

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick (Application par IALNB)		Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick	1.3.7
Titre de la directive	Nouvelle ou modifiée	Division/Direction/Service	N° de la directive
Chef et directeur général	le 12 mars 2019	avril 2023	avril 2025
Approuvée par	Cette directive a été adoptée le :	La présente version entre en vigueur le :	Cette directive sera examinée d'ici le :

TABLE DES MATIÈRES

1. Disposition générales	2
2. Définitions	2
3. Langue de service	2
4. Fondement	3
5. Langue de service	4
6. Services au grand public dans les deux langues officielles	6
7. Personnes détenues ou arrêtées	9
8. Documents connexes	11
Annexe « A »	12

1. Dispositions générales

Assurer aux membres du public l'accès aux services dans la langue officielle de leur choix.
Aider les employés d'Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick à s'acquitter de leurs obligations aux termes de la Loi sur les langues officielles du Nouveau- Brunswick (2002).

2. Définitions aux fins de la présente directive

Offre active de services désigne le fait d'informer le public, au moment du premier contact, que les services sont offerts dans les deux langues officielles.

Communication et communiquer visent toute forme de communication orale, écrite ou électronique.

Institution désigne les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les tribunaux, tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État sous le régime d'une loi provinciale ou en vertu des attributions du lieutenant-gouverneur en conseil, les ministères, les sociétés de la Couronne créées sous le régime d'une loi provinciale et tout autre organisme désigné à titre de mandataire de Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou placé sous le contrôle du lieutenant-gouverneur en conseil ou d'un ministre provincial.

Langues officielles désigne les langues officielles du Nouveau-Brunswick au sens du paragraphe 16(2) de la Charte canadienne des droits et libertés.

Agent de la paix s'entend d'un agent de la paix, au sens de l'article 1 de la Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales, qui dessert le public que ce soit pour le compte de la Province, d'une municipalité ou en vertu d'un contrat pour la prestation de services de police conclu avec la Province ou une de ses institutions et comprend un agent de police au sens de cette même loi.

Le public comprend toute personne ou groupe de personnes, toute association ou tout organisme à but lucratif ou non lucratif, toute municipalité ou tout organisme municipal, toute institution provinciale ou fédérale et tout organisme non gouvernemental.

3. Langue de Service

- A. La politique d'Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick est d'offrir activement et de fournir les services dans les deux langues officielles.

- B. Tous les services destinés au grand public, y compris les documents sur papier ou affichés sur Internet et autres, doivent être offerts dans les deux langues officielles.
- C. Les services au public comprennent notamment ce qui suit :
 - i. les communications orales;
 - ii. la correspondance;
 - iii. les moyens électroniques de prestation des services (courriel, Internet, boîtes vocales);
 - iv. les formulaires et documents publics;
 - v. le matériel d'information;
 - vi. l'affichage.
- D. Les affiches bilingues et les salutations dans les deux langues par téléphone et en personne sont des éléments importants de l'offre active.
- E. Lorsqu'ils communiquent avec le grand public, les agents de la paix et les employés informent promptement la personne de son droit de recevoir des services dans la langue officielle de son choix.
- F. Lorsqu'un agent de la paix ou un employé ne connaît pas l'autre langue officielle, il doit quand même faire une offre active afin que la personne soit informée qu'une voie de communication lui sera offerte aussitôt que possible.

4. Fondement

- A. La Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick et la Loi constitutionnelle de 1982 assortie de la Charte des droits et libertés disposent que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- B. La Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick a préséance sur toutes les lois, sauf sur les mesures législatives qui ont pour objet de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick.
- C. La Loi garantit que le public peut exercer son droit de communiquer (de vive voix, par écrit ou par voie électronique) avec toute institution provinciale et de recevoir les services qu'offre celle-ci dans la langue officielle de son choix.

- D. Il incombe aux institutions de veiller, par une offre active de services, à ce que le public soit informé sans délai qu'il a le droit de se prévaloir de ce choix et que personne ne peut être défavorisé en raison de ce choix.
- E. Les dispositions suivantes de la Loi sur les langues officielles s'appliquent expressément à Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick et à ses employés :
- i. **Paragraphe 31(1)** – Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce droit.
 - ii. **Paragraphe 31(2)** – Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires, et ce dans un délai raisonnable, pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).
 - iii. **Paragraphe 31(3)** – Il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers, le cas échéant, de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix fait par un membre du public en vertu du paragraphe (1) et pour appuyer l'obligation de l'agent de la paix au sens du paragraphe (2).
 - iv. **Article 32** – L'article 31 n'a pas pour effet de porter atteinte aux obligations imposées aux agents de la paix visés en vertu de toute autre loi ou par l'application du droit, de dispenser des services au public dans les deux langues officielles.
- F. Décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick – Il est à noter que, dans le cas d'une personne parfaitement bilingue contre laquelle des accusations sont portées et qui n'a pas été avisée de son droit d'être servie dans sa langue, il sera jugé que ses droits, en vertu du paragraphe 31(1) de la Loi sur les langues officielles, ont été lésés. (Appel d'une décision de la Cour du Banc de la Reine {2006 NBQG 216}) (Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, décision rendue le 22 février 2007 {R. v. McGraw, 2007 NBCA 11}).

5. Langue de service

A. Cartes-modèles d'offre linguistique

- i. À la lumière de la décision {R. v. McGraw, 2007 NBCA 11}, et pour assurer le respect continu des exigences de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-

Brunswick, il est recommandé que les agents de la paix, lorsqu'ils saluent des citoyens qui reçoivent des services, utilisent la formulation suivante pour offrir activement les services dans l'une ou l'autre des langues officielles :

Active Offer

Hello, Bonjour, it's your right to be served in English or French
- C'est votre droit d'être servi en français ou anglais. What is your choice? Quel est votre choix?

If you are unable to provide service in the language requested, please state:

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir un service dans la langue demandée, veuillez dire ce qui suit :
One moment please. Un instant s'il vous plaît.

- ii. Il faut consigner dans vos notes, rapport et résumé de la Couronne tous les efforts faits pour amorcer la communication, communiquer ou organiser la communication dans la langue choisie.
- iii. Un agent peut utiliser la formulation standard ci-dessous pour offrir de services dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Standard Wording Assistance

Je suis (agent de la paix ou membre du personnel) et je respecte votre droit de vous faire servir en français ou en anglais. Je ne suis pas en mesure de vous servir dans la langue que vous avez choisie, mais je vais communiquer avec une autre personne capable de faire la traduction de notre conversation. Nous allons répondre à votre choix de la façon la plus rapide et pratique possible.

I am (peace officer or staff member) and I respect your right to be served in French or in English. I am not able to serve you in the language you have chosen but will communicate with another person who can translate our conversation. We will communicate with you in your language of choice as quickly and conveniently as possible.

- iv. Les agents qui ne connaissent pas l'autre langue officielle peuvent consulter cette carte pour informer la personne visée qu'une voie de communication lui sera offerte le plus tôt possible.
- v. Par ailleurs, il est à noter que l'offre active est obligatoire lors de tout premier contact avec un membre du public.

B. Traducteur de poche

- i. Le traducteur de poche comprend des expressions anglaises et françaises courantes qui aident les agents et les employés à informer la personne visée de son droit à se faire servir dans l'une ou l'autre langue officielle. Voir annexe A.

6. Services au grand public dans les deux langues officielles

A. Offre active en personne

- i. Il faut toujours saluer les membres du public dans les deux langues officielles.
- ii. Une offre active en personne nécessite également une salutation dans les deux langues.
- iii. Une fois l'offre active faite, le service doit être fourni dans la langue officielle choisie par la personne. Poursuivre la conversation dans la langue officielle choisie par la personne.
- iv. Pour assurer le respect continu des exigences de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, il est recommandé que les agents de la paix, lorsqu'ils saluent des citoyens qui reçoivent des services, utilisent la carte Active Offer mentionnée plus haut pour offrir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles.
- v. Il faut consigner dans vos notes, rapport et résumé de la Couronne tous les efforts faits pour amorcer la communication, communiquer ou organiser la communication dans la langue choisie.
- vi. L'ordre dans lequel les deux langues sont offertes n'est pas important.

- vii. Si l'agent ou l'employé qui fait l'offre de service est incapable de servir la personne dans la langue de son choix, il doit dire, selon le cas :
« Un moment, s'il vous plaît » ou « One moment please ».
- viii. Demander à un agent ou à un employé capable de parler la langue choisie de s'occuper de la personne. L'agent ou l'employé peut le faire en personne, par téléphone ou par radio, au besoin.
- ix. Les agents et les employés ne doivent pas traiter avec la personne dans la langue que celle-ci n'a pas choisie.
- x. Si un agent ou un employé ne connaît pas l'autre langue officielle, il doit quand même faire une offre active. Il peut également consulter la carte-modèle d'offre linguistique, qui l'aidera à informer la personne qu'il va demander à quelqu'un d'autre de fournir le service.
- xi. Il est important de remarquer que la langue de choix désigne la langue choisie par la personne et non la langue choisie par l'agent ou l'employé.

B. Offre active au téléphone

Exemples de salutations au téléphone dans les deux langues :

Inspection and Enforcement New Brunswick, Bonjour!
Inspections et application de la loi du Nouveau Brunswick, Good Morning !

- i. À la réception d'un appel téléphonique, l'offre active de services dans les deux langues officielles désigne une salutation dans les deux langues suivies par la prestation du service dans la langue choisie par la personne.
- ii. L'ordre des deux langues utilisées dans la salutation téléphonique n'est pas important.
- iii. L'offre active est considérée comme faite si la salutation est dans les deux langues, peu importe dans quel ordre les langues sont employées.

- iv. Une fois que l'appelant a indiqué la langue de son choix, l'employé peut soit l'aider en répondant à sa demande, soit transférer l'appel à une personne capable de répondre.
- v. Si l'agent ou l'employé est incapable de comprendre la demande de l'appelant, il doit dire « Un moment, s'il vous plaît » ou « One moment please », selon la langue parlée par l'appelant, et transférer immédiatement l'appel à une personne capable de communiquer avec l'appelant dans la langue de son choix.
- vi. Il faut une liste d'employés bilingues d'Inspections et application de la loi Nouveau- Brunswick (IALNB) dans chaque bureau d'IALNB qui reçoit des appels du public.
- vii. Pour assurer l'offre active de services dans les deux langues officielles, les employés qui fournissent les services dans les deux langues officielles et qui ont une boîte vocale doivent y avoir un message bilingue.
- viii. Les employés qui ne fournissent pas les services dans les deux langues doivent donner à la fin de leur message des instructions dans l'autre langue sur la manière d'obtenir les services dans cette langue (par exemple, « For service in English, press 0 »).

C. Offre active par l'affichage – Aspect visuel

- i. La présence d'affiches bilingues est un élément visuel important indiquant que les services sont offerts dans les deux langues officielles.
- ii. Les bureaux doivent mettre bien en vue des affiches indiquant que les services sont offerts en français et en anglais.
- iii. Il faut veiller à ce que les affiches soient clairement visibles pour le public dans tout bureau où les gens sont susceptibles d'entrer pour recevoir des services dans la langue de leur choix.
- iv. Les affiches doivent être conformes aux normes d'identification visuelle du Nouveau-Brunswick, qui peuvent être obtenues auprès de Communications Nouveau-Brunswick.

D. Offre active par correspondance

- i. La réponse à une lettre provenant de l'extérieur d'Inspections et application de la loi Nouveau-Brunswick doit être préparée dans la langue dans laquelle la lettre a été rédigée. La seule exception à cette règle est le cas où l'auteur demande expressément le contraire.
- ii. Pour la correspondance comme pour tout autre genre de document, il faut accorder une importance égale aux deux langues officielles.

7. Personnes détenues ou arrêtées

A. Premier contact

- i. L'agent de la paix doit déterminer dès le premier contact la langue officielle choisie par le contrevenant présumé.
- ii. Ce dernier doit être servi dans la langue officielle de son choix ou des mesures appropriées doivent être prises conformément au paragraphe 31(2) de la Loi sur les langues officielles pour faire en sorte que le choix du contrevenant présumé soit respecté.

B. Documents et procédures judiciaires

- i. En vertu de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, une personne accusée d'une infraction à une loi ou à un règlement de la province, ou à un arrêté municipal, a droit au déroulement des procédures dans la langue officielle de son choix et elle doit être informée de ce droit par le juge qui préside avant d'enregistrer son plaidoyer.
- ii. L'agent qui procède à une arrestation doit déterminer la langue officielle dans laquelle le contrevenant présumé choisit de recevoir les documents judiciaires et, s'il y a lieu, de subir son procès.
- iii. Pour informer l'accusé de son droit au déroulement des procédures dans la langue officielle de son choix, il faut dire ce qui suit :

You have the right to have proceedings conducted in the official language of your choice.

Do you Understand?

In which official language (English or French) do you wish to receive court documentation or have your Trial (if applicable) conducted?

Vous avez le droit que les procédures se déroulent dans la langue officielle de votre choix.

Avez-vous compris?

Dans quelle langue officielle (le français ou l'anglais) désirez-vous que soient rédigés les documents du tribunal et que se tienne votre procès (s'il y a lieu)?

- iv. Il faut indiquer la langue choisie par l'accusé pour les procédures judiciaires de l'une des façons suivantes :
- a. en cochant la case qui convient dans le document remis (p. ex. contravention délivrée en vertu de la Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales) ou en préparant l'information dans la langue choisie par l'accusé;
 - b. en l'indiquant sur le premier document judiciaire décerné au contrevenant, comme dans le cas d'une citation à comparaître.

Remarque : Il faut préciser que la case à cocher « Langue choisie » sur le billet de contravention LPAIP sert à consigner, à l'intention des fonctionnaires de justice, la langue dans laquelle le contrevenant souhaite recevoir les documents et la langue de préférence en cas de procès.

- v. Il faut s'assurer que l'officier de justice et le procureur de la Couronne sont avisés de la langue choisie par l'accusé, afin que tous les documents judiciaires délivrés ultérieurement soient rédigés dans cette langue.

8. Documents connexes

- A. Charte canadienne des droits et libertés
- B. Code criminel
- C. Loi sur les langues officielles
- D. Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales
- E. Loi sur la procédure relative aux infractions provinciales applicable aux adolescents
- F. Manuel des opérations, chapitre 2.2, Loi constitutionnelle : Charte canadienne des droits et libertés
- G. Normes de police du Nouveau-Brunswick, chapitre 2.4

ANNEXE "A"



TRADUCTEUR DE POCHE

FRANÇAIS

1. Bonjour.
Bonsoir.
2. Un moment s'il vous plaît.
3. Voulez-vous être servi en anglais?
4. Jen e comprends pas l'anglais.
5. Je vais chercher un agent bilingue.
6. Je vais demander à un agent bilingue de vous rappeler. Donnez-moi votre nom et votre numero de téléphone.
7. Asseyez-vous OU Assoyez-vous.
8. Un agent bilingue sera ici dans un moment.
9. Suivez-moi s'il vous plaît.
10. Merci.
11. Je vous en prie. OU De rein.

ANGLAIS

- "Good morning - afternoon
(goude mornigne – afeurnoune)
"Good evening" (goude ivnigne)
- "One moment please."
(wone mômeunte plize)
- "Would you like to be served in English?"
(woud iou laiique tou bi seurv'd ine inglish)
- "I don't understand English."
(ail donte onedeurstande inglish)
- "I will get a bilingual officer."
(ail wil guette é bail-lignegoual offisseur)
- "I will get someone bilingual to call you back. Please give me your name and phone number."
(ail wil guette somme-oune bail-lignegoual tou colle iou bac. Plize guive mi ioure naimé ane fond number)
- "Please have a seat."
(plize have é site)
- "A bilingual officer will be here in a moment."
(é bail-lignegoual offisseur wil be hire ine é mômeunte)
- "Please follow me."
(plize folleau mi)
- "Thank you."
(tank iou)
- "You're welcome."
(ioure oeulcomme)

