provinciale tenue à Caraquet, par exemple, le gouvernement utilise un maître de cérémonie unilingue francophone et que ceux et celles qui sont invités à prendre la parole soient aussi unilingues francophones. Nous comprendrions alors très bien la frustration de l'auditeur anglophone de Facebook Live. Il en va donc de même pour l'auditeur francophone.

Nous tenons, à cet effet, à rappeler les propos que nous avons émis dans notre Rapport annuel 2015-2016 :

« La vitalité d'une langue ne tient pas seulement au nombre de ses locuteurs. Plusieurs autres facteurs l'influencent : son statut (langue officielle ou non), son enseignement dans les écoles, son emploi dans les milieux de travail, sa présence dans les médias. En outre, l'usage public d'une langue, en particulier au sein d'institutions importantes, peut influencer les perceptions du public quant à sa place et à son importance dans une société. »

[Nous soulignons.]

Ainsi, nous sommes d'avis qu'un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale, que ce soit par des moyens traditionnels, par les médias sociaux ou sur de nouveaux outils comme Facebook Live, revêt une très grande importance dans la perception que chaque communauté de langue officielle aura de son importance dans la société néo-brunswickoise.

Nous sommes conscients que tous les participants à ces événements ne peuvent pas nécessairement être bilingues. D'ailleurs rien n'oblige les représentants de la société civile de Saint John à utiliser les deux langues officielles lors de tels événements. Toutefois, il aurait été possible d'inviter à cette annonce des francophones et de leur demander de s'exprimer dans cette langue.

En ce qui concerne les questions et commentaires du public, il va de soi que ceux-ci peuvent être faits dans la langue officielle choisie par le public. Or, ce n'est pas le cas pour l'institution gouvernementale qui, elle, doit respecter les obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*. Lorsqu'une communication d'une institution est destinée au grand public, comme c'est le cas lorsqu'elle est publiée sur les médias sociaux, elle doit être publiée dans les deux langues officielles. Si la réponse est donnée en privé, elle doit l'être dans la langue officielle choisie par le membre du public.

Conclusion et recommandations

Pour les raisons qui précèdent, le Commissariat conclut que la plainte est **fondée** et que l'institution a non seulement manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, mais elle a aussi omis de respecter l'esprit de cette *Loi*.

Le Commissariat rappelle qu'un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale revêt une très grande importance, car cet emploi influence la perception que les membres de chaque communauté officielle ont de leur propre langue. Ainsi, le Commissariat réitère qu'il serait préférable d'inviter des membres des deux communautés linguistiques à participer à ce genre d'annonce et de leur demander de s'exprimer uniquement dans leur langue afin d'éviter que le déroulement d'une conférence de presse transmette le message que l'une des langues est plus officielle que l'autre.

La commissaire formule les recommandations suivantes :

QUE le Bureau du Conseil exécutif cesse de diffuser en direct sur le Web des annonces publiques sans possibilité de l'écouter en temps réel dans la langue officielle de son choix.

QUE le Bureau du Conseil exécutif revoie l'ensemble de ses pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors d'annonces publiques, et ce afin qu'elles soient conformes non seulement à la lettre, mais aussi à l'esprit de la LLO.

QUE le Bureau du Conseil exécutif fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de ces deux recommandations au plus tard le lundi 1^{er} octobre 2018.

Le Commissariat tient à souligner la collaboration dont a fait preuve le Bureau du Conseil exécutif dans cette affaire et de son engagement à revoir et à réviser régulièrement les lignes directrices gouvernementales relatives aux médias sociaux, qui constituent d'importants outils de communication auprès du public.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au premier ministre, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif ainsi qu'à la partie plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,



Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,

Le 19^e jour de juillet 2018

ANNEXE A

Captures d'écran réalisées par le Commissariat aux langues officielles à partir des comptes Facebook et Twitter du Nouveau-Brunswick le 11 janvier 2018



FR French (Canada) Help

Brian Gallant (@BrianG...) x (2) Brian Gallant - Ho x

Secure | <https://www.facebook.com/BrianGallantNB/videos/164673245421613/>

Apps | Suggested Sites | Translation Request | Imported From IE | New Brunswick Gov

Verlo Home Find Friends

Back

Like Comment Share

66 Shares 5.9K Views

Brian Gallant was live. about an hour ago

Like Comment Share

Comments (106)

Up Next

Realtime Comments

Claudia Saint-Pierre · 13:55 Wonder- full news quand ? Like · 1h

Denise Poitras · 13:42 Et puis Moncton cest Like · 24m

Pamela Coates · 13:35 good news Like · 1h

Victor Boudreau · 13:30 Détails seront au gno.ca Like · 1h

Pamela Coates · 13:15 I wonder were the money is coming from Like · 1h

Melissa Petersen · 13:11 they need to mirror quebec's system Like · 1h

Write a comment...

125% 3:33 PM 1/11/2018

ANNEXE B

Page titre du document intitulé *Utilisation des médias sociaux*,
tel que l'a fourni l'institution en date du 21 février 2018

Utilisation des médias sociaux

Normes et lignes
directrices du
gouvernement du
Nouveau-Brunswick

Direction des communications
gouvernementales du Bureau du
Conseil exécutif

Janvier 2017

ANNEXE C

Page titre du document intitulé *Communications; Pratiques et procédures*,
tel que l'a fourni l'institution en date du 21 février 2018

Communications

Pratiques et procédures



New  Nouveau
Brunswick

ANNEXE D

Captures d'écran fournies par l'institution en date du 21 février 2018

OCOL of Canada @OCOLCanada · Feb 13
Listen to Commissioner Thèberge's interview on @pfumsask! It's at 5:20 (CST) on @icisaskatchewan ow.ly/SxwB30imc5s (in French only)



Pour faire un monde | ICI Radio-Canada.ca Première
Pour faire un monde est votre rendez-vous culturel et communautaire. Avec des chroniques variées et des invités dynamiques, Doris Labrie vous accompagne en...
ici.radio-canada.ca



OCOL of Canada @OCOLCanada · Feb 13
Canada's new Commissioner of Official Languages is on the air in the West at 5 p.m. (CST) tonight on "Téléjournal Manitoba". @icimanitoba is live at ow.ly/tfuE30imc2p (in French only)



Le Téléjournal Manitoba | ICI Radio-Canada.ca
Découvrez le site du Téléjournal Manitoba
ici.radio-canada.ca



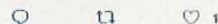
OCOL of Canada @OCOLCanada · Feb 13
"In order to truly guarantee the bilingual capacity of all Supreme Court judges, we absolutely need a law." – Canada's new Commissioner of Official Languages: [//twitter.com/Midiinfo/status/963456001180651520](https://twitter.com/Midiinfo/status/963456001180651520)



OCOL of Canada @OCOLCanada · Feb 13
Canada's new Commissioner of Official Languages will be live with @Midiinfo in a few moments. Listen live here: ow.ly/5x7V30imbom (in French only)



Midi info | ICI Radio-Canada.ca Première
Votre rendez-vous quotidien au cœur de l'actualité nationale et internationale.
ici.radio-canada.ca



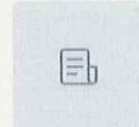
CLO du Canada @CLOduCanada · Feb 13
Écoutez l'entrevue qu'accordera le commissaire Thèberge à l'émission @pfumsask! C'est à 17 h 20 (HNC), sur @icisaskatchewan.



Pour faire un monde | ICI Radio-Canada.ca Première
Pour faire un monde est votre rendez-vous culturel et communautaire. Avec des chroniques variées et des invités dynamiques, Doris Labrie vous accompagne en...
ici.radio-canada.ca



CLO du Canada @CLOduCanada · Feb 13
Le nouveau Commissaire aux langues officielles du Canada sera également présent dans l'Ouest du pays à 17 h ce soir (HNC), au Téléjournal Manitoba. À écouter sur les ondes de @icimanitoba



Le Téléjournal Manitoba | ICI Radio-Canada.ca
Découvrez le site du Téléjournal Manitoba
ici.radio-canada.ca



CLO du Canada @CLOduCanada · Feb 13
Midi info @Midiinfo
«Si on veut vraiment assurer la pérennité du bilinguisme des juges à la Cour suprême, ça doit absolument passer par une loi.»
-Le nouveau commissaire au @CLOduCanada #polcan



CLO du Canada @CLOduCanada · Feb 13
Le nouveau Commissaire aux langues officielles du Canada sera au micro de @Midiinfo dans quelques instants. On peut l'entendre en direct ici :



Midi info | ICI Radio-Canada.ca Première
Votre rendez-vous quotidien au cœur de l'actualité nationale et internationale.
ici.radio-canada.ca



ANNEXE E

Texte de l'avis aux médias fourni par Kelly Cormier du BCE en date du 11 janvier 2018

Media advisory

Early learning and affordable child care announcement

NB

Jan.10, 2018

SAINT JOHN: Thursday, Jan. 11 – 1:30 p.m.

EDITOR'S NOTE: An announcement regarding early learning and affordable child care will take place at 1:30 p.m. on Thursday, Jan. 11, in the lobby of the YMCA of Greater Saint John, 191 Churchill Blvd. Premier Brian Gallant will participate. The announcement will also be [livestreamed on Facebook](#).

Gallant will also participate in an activity with children beginning at 1 p.m. in the MacMurray room.

MEDIA CONTACT:

Kelly Cormier, communications, Department of Education and Early Childhood Development, 506-444-5395.

Avis aux médias

Annonce concernant des services abordables d'apprentissage et de garde des jeunes enfants

NB

Le 10 janvier 2018

SAINT JOHN : le jeudi 11 janvier – 13 h 30

AUX CHEFS DES NOUVELLES : Une annonce concernant des services abordables d'apprentissage et de garde des jeunes enfants aura lieu à 13 h 30, le jeudi 11 janvier, dans le hall du YMCA de la grande région de Saint John, situé au 191, boulevard Churchill, à Saint John. Le premier ministre, Brian Gallant, sera présent. L'annonce sera aussi [diffusée en direct sur Facebook](#).

M. Gallant prendra également part à une activité avec des enfants à compter de 13 h dans la salle MacMurray.

RENSEIGNEMENTS POUR LES MÉDIAS :

Kelly Cormier, communications, ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, 506-444-5395.