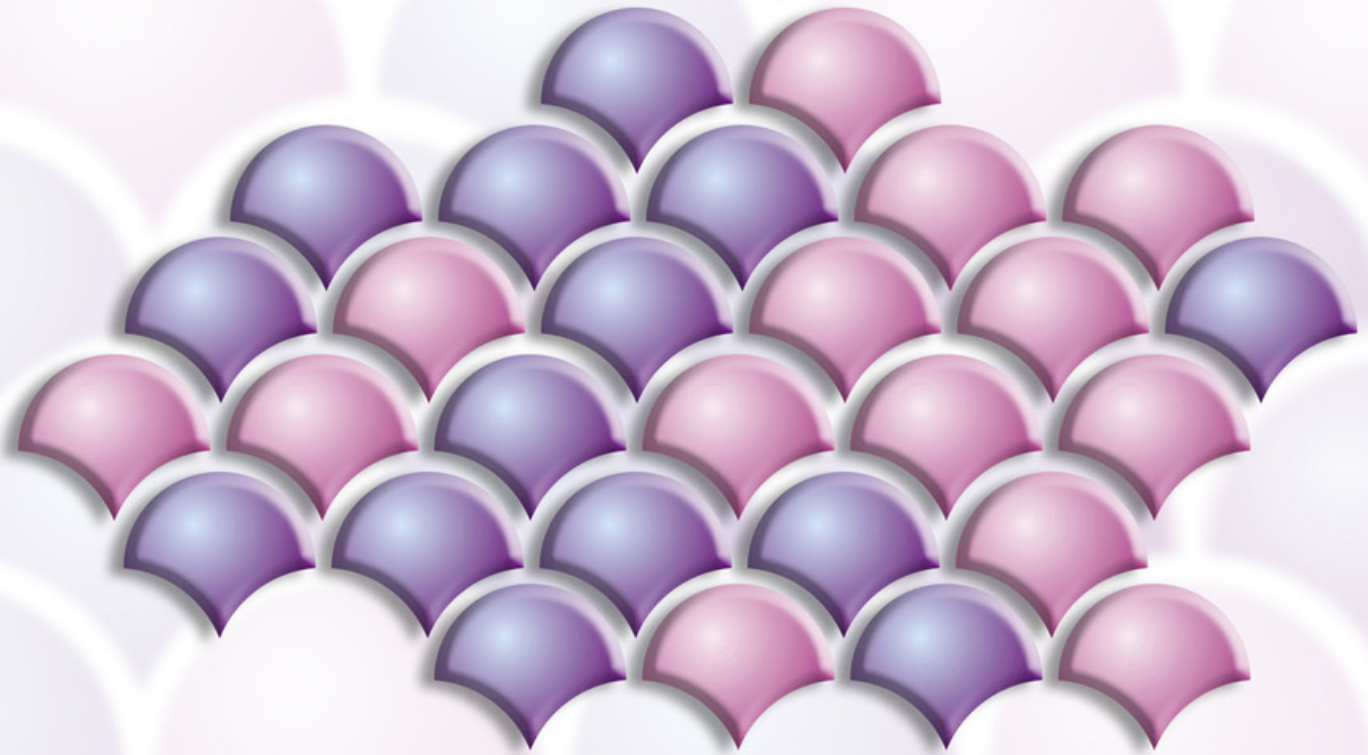


**BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES**



**OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES**



**RAPPORT ANNUEL
2003 - 2004**

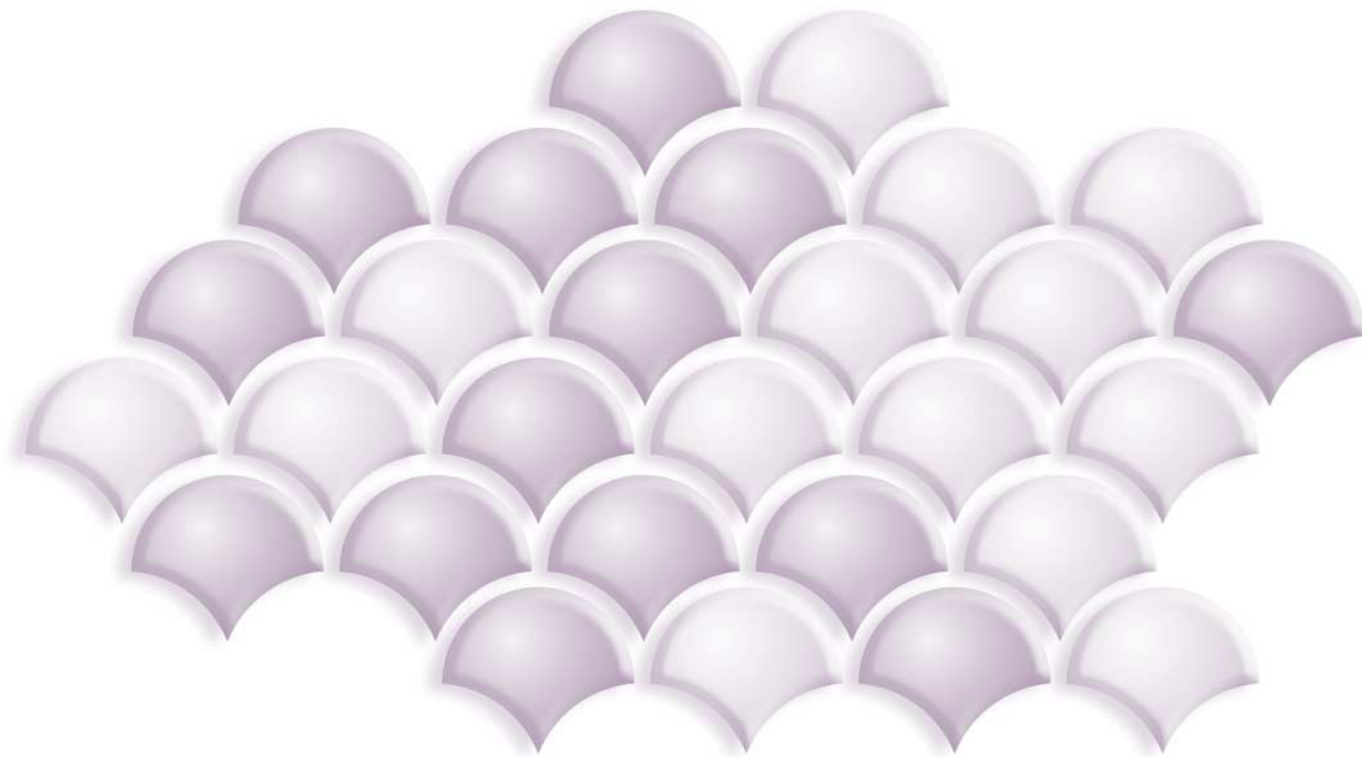
Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK



COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

Le logo du Bureau du commissaire aux langues officielles est une interprétation artistique de personnes rassemblées et représente les rapports entre les communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Il représente également les principes à l'origine du bureau. Ceux-ci se trouvent dans le préambule de la *Loi sur les langues officielles*.



2003 - 2004

Rapport annuel 2003-2004

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Canada

Téléphone (ATS) : (506) 444-4229
Sans frais (ATS) : 1 888 651-6444
Télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Septembre 2004

Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 1-55396-329-6
ISSN1712-0381 (Version imprimée)
ISSN1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick



L'honorable Bev Harrison, Président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
Édifice du centre
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le premier rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1 avril 2003 au 31 mars 2004.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

DU COMMISSAIRE7
SOMMAIRE9
CHAPITRE UN10
LÉGISLATION	10
DÉCISIONS DES TRIBUNAUX RELATIVES AUX LANGUES OFFICIELLES	12
CHAPITRE DEUX15
MANDAT ET RÔLE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES	15
CHAPITRE TROIS18
SÉCRÉTARIAT DU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES	18
CHAPITRE QUATRE20
PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DE PLAINTES ET ANALYSE DES PLAINTES	20
CHAPITRE CINQ25
PROMOTION DE L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES DANS LA PROVINCE	25
A. CÉLÉBRATION DE NOS ACQUIS	25
B. PROMOTION DE LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT, DE DROITS ET DE PRIVILÈGES DES DEUX COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE	27
ANNEXE31



«Le gouvernement doit prévoir l'élaboration d'un plan directeur afin de mettre en œuvre des programmes ayant pour but de satisfaire aux exigences de la Loi.»

DU COMMISSAIRE

Voici, pour moi, le moment venu de présenter le premier rapport annuel du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un événement historique dont je suis très fier. En effet, la création du poste de commissaire aux langues officielles que prévoit la nouvelle *Loi sur les langues officielles* (la « *Loi* ») a permis d'assurer au public l'intervention d'un protecteur des droits linguistiques dans le cas où des manquements à la *Loi* sont perçus et qu'une plainte dénonçant la situation est déposée.

Pendant cette première année de fonctionnement, j'ai consacré beaucoup de temps à mettre sur pied le bureau du commissaire et à déterminer mon rôle à la lumière de la *Loi* et de ce que font d'autres personnes ayant des postes similaires.

Ce premier rapport ne présentera donc pas de façon exhaustive les enjeux importants découlant des droits, des obligations et des principes contenus dans la *Loi*. Cela ne pourra se faire que dans les rapports annuels subséquents, à mesure que mon bureau pourra recueillir les statistiques lui permettant de faire le bilan de la situation en ce qui a trait aux langues officielles et à la prestation de services de qualité égale par les institutions gouvernementales. Faire autrement serait de la fumisterie.

Il semble s'installer une perception au sein de l'appareil gouvernemental et ailleurs, qu'avec l'adoption de la *Loi* en 2002 et la création en 2003 du commissariat en vertu de l'article 43 de la *Loi*, le commissaire serait chargé d'implanter des mesures et des programmes ayant trait aux obligations du gouvernement en matière de langues officielles. La *Loi* est claire à ce sujet : le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi* et la législature et le gouvernement ont le pouvoir de prendre toute mesure pour favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Certes, le commissaire a un rôle essentiel à jouer, mais ce rôle se limite au respect de la *Loi* et à la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. La *Loi* prévoit qu'il s'acquitte de ses fonctions tout en jouissant d'une indépendance absolue vis-à-vis du gouvernement et de tout autre organisme, qu'il soit ou non de nature gouvernementale. Je fais donc tout en mon pouvoir pour protéger cette indépendance nécessaire au traitement impartial des plaintes du public concernant toute dérogation perçue à la *Loi*.

La bonne volonté que j'ai observée de la part des élus et des hauts fonctionnaires pendant cette première année de fonctionnement est de bon augure pour la mise sur pied des mesures nécessaires au respect de la *Loi*. Cependant, cela ne suffit pas. Le gouvernement doit prévoir l'élaboration d'un plan directeur afin de mettre en œuvre des programmes ayant pour but de satisfaire aux exigences de la *Loi*. Ce plan d'ensemble comprendrait l'obligation pour chacune des institutions assujetties à la *Loi* d'élaborer sa propre stratégie d'implantation, accompagnée d'un échéancier de réalisation des programmes et des mesures cernées en vue de respecter cette loi. La coordination de ce plan directeur devrait être confiée à un ministère ou à un bureau existant qui agirait comme plaque tournante pour toute question relevant de la mise en œuvre des programmes élaborés par les diverses institutions gouvernementales. Cette agence centrale serait chargée de coordonner la cueillette des données permettant de mesurer le degré de réalisation des programmes ainsi mis en œuvre.

Une telle coordination des efforts me permettrait en tant que commissaire, de constater annuellement les efforts déployés par le gouvernement pour favoriser la progression vers l'égalité et les résultats de ces efforts.

Ce programme d'ensemble aurait également pour effet de faire valoir auprès des fonctionnaires l'engagement ferme du gouvernement à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour faire respecter la *Loi* et démontrerait clairement la volonté de la haute direction des diverses institutions gouvernementales à prendre ces mesures.

Cette année m'a permis de préciser mon rôle, de monter le bureau du commissaire et d'établir les contacts me permettant d'intervenir de façon ponctuelle auprès des institutions concernées. J'ai pu constater la bonne foi qui existe à l'intérieur et à l'extérieur de l'appareil gouvernemental quant aux objectifs de la *Loi sur les langues officielles*. Il me reste à poursuivre mes efforts à l'égard de l'élaboration d'une stratégie d'ensemble ayant trait à la promotion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province.

Je termine donc cette année, heureux des progrès réalisés en matière de langues officielles et persuadé de l'importance du rôle du commissaire aux langues officielles en tant qu'agent de changement en matière de respect des droits linguistiques. Nous avons raison d'être fiers de nos réussites dans le domaine des langues officielles. C'est bien parti, mais il nous reste encore beaucoup à faire. Je veux donc, en tant que commissaire aux langues officielles, contribuer davantage à ce succès et ce, avec patience, tolérance et respect des autres.



Michel A. Carrier, c.r.

SOMMAIRE

Le commissaire aux langues officielles, Me Michel Carrier, présente le premier rapport annuel du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick à l'Assemblée législative. Il s'agit d'un événement historique puisque la *Loi sur les langues officielles*, chapitre O-1 des lois révisées de 1973, ne prévoyait pas de commissaire aux langues officielles. Dorénavant, le public pourra constater, une fois par an, l'évolution de la situation au Nouveau-Brunswick en ce qui a trait aux langues officielles.

Étant donné qu'il s'agit en fait du premier rapport annuel du commissaire, le chapitre trois de ce rapport fera état de l'organisation du bureau du commissariat, de l'élaboration des procédures relatives à la réception et au traitement des plaintes reçues et des démarches suivies par le commissaire en vue de se familiariser avec le contenu et l'intention de la *Loi sur les langues officielles*.

Le premier chapitre traite de la progression du dossier des langues officielles au Nouveau-Brunswick à la lumière de la législation de la province à cet égard et des principales décisions de la Cour suprême et de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick en matière de langues officielles.

Le chapitre deux porte sur l'interprétation que donne le commissaire au paragraphe 43(9) de la *Loi sur les langues officielles* qui détermine son mandat.

Le chapitre quatre examine les plaintes reçues et les mesures prises à la suite de chacune d'entre elles jusqu'à la fin de mars 2004. Le commissaire profite de

l'occasion pour faire ressortir l'importance de la procédure de dépôt et de traitement des plaintes en vertu de la *Loi* comme moyen pour les citoyens de s'assurer du respect de cette dernière.

Finalement, le chapitre cinq aborde la question de la promotion et de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Cette question est soulevée au sens de la célébration de nos acquis collectifs en matière de langues officielles et de développement des communautés linguistiques de la province, ainsi qu'au sens d'une invitation lancée à l'Assemblée législative et au gouvernement à passer à l'action dans le domaine de la progression vers l'égalité de statut, de droits et de privilèges pour les deux communautés linguistiques. Le commissaire désire également rappeler à l'Assemblée législative et au gouvernement le pouvoir que leur confère l'article 5 de la *Loi* et fait ressortir l'importance pour le gouvernement de s'engager fermement à atteindre les objectifs de la *Loi sur les langues officielles* en élaborant des mécanismes de mise en œuvre de cette loi.

Puisque le commissaire présente son premier rapport d'activité après une année de fonctionnement seulement, il ne formule pas de recommandation précise à l'Assemblée législative. Il considère qu'il pourra faire des commentaires, au cours des ans, sur la progression vers l'égalité de statut, de droits et de privilèges des langues officielles et des communautés linguistiques à partir de constatations objectives auxquelles il arrivera et à partir des études ou des enquêtes qu'il mènera.

CHAPITRE UN

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES, AFFIRMATION D'UNE VOLONTÉ POLITIQUE FERME

La progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais, tant au niveau du pays qu'au niveau de la province, se fait tantôt à petits pas, tantôt à grands traits de plume. Cette progression ne se réalise pas dans le vide. En effet, l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick en 1969 et son remplacement par une nouvelle loi en 2002 résultent à la fois d'événements lourds de conséquences dans le domaine des droits linguistiques et des changements de valeurs et de perspectives que ces changements ont suscités.

On ne peut nier que les nombreuses revendications des diverses institutions représentant les intérêts de la communauté linguistique francophone ont contribué à sensibiliser la communauté linguistique anglophone quant à la nécessité d'un accommodement linguistique et quant à l'importance de conditions favorables à l'épanouissement culturel, social et économique de la minorité linguistique. Il faut également reconnaître que l'adoption de lois et de mesures administratives favorisant l'égalité des deux communautés de langue officielle au Nouveau-Brunswick aurait été impossible sans l'assentiment, la solidarité et la complicité de la majorité linguistique anglophone du Nouveau-Brunswick. Il s'agit là d'un changement sociétal important qui demeure dynamique et vivant, et qui évolue avec les changements de valeurs dans ce domaine.

Pour se situer en matière de droits linguistiques, il faut non seulement être conscient du contenu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et de celle du Canada, mais également des décisions des tribunaux à ce sujet, particulièrement celles de la Cour suprême du Canada.

Nous allons donc aborder cette progression vers l'égalité, considérer l'évolution de nos valeurs collectives que représente l'adoption par le Nouveau-Brunswick de lois ayant pour but de faire avancer la cause de l'égalité linguistique dans la province et brosser un tableau très synoptique de l'évolution du dossier des langues officielles par le biais des principales décisions de la Cour suprême et de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick.

LÉGISLATION

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick (1969)

Le 18 avril 1969, le gouvernement de Louis J. Robichaud adoptait la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Il s'agissait d'un événement historique puisque l'adoption de cette loi répondait en quelque sorte aux revendications historiques de la minorité de langue française du Nouveau-Brunswick en vue d'un traitement égal en matière de langue, particulièrement dans le domaine de l'éducation. Ainsi, à l'instar du gouvernement canadien, le Nouveau-Brunswick franchissait un pas décisif vers le bilinguisme officiel. Bien que cette loi soit surtout de nature déclaratoire, elle jouissait d'une très grande valeur symbolique. Elle a eu pour effet de servir de catalyseur pour des changements fondamentaux en matière de langues officielles et surtout, des changements structurels permettant plus facilement la progression vers l'égalité de statut de droits et de privilèges des deux langues officielles dans la province.

Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick (1981)

Le 17 juillet 1981, le gouvernement Hatfield adoptait la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick*, communément appelée, *Loi 88*. Il s'agit d'une déclaration que l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick reconnaît le caractère unique de la province et qu'elle reconnaît officiellement la communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise, de même que l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges de ces deux communautés linguistiques.

Cette loi stipule entre autres que le gouvernement du Nouveau-Brunswick assure la protection de l'égalité de statut et de l'égalité des droits et privilèges des communautés linguistiques officielles et en particulier, la protection de leurs droits à des institutions distinctes dans les domaines culturels, éducationnels et sociaux. Elle déclare également que dans les mesures législatives, dans la répartition des ressources publiques et dans ses politiques et programmes, le gouvernement encourage par des mesures positives le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles. Il s'agit effectivement de la reconnaissance du principe de droits collectifs pour les communautés linguistiques de la province et de leurs spécificités propres

Charte canadienne des droits et libertés

Les énoncés à caractère fondamental sur les langues officielles de la province et sur la reconnaissance de ses deux communautés linguistiques ont été enchâssés dans la Constitution canadienne (articles 16(2), 16.1, 17(2), 18(2), 19(2) et 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*).

Loi sur les Langues officielles du Nouveau-Brunswick (2002)

Le gouvernement actuel adoptait en juin 2002, avec l'assentiment des trois partis politiques, une nouvelle *Loi sur les langues officielles* et abrogeait la *Loi sur les langues officielles*, chapitre 0-1 des lois révisées de 1973. Cette loi est entrée en vigueur le 5 août 2002, à l'exception de l'article 43 portant sur la création du Bureau du commissaire aux langues officielles et la nomination du commissaire aux langues officielles, qui entrerait en vigueur le 1er avril 2003.

L'adoption de cette nouvelle loi marquait un pas très important dans l'évolution du dossier des langues officielles au Nouveau-Brunswick. En effet, cette nouvelle loi tient compte de la *Charte canadienne des droits et libertés* et des jugements portant sur les services dans la langue de son choix.

Qu'est-ce qui différencie cette loi de celle qui a été adoptée en 1969?

- Elle a préséance sur toute autre loi de la province;
- Elle a pour effet de moderniser la *Loi sur les langues officielles*, 1973;
- Elle incorpore et confirme les exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés* en matière de langues officielles;
- Elle prévoit sa révision obligatoire, au plus tard le 31 décembre 2012;
- Elle confirme la dualité du système d'éducation public, postsecondaire et universitaire de la province;
- Elle confirme clairement la responsabilité de la Législature et du gouvernement de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais;
- Elle énonce clairement que le public a le droit de communiquer dans la langue de son choix avec toute institution rattachée à l'Assemblée législative ou au gouvernement;

- Elle statue que les institutions doivent voir à informer clairement le public que leurs services sont disponibles dans la langue officielle de son choix (offre active);
- Elle établit clairement les responsabilités précises des institutions gouvernementales quant aux services dans la langue de choix et identifie ces institutions : Assemblée législative, justice, police, santé, municipalités, commissions de développement et commissions de gestion des déchets solides;
- Elle détermine quelles sont les municipalités qui doivent obligatoirement se conformer à la loi;
- Elle établit un commissariat aux langues officielles et le poste de commissaire aux langues officielles;
- Elle détermine le mandat du commissaire aux langues officielles, soit d'enquêter suite à des plaintes recevables ou d'entreprendre des enquêtes, de formuler des recommandations visant le respect de la loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.
 - Le commissaire aux langues officielles jouit des pouvoirs d'un commissaire au sens de la *Loi sur les enquêtes*;
 - il est indépendant du gouvernement en ce sens qu'il ne répond qu'à l'Assemblée législative et il est nommé à titre inamovible;
 - il doit soumettre chaque année un rapport d'activité à l'Assemblée législative.

La loi actuelle se différencie de la loi précédente sur les langues officielles en ce qu'elle prévoit un mécanisme d'intervention directe d'un commissaire aux langues officielles dans les cas de non-respect de celle-ci. Bien que le commissaire ne jouisse pas d'un pouvoir exécutif, il n'en demeure pas moins qu'en tant qu'« ombudsman » des langues officielles, ses recommandations au premier ministre et aux administrateurs généraux des institutions concernées ont beaucoup de poids, d'autant plus qu'il peut commenter à ce sujet lors de son rapport annuel à l'Assemblée législative et qu'il peut intervenir de façon ponctuelle auprès de ces administrateurs dans le but d'effectuer des changements par la collaboration et l'incitation.

DÉCISIONS DES TRIBUNAUX RELATIVES AUX LANGUES OFFICIELLES

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la question de la progression vers l'égalité de statut et d'usage des deux langues officielles de la province ne peut être abordée sans tenir compte de l'effet considérable des diverses décisions des tribunaux, particulièrement celles de la Cour suprême, quant à l'interprétation des articles de la *Charte canadienne des droits et libertés* relativement aux droits linguistiques au pays. Il importe de faire ressortir les énoncés issus de ces principales décisions pour nous aider à comprendre la portée de la *Charte* sur les droits des communautés linguistiques de la province et du pays.

Jones c. Nouveau-Brunswick (procureur général) [1975] 2. R.C.S 182

Dans l'affaire Jones c. Nouveau-Brunswick (procureur général), la Cour suprême a rejeté le pourvoi de Leonard C. Jones et a établi les principes suivants :

- Le Parlement et le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont compétence dans leurs champs respectifs d'adopter des lois en matière linguistique;
- Les garanties linguistiques prévues dans l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique* de 1867 (article 133) ne limitent pas le pouvoir du législateur d'étendre les garanties linguistiques.

« À coup sûr, ce que l'art. 133 lui-même donne ne peut être enlevé par le Parlement du Canada, mais si ses dispositions sont respectées il n'y a rien dans cet article-là ou ailleurs dans l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique* qui empêche l'octroi de droits ou privilèges additionnels ou l'imposition d'obligations additionnelles relativement à l'usage de l'anglais et du français, si cela est fait relativement à des matières qui relèvent de la compétence de la législature légiférant en ce sens. » (Le juge en chef, Bora Laskin, paragraphe 14)

Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick inc. c. Association of Parents for Fairness in Education, Grand Falls District 50 Branch [1986] 1 R.C.S. 549

Sommaire

- Le paragraphe 19(2) de la *Charte* ne garantit pas le droit à une partie d'être entendue et comprise dans la langue officielle de son choix;
- Les garanties linguistiques sont fondées sur un compromis politique et doivent être interprétées de façon restrictive par les tribunaux;
- Les représentants des institutions ont également le droit d'employer la langue de leur choix;

- Interpréter trop largement les garanties linguistiques rendrait les provinces réticentes à adhérer aux garanties linguistiques et cela irait à l'encontre du principe de progression vers l'égalité.

Remarque : Contrairement à cette décision, la Cour suprême du Canada, dans l'affaire *Beaulac* [1999], a décidé de donner une interprétation libérale, fondée sur leurs objets, aux articles traitant des droits linguistiques.

Mahe c. Alberta [1990] 1 R.C.S. 342

Sommaire

- Interprétation et objet réparateur de l'article 23 de la *Charte*;
- Gestion et contrôle de l'enseignement par la minorité.

« L'article 23 est une des composantes de la protection constitutionnelle des langues officielles au Canada. Il revêt cependant une importance toute particulière à cet égard en raison du rôle primordial que joue l'instruction dans le maintien et le développement de la vitalité linguistique et culturelle. Cet article constitue en conséquence la clef de voûte de l'engagement du Canada envers le bilinguisme et le biculturalisme. » (Page 350)

« L'objet général de l'art. 23 est clair : il vise à maintenir les deux langues officielles du Canada ainsi que les cultures qu'elles représentent et à favoriser l'épanouissement de chacune de ces langues, dans la mesure du possible, dans les provinces où elle n'est pas parlée par la majorité. L'article cherche à atteindre ce but en accordant aux parents appartenant à la minorité linguistique des droits à un enseignement dispensé dans leur langue partout au Canada.

Mon allusion à la culture est importante, car il est de fait que toute garantie générale de droits linguistiques, surtout dans le domaine de l'éducation, est indissociable d'une préoccupation à l'égard de la culture véhiculée par la langue en question. Une langue est plus qu'un simple moyen de communication; elle fait partie intégrante de l'identité et de la culture du peuple qui la parle. C'est le moyen par lequel les individus se comprennent eux-mêmes et comprennent le milieu dans lequel ils vivent. » (Page 362)

- « ...Tant son origine que la forme qu'il revêt témoignent du caractère inhabituel de l'art. 23. En effet, l'art. 23 confère à un groupe un droit qui impose au gouvernement des obligations positives de changer ou de créer d'importantes structures institutionnelles. S'il y a lieu d'être prudent dans

l'interprétation d'un tel article, cela ne veut pas dire que les tribunaux ne devraient pas "insuffler la vie" à l'objet exprimé ou devraient se garder d'accorder les réparations, nouvelles peut-être, nécessaires à la réalisation de cet objet.

La façon dont il convient d'interpréter l'art. 23, selon moi, est de le considérer comme attributif d'un droit général à l'instruction dans la langue de la minorité. Les alinéas a) et b) du par. (3) précisent ce droit général: l'al. a) ajoute que le droit à l'instruction n'est garanti que lorsque le "nombre des enfants" le justifie, tandis que l'al. b) précise davantage le droit général à l'instruction en édictant que, si le nombre le justifie, ce droit comprend le droit à des "établissements d'enseignement de la minorité linguistique". À mon avis, l'al. (3)b) a été inclus à titre d'indication de la gamme supérieure d'exigences institutionnelles que peut imposer l'art. 23 (il va sans dire que le gouvernement peut fournir davantage que le minimum requis par l'art. 23). » (Page 365)

« On peut exprimer autrement cette interprétation de l'art. 23 en disant qu'il doit être considéré comme établissant une exigence "variable", le niveau supérieur étant prévu à l'al. (3)b) et le niveau inférieur, correspondant au mot "instruction", étant prévu à l'al. (3)a). L'idée de critère variable signifie simplement que l'art. 23 garantit le type et le niveau de droits et de services qui sont appropriés pour assurer l'instruction dans la langue de la minorité au nombre d'élèves en question. » (Page 366)

R. c. Beaulac [1999] 1 R.C.S. 768

Sommaire

- Interprétation libérale des droits linguistiques fondée sur leur objet;
- Le droit à un procès criminel dans la langue de son choix ou dans les deux langues officielles du Canada est un droit substantiel et non un droit procédural qui peut être dérogé.

« La langue est si intimement liée à la forme et au contenu de l'expression qu'il ne peut y avoir de véritable liberté d'expression linguistique s'il est interdit de se servir de la langue de son choix. Le langage n'est pas seulement un moyen ou un mode d'expression. Il colore le contenu et le sens de l'expression. Comme le dit le préambule de la *Charte de la langue française* elle-même, c'est aussi pour un peuple un moyen d'exprimer son identité culturelle. C'est aussi le moyen par lequel un individu exprime son identité personnelle et son individualité. » (Paragraphe 17)

« ...En ce qui concerne les droits existants, l'égalité doit recevoir son sens véritable. Notre Cour a reconnu que l'égalité réelle est la norme applicable en droit canadien. Quand on instaure le bilinguisme institutionnel dans les tribunaux, il s'agit de l'accès égal à des services de qualité égale pour les membres des collectivités des deux langues officielles au Canada. » (Paragraphe 22)

« Je conviens que l'existence d'un compromis politique n'a aucune incidence sur l'étendue des droits linguistiques. L'idée que le par. 16(3) de la *Charte*, qui a officialisé la notion de progression vers l'égalité des langues officielles du Canada exprimée dans l'arrêt *Jones*, précité, limite la portée du par. 16(1) doit également être rejetée. » (Paragraphe 24)

« Les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada; voir *Renvoi relatif à la Loi sur les écoles publiques (Man.)*, précité, à la p. 850. Dans la mesure où l'arrêt *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick*, précité, aux pp. 579 et 580, préconise une interprétation restrictive des droits linguistiques, il doit être écarté. » (Paragraphe 25)

Arsenault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard [2000] 1 R.C.S. 3

Sommaire

- L'article 23 de la *Charte* garantit l'instruction dans un établissement situé dans la communauté où résident les enfants;
- La gestion et le contrôle sont essentiels à l'exercice des droits garantis par l'article 23 et, lorsque le nombre justifie, cela inclut la création d'un établissement, et les représentants de la communauté de langue officielle ont droit à un degré de direction de cet établissement.

« Comme nous l'avons dit, l'art. 23 a un caractère réparateur. Il n'a pas pour objet de renforcer le statu quo par l'adoption d'une conception formelle de l'égalité qui viserait principalement à traiter de la même façon les groupes majoritaires et minoritaires de langue officielle; *Mahe*, précité, à la p. 378... L'article 23 repose sur la prémisse que l'égalité réelle exige que les minorités de langue officielle soient traitées différemment, si nécessaire, suivant leur situation et leurs besoins particuliers, afin de leur assurer un niveau d'éducation équivalent à celui de la majorité de langue officielle... » (Paragraphe 31).

« Lorsque le ministre exerce son pouvoir discrétionnaire pour refuser une proposition conformément au règlement, ce pouvoir est restreint par le caractère réparateur de l'art. 23, les besoins particuliers de la communauté linguistique minoritaire et le droit exclusif des représentants de la minorité de gérer l'enseignement et les établissements d'enseignement de la minorité. L'analyse cas par cas de l'application de l'art. 23, qui est envisagée dans l'arrêt *Mahe*, exige que le contexte particulier joue un rôle important dans l'analyse du tribunal... » (Paragraphe 44)

« ...Premièrement, contrairement aux enfants de la majorité linguistique, les enfants visés par l'art. 23 devaient faire un choix entre fréquenter une école locale dans la langue de la majorité et fréquenter une école moins accessible dans la langue de la minorité. La décision du ministre créait une situation qui avait pour effet de dissuader de nombreux enfants visés par l'art. 23 de fréquenter l'école de la minorité linguistique en raison de la durée du transport. Un tel facteur dissuasif n'existerait pas dans le cas des enfants de la majorité. Deuxièmement, le choix de transporter les élèves aurait une incidence sur l'assimilation des enfants de la minorité linguistique tandis que les modalités de transport n'avaient aucune répercussion culturelle sur les enfants de la majorité linguistique... » (Paragraphe 50)

« La province a un intérêt légitime dans le contenu et les normes qualitatives des programmes d'enseignement pour les communautés de langue officielle, et elle peut imposer des programmes dans la mesure où ceux-ci n'affectent pas de façon négative les préoccupations linguistiques et culturelles légitimes de la minorité. La taille des écoles, les établissements, le transport et les regroupements d'élèves peuvent être réglementés, mais tous ces éléments influent sur la langue et la culture et doivent être réglementés en tenant compte de la situation particulière de la minorité et de l'objet de l'art. 23. » (Paragraphe 53)

« ...Une autre considération importante est que l'art. 23 était destiné en partie à protéger la minorité contre l'effet des mesures adoptées pour répondre aux besoins de la majorité. Il est donc évident que les parents de la minorité linguistique et leurs représentants sont les mieux placés pour identifier les besoins locaux lorsqu'il s'agit de définir les régions pertinentes. Cette décision fera intervenir des facteurs historiques, sociaux et géographiques complexes... » (Paragraphe 57)

Moncton (ville) c. Charlebois [2001]

Dans l'affaire Moncton (ville) c. Charlebois, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a statué que la *Charte canadienne des droits et libertés* s'applique aux municipalités de la province et qu'elles ont l'obligation d'adopter leurs arrêtés dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Elle a en outre, décidé que le gouvernement provincial devait adopter une norme pour déterminer quelles municipalités sont tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles. La nouvelle *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick tient compte de cette décision.

CONCLUSION

La progression vers l'égalité de statut, d'usage et de privilèges des deux langues officielles se fait graduellement dans la province. Heureusement, les décisions des tribunaux contribuent positivement à cette progression, mais cela ne suffit pas. L'évolution vers l'égalité et le respect mutuel en matière de langues officielles exige un engagement de la part de chaque citoyenne et de chaque citoyen de la province, et de la part des institutions à caractère social ou économique.

Nous pouvons comme collectivité nous enorgueillir de ce que nous avons accompli dans le domaine des droits linguistiques. Ces réussites nous appartiennent ainsi que les valeurs contenues dans la *Loi sur les langues officielles* et la *Charte des droits et libertés*.

Le travail n'est pour autant fini : l'offre active de services dans les deux langues officielles ne se fait pas automatiquement partout au niveau des institutions gouvernementales, y compris les institutions de la santé; le public n'a pas automatiquement accès à des services dans la langue de son choix dans tous les hôpitaux de la province, particulièrement dans les régions majoritairement anglophones, et les citoyennes et les citoyens francophones qui accèdent à des postes au sein des services publics provinciaux ne peuvent pas encore tenir pour acquis qu'ils pourront travailler dans leur langue. Mais il y a espoir. Nous percevons beaucoup de bonne volonté de la part du public en général et de la part des institutions rattachées à l'Assemblée législative et au gouvernement. Cette bonne volonté se manifeste également au niveau des institutions du secteur privé.

CHAPITRE DEUX

MANDAT ET RÔLE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Mandat du commissaire aux langues officielles

43(9) : Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des langues officielles de la province.

Durant sa première année en poste, le commissaire a dû réfléchir sur le mandat que lui confère le paragraphe 43(9) de la *Loi sur les langues officielles* et, à partir de cette réflexion, déterminer le rôle qu'il entendait se donner pour remplir ce mandat. Ce qui suit constitue sa vision de son mandat et de son rôle en tant que commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Le mandat du commissaire aux langues officielles comporte deux volets, soit :

1. le respect de la loi; et
2. la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province.

1. Respect de la Loi sur les langues officielles

Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de respect de la loi, le commissaire procède à des enquêtes suite aux plaintes qu'il reçoit et qu'il juge recevables. Il soumet un rapport et des recommandations au premier ministre, à la direction de l'institution concernée et à la personne plaignante.

Lorsqu'il le juge opportun, le commissaire entreprend une enquête sur toute question ayant trait au respect de la *Loi* ou à l'avancement des langues officielles dans la province. Suite à cette enquête, il doit soumettre un rapport au premier ministre et à la direction de l'institution concernée et il peut formuler les recommandations qu'il juge à propos, y inclus des recommandations de modification à la *Loi sur les langues officielles*.

L'article 2 de la *Loi* stipule que le premier ministre est responsable de l'application de cette loi. Le paragraphe 43(9) précise que le commissaire a comme mandat d'enquêter et de formuler des recommandations au premier ministre visant le respect de la *Loi*. On peut donc conclure que le commissaire a un rôle de vigile en ce qui a trait au respect de la *Loi sur les langues officielles* et que, puisqu'il peut entreprendre toute enquête de son propre chef, il a le devoir d'informer le

premier ministre de tout manquement à cette loi et, s'il y a lieu, de formuler à son intention toute recommandation qu'il juge appropriée.

2. Promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province

Le commissaire a dû considérer le sens de l'expression « promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province » contenue dans le paragraphe 43(9) de la *Loi sur les langues officielles*. Afin de préciser sa pensée à ce sujet, il a considéré, entre autres, le mandat de la commissaire fédérale aux langues officielles. À partir de cette réflexion, il a conclu que son mandat de promotion de l'avancement des langues officielles dans la province revêt deux éléments distincts, soit la promotion de l'avancement au sens de la célébration des acquis et la promotion de l'avancement au sens de l'incitation à faire davantage en matière de langues officielles.

a. Promotion de la Loi et célébration des acquis

Faire connaître la *Loi sur les langues officielles*, le mandat et le rôle du commissaire aux langues officielles, et informer les néo-brunswickois de leurs droits linguistiques et les inciter à s'en prévaloir,

Célébrer, louer et chanter les réalisations du Nouveau-Brunswick dans le domaine des langues officielles. Donc, profiter de toutes les occasions pour célébrer le fait que notre province progresse vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick et en profiter pour publier cette situation par tous les moyens à la disposition du bureau du commissaire aux langues officielles. Cela comprend la reconnaissance par le commissaire, d'activités de nature sociale, économique ou culturelle dans la province qui ont pour effet de promouvoir l'avancement des langues officielles dans la province.

b. Incitation à faire davantage en matière de langues officielles

Inciter, encourager, exhorter, orienter et motiver le gouvernement à agir en matière de langues officielles et de progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans la province. Lorsqu'il le jugera à propos, le commissaire aux langues officielles, en plus de reconnaître les progrès qui se font en matière de langues officielles dans la province, encouragera l'Assemblée législative et le gouvernement à faire davantage pour réaliser une véritable égalité linguistique dans tous les domaines couverts par la *Loi sur les langues officielles*.

Dans le but de documenter ses interventions auprès des pouvoirs, le commissaire se réserve le droit d'effectuer des études et des enquêtes dans le but de déterminer jusqu'à quel point les communautés linguistiques française et anglaise jouissent effectivement d'une égalité de statut, de droits et de privilèges et de vérifier si le gouvernement et l'Assemblée législative utilisent réellement le pouvoir qui leur est accordé par la *Loi sur les langues officielles* en vue de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Rôle du commissaire aux langues officielles

Bien qu'il soit difficile d'établir la distinction entre le mandat et le rôle du commissaire aux langues officielles, pour fin de clarté, il importe de faire cette distinction entre son mandat selon l'interprétation du paragraphe 43(9) et le rôle qu'il s'accorde en considérant l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

1. Indépendance du commissaire

Le commissaire aux langues officielles jouit d'une indépendance du gouvernement du fait qu'il soit nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative et qu'il réponde directement à l'Assemblée législative. Il n'est pas assujéti à la *Loi sur la Fonction publique* pour l'embauche de son personnel et il peut conclure des contrats de services professionnels dans les domaines qu'il estime nécessaires pour l'exercice de ses fonctions. Il est nommé à titre inamovible pour un mandat renouvelable de cinq ans.

Le commissaire et son personnel agissent de façon autonome et indépendante du gouvernement et, par conséquent, n'ont aucun compte à rendre dans l'accomplissement des tâches que leur confère la *Loi sur les langues officielles*, sauf la responsabilité de rendre compte à l'Assemblée législative au moment du rapport annuel des activités du commissaire.

2. « Ombudsman » des langues officielles

Les paragraphes 43(16) et 43(17) stipulent qu'à la suite d'une enquête effectuée de sa propre initiative, le commissaire doit transmettre les résultats de son enquête, accompagnés de toute recommandation, opinion ou motif uniquement au premier ministre et à l'administrateur général de l'institution concernée, et qu'à la suite d'une plainte reçue, cette information doit également être transmise à la personne plaignante.

Certains diront que les pouvoirs du commissaire sont trop restreints pour être efficaces. Le commissaire n'est pas de cet avis.

La *Loi sur les langues officielles* prévoit qu'en plus de déposer des rapports et de formuler des recommandations suite à des enquêtes, le commissaire doit déposer un rapport d'activités annuel à l'Assemblée législative. Le commissaire peut donc profiter de ce rapport annuel à l'Assemblée législative pour dénoncer toute manifestation de mauvaise foi ou de résistance de la part d'institutions gouvernementales, le cas échéant, et formuler des recommandations à cet effet directement à l'Assemblée législative. Cela aurait un effet dissuasif auprès de toute personne ou institution qui, de façon générale, ne respecte pas la lettre ou l'esprit de la *Loi*.

Le commissaire apparente son rôle à celui d'un « ombudsman » des langues officielles. En effet, lors de ses présentations sur son mandat et sur son rôle, il cite l'ancien commissaire fédéral aux langues officielles, M. Victor Goldbloom, qui s'exprime ainsi à ce sujet dans son rapport annuel de 1998 :

« **L'ombudsman** est une personne nommée par un pouvoir public et dont l'indépendance est garantie par celui-ci; son rôle est de recevoir des plaintes du public en matière de services obtenus, d'instruire ces plaintes et, le cas échéant, de recommander à l'institution responsable les réparations ou les changements voulus. À cette fin, l'ombudsman utilise, dans la mesure du possible, les techniques de médiation, de conciliation

ou de règlement de différends; la consultation; la recherche concertée de solutions acceptables et viables; la force de la conviction plutôt que celle de l'imposition; l'appel aux principes de justice naturelle plutôt qu'aux arguments d'ordre juridique; autrement dit, il adapte sa démarche à chaque situation. Le rôle de l'ombudsman se distingue de celui du tribunal dont la tâche consiste à régler les différends selon un processus formel et à rendre un jugement public exécutoire. Comparée à la démarche du tribunal, l'intervention de l'ombudsman est habituellement plus courte et, partant, moins onéreuse sur tous les plans. »

Donc, bien que la *Loi sur les langues officielles* n'accorde pas de pouvoir exécutoire au commissaire, celui-ci jouit d'une marge de manœuvre suffisante pour effectuer des changements au sein de l'appareil gouvernemental en matière de langues officielles et de progression vers l'égalité des deux communautés linguistiques.

3. Agent de changement

Les questions ayant trait aux langues officielles sont de nature éminemment sociale du fait qu'elles touchent à toutes les facettes de la vie quotidienne de tous les citoyens et citoyennes. Fort de cette constatation, le commissaire aux langues officielles se considère comme un agent de changement social au Nouveau-Brunswick. En effet, non seulement a-t-il comme objectif la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais, mais son but ultime est aussi d'atteindre l'égalité réelle et effective des deux communautés linguistiques dans la province. Son rôle en tant que commissaire aux langues officielles en est donc un de catalyseur en matière d'inclusion, d'égalité et de respect.

CHAPITRE TROIS

SECRETARIAT DU BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Nomination du commissaire aux langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* est entrée en vigueur le 5 août 2002, mais l'article 43 qui prévoit la création du commissariat aux langues officielles et la nomination du commissaire aux langues officielles n'a été promulgué que le 1^{er} avril 2003. Cette date marquait officiellement l'ouverture du secrétariat du commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Afin de permettre au futur commissaire aux langues officielles de pouvoir établir son secrétariat et d'élaborer les procédures de bureau et de secrétariat nécessaires à la bonne marche du commissariat aux langues officielles, l'Assemblée législative a nommé Me Michel Carrier à titre de commissaire aux langues officielles le 20 février 2003. M. Carrier est entré officiellement en fonction le 1^{er} avril 2003 lors de la promulgation de l'article 43 de la *Loi*.

Établissement du secrétariat

Voici les faits saillants des démarches entreprises par le commissaire aux langues officielles pour la mise sur pied du secrétariat du commissariat :

- /tEmbauche d'une secrétaire administrative, M^{me} Patricia Parent;
- Achat de l'équipement de bureau;
- Mise sur pied du réseau informatique du secrétariat et conceptualisation du site Web du commissaire aux langues officielles;
- Embauche à contrat de M^{me} Mimi Lepage, juriste de métier, à titre de conseillère principale en matière de politiques;
- Aménagement du secrétariat dans le local 646 de la tour King, au 440 de la rue King à Fredericton;
- Embauche d'une directrice des affaires publiques et de la planification stratégique, M^{me} Giselle Goguen;
- Embauche de trois étudiants au mois de mai 2003 pour aider le personnel permanent dans leurs tâches respectives, M^{me} Marie-Élaine Vincent, préposée à l'accueil, M. Jason Cloutier, élaboration du logiciel de pistage des plaintes, et M. Frédéric

Soucy, élaboration d'une bibliothèque de jurisprudence dans le domaine des langues officielles;

- Embauche d'un enquêteur principal en septembre 2003, M. Pierre Beaudoin.

Le personnel permanent du secrétariat du commissaire aux langues officielles comprend les personnes suivantes à l'exception du commissaire aux langues officielles :

M. Pierre Beaudoin, enquêteur principal

M^{me} Giselle Goguen, directrice des affaires publiques et de la planification stratégique

M^{me} Patricia Parent, secrétaire administrative

M. Ronald LeBreton, remplaçant de M^{me} Goguen pour une période d'un an

Préparation du commissaire aux langues officielles en vue d'assumer son poste

Afin de se familiariser avec les diverses conceptions du rôle d'un commissaire aux langues officielles ou d'un poste similaire, le commissaire a consulté la commissaire fédérale aux langues officielles, M^{me} Dyane Adam et le président de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick, M. Patrick Malcolmson. Son personnel a entrepris des consultations auprès des bureaux de la commissaire aux langues officielles du Nunavut et auprès des ombudsmans du Nouveau-Brunswick, du Québec, d'ailleurs au pays et de l'extérieur du pays.

Étant donné qu'il est indépendant du gouvernement, le commissaire s'est abstenu de consulter les autorités gouvernementales quant à l'interprétation de la *Loi*. Il s'est familiarisé avec le contenu de la *Loi sur les langues officielles* à partir des débats entourant l'adoption de celle-ci, publiés dans le *Hansard*, et il a consulté divers écrits au sujet des droits linguistiques. Ainsi, à partir de lectures et de diverses rencontres avec des spécialistes en la matière, il s'est fixé une position quant à l'interprétation de la *Loi* relativement à son mandat en tant que commissaire aux langues officielles et relativement aux autres parties de la *Loi*. Évidemment, comme dans le cas de toute loi, il demeure des questions qui exigeront éventuellement une interprétation à partir d'une opinion juridique ou d'une décision d'un tribunal.

Élaboration de la procédure de traitement des plaintes reçues et de suivi de l'action prise

Le paragraphe 43(10) de la *Loi* prévoit que le commissaire doit procéder à des enquêtes à la suite de plaintes reçues et jugées recevables par lui. S'il décide d'enquêter, il doit en informer la direction de l'institution concernée. La *Loi* prévoit les divers mécanismes régissant le traitement des plaintes, mais le paragraphe 43(14) établit que le commissaire peut établir les procédures à suivre pour ses enquêtes, qu'elles relèvent d'une plainte ou qu'il décide d'enquêter de son propre chef.

Le commissaire a fait appel à l'expertise de Mme Mimi Lepage pour la conception de la procédure de traitement des plaintes et du suivi de ces plaintes. Donc, Mme Lepage a élaboré, en collaboration avec le commissaire, une procédure de traitement des plaintes, en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. (Voir l'organigramme de cette procédure en annexe)

Une fois que la procédure de traitement de plaintes a été terminée, le commissaire a embauché un étudiant en informatique pour la conception d'un logiciel de pistage des plaintes reçues et de l'action prise à leur sujet. Ce logiciel permet en tout temps, de générer un rapport sur les plaintes reçues et jugées recevables par le commissaire, et sur l'action prise par rapport à chacune de ces plaintes.

Mécanismes de collaboration entre le commissaire et les institutions gouvernementales

Afin de favoriser la collaboration entre son bureau et les diverses institutions gouvernementales, le commissaire a rencontré les sous-ministres et les directions générales des ministères et des organismes rattachés au gouvernement. Ces rencontres avaient pour but :

- D'expliquer les exigences du paragraphe 43(13) qui détermine que le commissaire doit avertir la direction de l'institution concernée de son intention de faire enquête;
- D'expliquer la procédure de traitement de plaintes;
- De favoriser une attitude de collaboration dans le but de régler, lorsqu'il y a lieu, les problèmes soulevés par les plaintes;
- De sensibiliser les hauts fonctionnaires au fait qu'ils sont les chefs de file de la fonction publique et que le respect de la lettre et de l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* dépend de leur leadership et de leurs interventions;
- De faire valoir que les hauts fonctionnaires ont un rôle à jouer en ce qui concerne l'établissement d'un climat de respect et des conditions propices au respect de cette loi;
- De connaître la réaction des hauts fonctionnaires relativement à l'approche considérée pour le traitement des plaintes et à la procédure d'enquête anticipée.

CHAPITRE QUATRE

PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DE PLAINTES ET ANALYSE DES PLAINTES

Importance de la procédure de dépôt et de traitement de plaintes

La nouvelle Loi sur les langues officielles accorde aux citoyennes et aux citoyens du Nouveau-Brunswick un moyen efficace pour faire respecter leurs droits linguistiques, soit une procédure formelle de dépôt et de traitement de plaintes. Ce mécanisme de recours leur permet de signaler les manquements perçus à la Loi et de compter sur les interventions du commissaire auprès des institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement pour que les correctifs appropriés soient effectués. Ce dispositif peut contribuer de façon appréciable au progrès vers l'égalité de statut et d'utilisation des deux langues officielles au Nouveau-Brunswick mais seulement dans la mesure où le public s'en prévaut.

Lorsqu'un membre du public dépose une plainte auprès du bureau du commissaire aux langues officielles, ce geste en soi est significatif puisqu'il s'agit pour la personne concernée de l'affirmation d'un droit en tant que membre de l'une des communautés de langue officielle et pour le commissaire, de l'occasion de déceler des problèmes systémiques dans la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles. Cela permet également au commissaire de vérifier si les services offerts par les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement sont d'égale qualité pour les membres des deux communautés linguistiques.

Bien que la Loi sur les langues officielles ne confère qu'un pouvoir incitatif au commissaire, son pouvoir persuasif n'en est pas pour autant amoindri. Il importe surtout de retenir le principe fondamental selon lequel ce sont les élus qui ont l'ultime responsabilité de prendre les décisions en matière de services dans la langue de choix et que ce sont les fonctionnaires qui ont l'obligation de bien gérer les services offerts par les institutions en fonction de ces décisions. L'instruction de ces plaintes permet donc de déceler les lacunes, tant spécifiques que systémiques gênant la progression vers l'égalité réelle des deux communautés de langue officielle au Nouveau-Brunswick et d'en faire état ponctuellement. Par ailleurs, l'analyse détaillée des résultats d'enquêtes ainsi que la justesse, la profondeur et la pertinence des recommandations du commissaire permettent de fournir un tremplin à partir duquel les institutions responsables seront en mesure d'apporter les réparations et les changements de cap nécessaires et, le cas échéant, de mettre en place des initiatives novatrices et pratiques dans la poursuite

des objectifs manifestes et sous-jacents enchâssés dans la Loi sur les langues officielles.

Avant d'aborder le rôle précis de l'enquêteur principal et la procédure de dépôt et de traitement des plaintes reçues, il importe de situer le rôle général du commissaire à cet égard.

La *Loi sur les langues officielles* prévoit entre autres, que le rôle du commissaire est d'enquêter, de présenter des rapports et de formuler des recommandations visant le respect de celle-ci. Pour ce faire, elle stipule également que le commissaire peut établir la procédure à suivre pour ses enquêtes et qu'il peut refuser d'instruire toute plainte, mais que dans ce cas il doit donner un avis motivé.

Le commissaire jouit d'une indépendance absolue vis-à-vis du gouvernement et de l'Assemblée législative quant au traitement des plaintes et quant à sa marge de manœuvre relativement à ses recommandations au premier ministre et aux institutions concernées. Pour les fins de la *Loi*, il est considéré comme commissaire au sens de la *Loi sur les enquêtes*.

Dans le cas où la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut avoir recours à la Cour du Banc de la Reine et l'article 43, qui détermine l'autorité du commissaire d'enquêter et de faire des recommandations visant le respect de la Loi, ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Conformément à la *Loi*, le commissaire a établi une procédure de dépôt et de traitement des plaintes. Cette procédure tient compte de son autorité de refuser ou de cesser d'instruire une plainte dans le cas où celle-ci est sans importance, frivole ou de nature vexatoire ou n'a pas été faite de bonne foi, que son objet ne constitue pas une contravention au sens de la *Loi* ou qu'elle ne relève pas de la compétence du commissaire. (L'organigramme de cette procédure figure en annexe.)

Unité des enquêtes

Le commissaire a créé le poste d'enquêteur principal pour l'aider à s'acquitter de sa responsabilité d'enquêter suite aux plaintes qu'il reçoit.

Étant donné que le poste d'enquêteur principal n'a été comblé qu'en septembre 2003 et que la personne embauchée à ce poste devait se familiariser avec les tâches associées à cette nouvelle fonction, le bureau a accusé un retard de travail quant au traitement des plaintes reçues. L'enquêteur principal est conscient de ce travail en souffrance et, par conséquent, s'efforce de se rattraper dans ce domaine.

Mandat de l'enquêteur principal

Le mandat de l'enquêteur principal se résume comme suit :

- Recueillir l'information nécessaire pour que le commissaire puisse déterminer l'action à prendre relativement à une plainte;
- Faire une détermination préliminaire quant à l'instruction d'une plainte et au cheminement de l'enquête;
- Faire des recommandations au commissaire relativement à la révision périodique des procédures d'enquête en vigueur et aux ajustements qui s'imposent de temps à autre afin d'assurer l'efficacité et l'efficacités desdites procédures;
- Voir au développement et à la mise en œuvre d'un protocole d'enquête visant à assurer une constance dans l'approche méthodologique et à faciliter l'orientation de tout nouvel enquêteur qui viendrait s'ajouter à l'équipe;
- Compléter les enquêtes déjà amorcées conjointement avec toute nouvelle enquête;
- Accomplir toute autre tâche qui lui est assignée par le commissaire de temps à autre.

Procédure de traitement des plaintes

A priori, il importe de noter que, dans l'administration de la procédure de traitement des plaintes, le bureau du commissaire aux langues officielles s'efforce d'aborder les institutions concernées avec une approche de collaboration et de bonne foi plutôt que sur une base purement juridique. Cela porte fruit puisque certaines plaintes se règlent au cours des interventions entreprises du fait que le problème est clairement présenté et que les questions qui accompagnent le problème permettent aux personnes en autorité de déterminer certaines mesures à prendre pour régler le problème.

Les mesures suivantes sont entreprises lorsqu'une plainte est reçue par le commissaire :

1. La plainte fait l'objet d'une évaluation en vue d'en déterminer la recevabilité en fonction des questions suivantes :
 - Une contravention est-elle manifeste a priori?
 - La plainte touche-elle des services publics ou la communication avec le public?
 - Implique-t-elle une institution de l'Assemblée législative ou du gouvernement?
 - Les allégations semblent-elles pointer vers un problème de nature systémique?
2. Le bureau obtient un compte-rendu détaillé des situations qui ont donné lieu à la plainte.
3. Le bureau détermine si oui ou non la plainte tombe dans une catégorie que le commissaire peut refuser d'enquêter.
4. Le bureau expédie un accusé de réception au plaignant l'informant que sa plainte est en cours d'instruction ou, le cas échéant, que celle-ci ne sera pas instruite pour les motifs qui lui sont communiqués.
5. Si nécessaire et pour en déterminer l'admissibilité, l'enquêteur principal communique avec l'institution visée ou d'autres personnes pour obtenir suffisamment d'informations visant à faire cette détermination et pour déterminer si l'émission d'un préavis d'enquête est de mise.
6. L'enquêteur principal formule une hypothèse d'enquête et détermine la marche à suivre pour valider ou invalider cette hypothèse.
7. Le bureau expédie un préavis d'enquête à l'administrateur général de l'institution concernée l'informant de la nature des allégations contenues dans la plainte et de l'intention du commissaire d'enquêter.
8. L'enquêteur principal joint au préavis d'enquête à l'administrateur général une demande d'information préliminaire qui pourrait déterminer l'orientation de l'enquête mais qui peut également permettre à l'institution de réagir à la plainte en suggérant des correctifs ponctuels ou systémiques, le cas échéant.
9. Le bureau considère la réponse de l'institution et, si nécessaire, poursuit son enquête dans le but d'obtenir l'information nécessaire pour que le commissaire puisse identifier les éléments qui ont donné lieu à cette plainte.
10. Le commissaire expédie à l'administrateur général de l'institution visée un rapport intérimaire d'enquête, accompagné de ses recommandations s'il y a lieu, dans le but d'obtenir de l'institution concernée une réaction à ses recommandations.
11. Le commissaire prend connaissance des réactions de l'institution visée en vue de leur insertion à son rapport final d'enquête qui sera expédié au plaignant ainsi qu'à l'administrateur général de l'institution et au premier ministre.
12. Si nécessaire, le bureau fait un suivi de la mise en œuvre des recommandations du commissaire à l'institution visée.

Plaintes reçues

En date du 30 mars 2004, le bureau du commissaire avait ouvert 204 dossiers suite à des communications avec des membres du public. La grande majorité de ces communications avaient pour but le dépôt d'une plainte tandis que les autres avaient pour but d'obtenir des renseignements. Certaines plaintes ont été renvoyées ailleurs puisque leur objet n'était pas du ressort du commissaire ou relevait d'un autre organisme tel la Commissaire aux langues officielles fédérale, le Bureau de l'ombudsman, la Commission des droits de la personne ou un autre institution gouvernemental. La distribution proportionnelle de ces dossiers se répartit comme suit :

Plaintes recevables :	74 (36 %)
Plaintes non recevables :	69 (34 %)
Plaintes renvoyées :	29 (14 %)
Demandes de renseignements :	32 (16 %)

Comme nous nous y attendions, compte tenu de la proportion de la population de langue officielle minoritaire, la majorité des plaintes recevables (82 p. 100) ont été déposées par des francophones. Ces plaintes traitaient surtout de l'absence de services en français ou de manquements relatifs à l'offre active de services dans la langue de leur choix (45 p. 100).

Le tableau 1 donne la répartition des plaintes recevables selon leur objet. Il est à noter que ce tableau ne fait pas la distinction entre les plaintes jugées fondées et celles jugées non fondées.

Tableau 1 Répartition des plaintes par objet

Services en personne	33	45 %
Communications avec le public – Documentation	15	20 %
Communications avec le public – Matériel audio visuel, affichage	11	15 %
Communication avec le public – Services téléphoniques, boîtes vocales, etc.	10	13 %
Communication avec le public – Média et sites Web	5	7 %
Total	74	100 %

État des lieux quant au traitement des plaintes

Le tableau suivant (**Tableau 2**) brosse un portrait graphique de l'état des lieux en ce qui concerne le traitement des 74 plaintes recevables. Soixante et une plaintes (82 p. 100) faisaient état du manque de services en français alors que le reste, soit 13 plaintes (18 p. 100), déploraient le manque de services en anglais.

Tableau 2 État des lieux

Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	30	41 %
Plainte en cours d'instruction avec préavis d'enquête en instance de service	35	47 %
Plainte abandonnée par le plaignant	5	7 %
Plaintes abandonnées par le commissaire	4	5 %
Total	74	

Des **30** plaintes jugées recevables et pour lesquelles des préavis d'enquête ont été émis, **13 (76 p. 100)** ont été jugées fondées alors que **4 (24 p. 100)** ont été jugées non fondées. Les autres plaintes sont toujours en cours d'instruction ou en attente d'une réponse de la part des institutions visées.

Certaines plaintes ont été réglées avant d'émettre un préavis d'enquête ou sans qu'il soit nécessaire de procéder à cette étape. Des **204** dossiers ouverts, **155** dossiers ont été fermés ou réglés après avoir entrepris les démarches nécessaires. Le bureau suit de près l'évolution des **49** dossiers restants qui sont en cours d'instruction ou qui ont fait l'objet de recommandations de la part du commissaire.

Institutions visées par les plaintes

Le tableau suivant (**Tableau 3**) fait la répartition de tous les dossiers de plaintes selon l'institution visée.

On pourrait s'attendre à ce que des institutions gouvernementales qui, de par leur nature et leur importance, ont davantage de contacts avec le public, comme Services Nouveau-Brunswick et le bureau de la directrice des élections pendant une année d'élection, feraient davantage l'objet de plaintes que d'autres institutions ayant moins de contacts avec le public et qu'un nombre restreint de plaintes signifierait une efficacité au niveau des services offerts dans la langue de choix. Cependant, cela n'est pas nécessairement le cas et à notre avis, il n'y a pas nécessairement corrélation entre le nombre absolu de plaintes au sujet des services d'une institution et l'importance relative de l'objet de ces plaintes.

Services Nouveau-Brunswick a fait l'objet de quatre (4) plaintes et celles-ci ont été résolues à la satisfaction du commissaire et des personnes plaignantes. D'autre part, le bureau du commissaire a reçu onze (11) plaintes relatives aux élections provinciales de 2003. Bien qu'un petit nombre de citoyens aient porté plainte quant à des manquements à la Loi sur les langues officielles à l'égard de leurs droits linguistiques pendant la dernière élection, la gravité de ces manquements n'est pas pour autant, minime. Si un bureau de scrutin ne s'est pas conformé à la Loi dans le cas des personnes qui ont déposé une plainte, il est possible de conclure que beaucoup d'autres citoyennes et citoyens qui se sont présentés à ce bureau de scrutin n'ont probablement pas eu accès à ces services.

Tableau 3 Nombre de plaintes par institutions visées

Institution	Nombre de plaintes	Conclues	En cours d'instruction
Bureau de la directrice générale des élections	11		11
Ministère de la Justice	11	6	5
Ministère de la Sécurité publique	5	1	4
Ministère de la Santé et du Mieux-être	8*	1	7
Services Nouveau-Brunswick	4	4	
Ministère des Services familiaux et communautaires	5	4	1
Ministère des Ressources naturelles	3		3
Assemblée législative	2		2
Ministère des Transports	3	1	2
Ministère des Finances	2	1	1
Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux	6**	3	3
Conseil consultatif sur la condition de la femme	1		1
Ministère de l'Éducation	2	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêches et de l'Aquaculture	1	1	
Ministère du Tourisme et des Parcs	1		1
Ministère de la Formation et du Développement de l'emploi	1		1
Ministère de l'Approvisionnement et des Services	1		1
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	2	1	1
Bureau des ressources humaines	1	1	
Commission du travail et de l'emploi	1		1
Énergie NB	1		1
Commission des entreprises de service public	1		1

N.B. En date du 30 mars 2004, le commissaire n'avait pas encore déterminé si une enquête s'avérait nécessaire dans tous les cas de plaintes reçues. Par conséquent, les statistiques relatives aux plaintes comprennent quelques dossiers pour lesquels les institutions concernées n'avaient pas reçu d'avis d'enquête selon le paragraphe 43(13) de la Loi.

* De ces dossiers de plaintes, quatre visent les régies régionales plutôt que le ministère.

** Ces plaintes ne visent pas les services du ministère, mais plutôt ceux de certaines municipalités et commissions.

CONCLUSION

Grâce à l'intervention du commissaire, plusieurs plaintes ont été réglées sans qu'il soit nécessaire d'enquêter et de formuler des recommandations. Cependant, le commissaire a formulé des recommandations par rapport à deux dossiers, soit à l'issue de l'enquête sur le processus électoral émanant des élections provinciales de 2003 où il a formulé 13 recommandations et à la suite du rapport d'enquête concernant l'affichage routier annonçant les sorties vers la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard où il en a formulé deux. En général, ces recommandations ont été bien reçues et sont en voie de réalisation. Dans plusieurs autres cas, les recommandations n'étaient pas nécessaires et les enquêtes ont pris fin du fait que les mesures correctives proposées par les institutions pendant le cours de l'enquête ont reçu l'aval du commissaire.

La possibilité pour les citoyennes et les citoyens du Nouveau-Brunswick de porter plainte quant au respect de la Loi sur les langues officielles constitue un progrès significatif en matière de langues officielles. Les néo-brunswickois doivent être davantage conscients de leurs droits linguistiques et incités à se prévaloir de ces droits. Le commissaire se donne comme rôle de favoriser cette prise de conscience auprès des citoyens de la province.

Comme il a été mentionné ailleurs dans ce rapport, le commissaire privilégie une approche de collaboration et de médiation dans le règlement des plaintes reçues du public. À cette fin, il fait appel, dans la mesure du possible, à des techniques de règlement de différends compatibles avec une recherche concertée de solutions mutuellement acceptables et viables pour les parties en cause. Il fonde son action sur la force de la conviction plutôt que sur l'imposition d'une solution et

fait appel aux principes d'équité en plus de soulever ses arguments d'ordre juridique. Le commissaire privilégie cette démarche dans la mesure où elle encourage et assiste les institutions à assurer la prestation de leurs services en conformité avec les principes d'égalité des communautés linguistiques officielles et de respect de leurs droits comme le prévoit la Loi sur les langues officielles.

C'est dans cet esprit de collaboration qu'en début de mandat, constatant la fréquence des plaintes en matière d'offre active de service, le commissaire a décidé d'en faire part à tous les sous-ministres et administrateurs généraux des institutions et de leur rappeler l'importance d'une application rigoureuse de l'article 28.1 de la Loi en ce qui a trait à l'offre active. Les réactions à cette invitation ont été des plus positives.

Article 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.

Au cours de l'année, le commissaire a reçu plusieurs demandes de renseignements sur des questions linguistiques. La majorité de ces demandes étaient de nature générale, sur la portée de la Loi et son applicabilité à divers secteurs. Cependant, certaines demandes portaient sur des questions plus complexes qui ont nécessité une recherche plus approfondie et une réaction de la part du commissaire du fait que les auteurs de ces demandes démontraient une méconnaissance ou une idée fautive des droits de la minorité de langue officielle. Le commissaire a voulu ainsi tenter de modifier des attitudes nocives et favoriser l'épanouissement et le rapprochement des deux communautés linguistiques officielles.

CHAPITRE CINQ

PROMOTION DE L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES DANS LA PROVINCE

Comme nous l'avons mentionné au chapitre deux, la deuxième partie du mandat du commissaire aux langues officielles comporte deux volets distincts, soit la célébration de nos acquis et l'incitation à faire davantage dans le domaine de la progression vers l'égalité. Ce chapitre traitera de la question de la promotion des deux langues officielles à partir de cette position de base.

La première année de fonctionnement du bureau du commissaire aux langues officielles a été consacrée essentiellement à l'établissement des assises techniques, administratives et informationnelles lui permettant de fonctionner avec efficacité et efficience. Donc, en dépit du fait que le commissaire considère la partie « promotion » de son mandat comme étant de première importance, il n'a pas pu lui accorder toute l'attention qu'il aurait voulu pendant cette année de mise sur pied de son secrétariat. Par conséquent, il n'a pas pu terminer le plan de promotion à long terme avant la fin de cette première année de fonctionnement. Il n'en demeure pas moins que le commissaire a été très actif au niveau de la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province et de la création de réseaux de collaboration permettant une action concertée du commissariat, des organismes et institutions dans la progression de ce dossier.

Le présent chapitre sur la promotion se divise en deux parties, soit **a)** la célébration de nos acquis et **b)** la promotion de la progression vers l'égalité de statut, de droits et de privilèges des deux communautés de langues officielles.

A. CÉLÉBRATION DE NOS ACQUIS

Célébration des réalisations dans le domaine des langues officielles

En préparation pour ses présentations sur son rôle et sur la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province, le commissaire a choisi un certain nombre de notions à privilégier lors de ses rencontres avec les divers groupes d'intervenants et sur lesquelles il pourrait entreprendre de la recherche et une réflexion plus approfondie au cours des années. Il s'agit de thèmes qui ont été abordés lors de ses diverses présentations dans la province et ailleurs, tant dans le but de faire valoir sa position en tant que commissaire aux langues officielles que pour entendre l'opinion de ses interlocuteurs à ce sujet.

1. Importance de l'engagement de la part des divers organismes privés dans la promotion du bilinguisme dans la province;
2. Importance d'un rapprochement entre les membres des deux communautés de langues officielles;
3. Respect des droits de la minorité linguistique;
4. Notion d'égalité;
5. Effets néfastes de l'assimilation pour la minorité;
6. Bilinguisme et avantages du bilinguisme;
7. Ce que signifie pour le Nouveau-Brunswick, la nomination d'un commissaire aux langues officielles;
8. Intention de la *Loi sur les langues officielles*.

Le commissaire a profité de toutes les occasions qui se sont présentées à lui non seulement pour souligner nos acquis en matière de langues officielles, mais aussi pour faire ressortir les réalisations dont nous pouvons être fiers, aux niveaux culturel, social et économique et ce, dans la mesure où ces activités témoignaient de l'importance du bilinguisme et de l'importance d'une attitude d'ouverture envers les deux langues officielles de la province.

Promotion de la *Loi sur les langues officielles*

Étant donné que la *Loi sur les langues officielles* a été mise à jour et modernisée et qu'elle prévoit maintenant des recours dans les cas de non-respect perçu d'un droit conformément à la *Loi*, le commissaire estime qu'il est essentiel que le public soit bien informé, d'abord de l'existence de la nouvelle loi, mais surtout de son contenu. Il a donc consacré beaucoup de temps à faire connaître cette loi par les divers moyens à sa disposition. Il a fait de nombreuses présentations sur la *Loi* et sur son rôle en tant que commissaire aux langues officielles. Voici, entre autres les activités entreprises en vue de faire connaître la *Loi* :

1. Élaboration d'un site Web exhaustif et facile d'accès dans lequel sont répertoriées les parutions du bureau du commissaire ainsi que le texte intégral de la *Loi sur les langues officielles*, le rôle du commissaire et les directives pour le dépôt d'une plainte. Ce site contient des hyperliens permettant au cybernaute l'accès à d'autres sites contenant de l'information sur les langues officielles et le bilinguisme.
2. Production d'une affiche contenant le texte intégral de la *Loi sur les langues officielles*. Cette affiche a été distribuée à toutes les écoles publiques de la province et présentée par le commissaire lors de ses

- diverses rencontres avec les régies régionales de la santé et autres organismes.
3. Publication d'une série d'articles portant sur la *Loi sur les langues officielles* dans les bulletins de nouvelles de l'AEFNB et de la NBTA.
 4. Production d'un organigramme résumant la procédure de dépôt de plaintes auprès du commissaire aux langues officielles.
 5. Projet de collaboration avec SPEIJ-NB (Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick) pour la production d'un dépliant ayant pour but de vulgariser le contenu de la *Loi sur les langues officielles*.
 6. Diverses présentations :
 - a. aux régies régionales de la santé;
 - b. aux élèves d'écoles publiques et aux étudiants d'université;
 - c. aux clubs sociaux (Chevaliers de Colomb, clubs Richelieu, chambres de commerce, Avantage Saint John Advantage, etc.);
 - d. aux syndiqués de la fonction publique provinciale.
 7. Diverses interviews accordées aux médias électroniques et à la presse écrite.
 8. Rencontres avec divers comités éditoriaux des journaux de la province.
 9. Plan d'achat d'épinglettes « Français/English » et « English/Français » à l'intention des personnes qui offrent leurs services dans les deux langues officielles de la province. Ces épinglettes seront offertes gratuitement aux organismes et aux commerces qui désirent offrir leurs services dans les deux langues officielles de la province et qui veulent offrir activement ce service.

Collaboration avec d'autres organismes ayant en commun l'avancement des deux langues officielles de la province

Le commissaire croit qu'il est important pour lui d'établir des réseaux d'influence positive pour l'avancement des deux langues officielles dans la province. Il a donc accepté et encouragé des collaborations et des concertations dans ce domaine et maintenu de façon rigoureuse son indépendance des organismes concernés. Voici quelques-uns des partenariats auxquels participe le bureau du commissaire pour la promotion des valeurs que contient la *Loi sur les langues officielles* :

1. Collaboration continue avec le CPF (Canadian Parents for French);
2. Collaboration continue avec Dialogue Nouveau-Brunswick;
3. Consultation auprès de quelques professeurs d'université et de spécialistes en la matière et collaboration avec eux dans le domaine des droits linguistiques et de l'enseignement du français et de l'anglais comme langues secondes;
4. Symposium national sur l'enseignement du français langue seconde;
5. Groupe de travail sur l'enseignement du français langue seconde composé d'une représentation du bureau du commissaire aux langues officielles, du commissariat fédéral aux langues officielles, du secteur anglophone du ministère de l'Éducation, de Canadian Parents for French, de l'UNB, de Patrimoine Canada et de Dialogue Nouveau-Brunswick;
6. Collaboration continue avec le bureau de la commissaire fédérale aux langues officielles;
7. Collaboration ponctuelle avec Avantage Saint John Advantage lors d'ateliers ayant pour but d'encourager les commerces de la région de Saint John à accueillir la clientèle francophone de la région et d'ailleurs et de les convaincre que le bilinguisme est un atout économique considérable pour la région toute entière.

Stratégie de promotion du bureau du commissaire aux langues officielles

Le bureau du commissaire s'est affairé à élaborer une stratégie de promotion de la *Loi sur les langues officielles*, mais surtout, de promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province en considérant ce concept au sens large, c'est-à-dire dans les domaines directement associés aux langues officielles, mais également à la notion d'égalité des communautés linguistiques dans la province. Ce plan de promotion comprend, entre autres, les éléments suivants : l'élaboration de messages positifs ayant trait aux langues officielles et au bilinguisme; l'établissement de réseaux de collaboration et d'appui aux langues officielles; un programme de renforcement des initiatives ayant pour but la promotion des langues officielles; l'élaboration du plan stratégique du bureau du commissaire afin de déterminer sa mission et ses valeurs à la lumière de la *Loi sur les langues officielles* et le mandat du commissaire; l'établissement de partenariats ayant pour but d'encourager les

commerces à accueillir leurs clientèles francophones dans leur langue; la rédaction de messages accrocheurs sur les langues officielles et sur les avantages du bilinguisme institutionnel et individuel; l'élaboration d'un dépliant sur le respect des langues officielles; l'étude du phénomène de l'assimilation au Nouveau-Brunswick; une collaboration avec les quotidiens de la province en vue de faire la promotion de la *Loi sur les langues officielles*, et la tenue d'une « rencontre des sages » sur le bilinguisme au Nouveau-Brunswick.

Le commissaire s'attend à ce que les éléments du plan de promotion des langues officielles soient mis en œuvre au cours de la prochaine année de fonctionnement de son bureau. Il est conscient que les programmes de publicité par le truchement d'affiches et d'autres moyens de publicité et de communication coûtent très cher. C'est pourquoi il privilégie les collaborations avec d'autres organismes pour atteindre ses buts dans le domaine de l'avancement des deux langues officielles de la province.

B. PROMOTION DE LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT, DE DROITS ET DE PRIVILÈGES DES DEUX COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

La présente partie du rapport a pour but de rappeler à l'Assemblée législative et au gouvernement la lourde responsabilité que leur confère l'article 5 de la *Loi sur les langues officielles* et le paragraphe 16.1 (2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, soit de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais et de protéger et de promouvoir les droits et privilèges égaux de la communauté linguistique française et de la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick, notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Pour ce faire, le commissaire fera ressortir les lacunes au niveau de l'application de la *Loi sur les langues officielles* et, s'il le juge à propos, formulera des commentaires et des recommandations à cet égard.

Il est intéressant de constater que le gouvernement du Nouveau-Brunswick est rendu à l'étape de son développement en matière d'égalité linguistique où il prévoit la nomination d'un commissaire aux langues officielles ayant pour mandat de veiller au respect d'une loi sur les langues officielles et que ce commissaire peut s'adresser directement à l'Assemblée législative dans le but non seulement de rendre compte mais de critiquer s'il y a lieu l'Assemblée législative et de l'inciter à faire plus dans ce domaine. Il s'agit là d'un progrès important au Nouveau-

Brunswick en matière d'égalité des deux communautés linguistiques de la province.

Il n'y a aucun doute que notre province représente un modèle à suivre en ce qui concerne les droits linguistiques. Il suffit de constater les progrès réalisés au niveau de l'éducation où on a adopté le principe de la dualité linguistique comme moyen à privilégier pour le développement des deux communautés linguistiques de la province. On ne peut apprécier ces progrès sans reconnaître l'énorme travail accompli par les groupes d'intérêts voués à l'égalité des droits dans le domaine de l'éducation qui ont provoqué ces changements. Il faut également reconnaître la volonté de la majorité linguistique d'accommoder la minorité dans sa progression vers l'égalité.

Grâce à cette volonté de la part des gouvernements qui se sont succédés, les membres des deux communautés de langues officielles jouissent d'une égalité de droit en matière de services gouvernementaux de qualité égale dans la langue de leur choix. Cela étant dit, il reste beaucoup à faire pour que les exigences et les principes contenus dans la *Loi sur les langues officielles* se traduisent en attitudes et pratiques qui soient véritablement conformes à cette loi. En effet, l'article 5 de la Loi statue que rien dans la *Loi sur les langues officielles* ne limite le pouvoir de la législature et du gouvernement de favoriser cette progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. Il importe donc que le gouvernement affirme clairement son engagement à cet égard en établissant des mécanismes de mise en œuvre pour répondre aux exigences de la Loi et pour assurer l'engagement des hauts fonctionnaires à l'atteinte effective de cet objectif.

Politique de la province du Nouveau-Brunswick en matière de langues officielles

La politique actuelle du gouvernement sur les langues officielles a été adoptée en août 1988. Le préambule de cette politique se lit comme suit :

La Politique des langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick vise à définir clairement l'orientation que celui-ci entend prendre pour offrir et dispenser aux citoyens du Nouveau-Brunswick des services de qualité égale et garantir ces services aux membres des deux communautés linguistiques. Cette pratique vise l'ensemble des ministères, organismes, institutions et société de la Couronne.

La Politique sur les langues officielle constitue la stratégie du gouvernement pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et affirme son engagement à s'assurer que la fonction publique s'acquitte de sa responsabilité de prodiguer des

services d'égalité à tous les citoyens où qu'ils soient dans la province. Cependant, la politique fait encore référence à la *Loi sur les langues officielles* (1973) qui a été rescindée en 2002 avec l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* actuelle.

Il importe donc que le gouvernement mette à jour sa Politique sur les langues officielles qui, dans son contenu, traite de deux grands axes d'activité, soit la **langue de service (service au public)** et la **langue de travail** pour les fonctionnaires. En ce qui concerne la langue de service, les responsabilités sont clairement définies. Mais en ce qui concerne la langue de travail, il nous semble que le gouvernement doit se doter d'une politique ferme qui, non seulement réitère son engagement actuel à ce sujet, mais qui inclut aussi les mesures de mise en œuvre véritable de cet engagement. Le paragraphe qui traite de la langue de travail se lit comme suit dans la politique actuelle :

Le deuxième volet de la Politique des langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick vise à promouvoir une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles dans les services publics et à inciter les employés à travailler dans leur langue officielle.

Voici quelques éléments que le gouvernement devrait considérer lors de la révision de sa politique actuelle de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* :

- Affirmation claire de l'engagement du gouvernement en ce qui concerne l'offre active de service dans les deux langues officielles. Cela pourrait se faire par l'affichage, de façon à annoncer clairement que les services sont disponibles dans les deux langues, et par une identification visible des employés bilingues capables de desservir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles, par exemple par le port d'une épinglette « Français/English » ou « English/Français » selon la région desservie;
- L'établissement de mesures administratives qui auraient pour but d'établir partout dans la fonction publique un automatisme chez les fonctionnaires et le public en ce qui concerne les services dans la langue de choix du public;
- Réitération du volet portant sur la langue de travail des fonctionnaires basée sur l'égalité de droit des langues française et anglaise, en fonction de l'attente du citoyen qui accède à un travail dans la fonction publique de pouvoir travailler dans sa langue. Cela inclurait les communications d'un employé d'un ministère à un autre, ou d'une structure régionale à une structure provinciale;
- Réaffirmation de l'engagement au perfectionnement en langues première et seconde à l'intention des

fonctionnaires. Cela entend un programme structuré de perfectionnement non seulement dans la langue seconde mais également dans la langue première à l'intention des employés qui travaillent dans un milieu où la langue principale de travail n'est pas la leur. Ainsi, le gouvernement s'assurerait que les employés maintiennent leurs habiletés dans leurs langues première et seconde;

- Incorporation de mécanismes de mise en œuvre de la politique et de mécanismes d'évaluation de son application à travers la province.

Santé en français et en anglais

Les articles 33 et 34 de la *Loi sur les langues officielles* déterminent entre autres, que pour les fins de la prestation des soins de santé dans la province, le réseau des établissements, installations et programmes de santé de la province est assujéti aux obligations des institutions sous les articles 27 et 28 de la Loi. Cela veut dire que le public a le droit de communiquer dans la langue officielle de son choix lorsqu'il reçoit des soins de santé auprès de tout établissement de santé de la province relevant du ministère de la Santé et du Mieux-être ou des régies régionales de la santé. De plus, ces institutions et services doivent prendre les mesures nécessaires pour que le public puisse communiquer avec elles dans la langue de son choix et assurer une offre active à cet égard. En dépit de l'interprétation que certains donnent à cette partie de la *Loi*, le commissaire et les responsables des institutions de la santé lui donnent la présente interprétation.

Sauf exception, la plupart des institutions situées dans les régions bilingues ou francophones de la province peuvent offrir les services de santé dans l'une ou l'autre des langues officielles de la province. Pour les citoyennes et citoyens francophones des régions francophones ou bilingues de la province, l'accès aux services de santé dans leur langue ne présente pas de problème lorsqu'ils font appel à ces services dans leur région immédiate puisque ces services sont facilement accessibles. Cependant, cet accès aux services peut ne pas être aussi facile dans le cas où ils doivent accéder à des services de santé dans une région à prédominance anglaise.

La *Loi sur les langues officielles* a pour but d'éviter de telles situations. En effet, elle prévoit que tous les services de santé doivent être disponibles dans la langue de choix partout dans la province.

La *Loi sur les langues officielles* ne prévoit aucune exception à l'obligation d'offrir les services de santé dans la langue du choix du public partout dans la province et elle confirme l'engagement de l'Assemblée

législative et du gouvernement à favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais partout dans la province. Le commissaire aux langues officielles reconnaît les difficultés que peuvent engendrer une demande de services en français dans certaines régions de langue anglaise de la province qui n'ont pas eu à offrir de tels services par le passé et apprécie les problèmes de recrutement que cause l'imposition de cette obligation. Cependant, étant donné que le Nouveau-Brunswick est officiellement bilingue il lui incombe de s'assurer que les services de santé sont disponibles dans la langue du choix de toute personne qui se présente n'importe où dans la province pour des soins médicaux.

Le message du gouvernement aux institutions de la santé doit être clair : tous les établissements de santé du Nouveau-Brunswick sont sur un pied d'égalité en ce qui concerne la prestation de services de santé peu importe leurs langues de fonctionnements respectives selon l'article 34. Par conséquent, ils sont tenus d'offrir des services de santé d'égale qualité dans la langue officielle de choix où qu'ils se situent dans la province. Cela exige que le gouvernement s'assure que les mécanismes nécessaires sont en place pour permettre aux établissements de santé de s'acquitter de leurs responsabilités à cet égard. Également, cela exige que les employés de ces établissements soient conscients de la mission du gouvernement à l'égard des services de santé et incités à s'y associer.

CONCLUSION

La *Loi sur les langues officielles* a comme but principal l'égalité de statut, de droits et de privilèges en ce qui concerne l'usage du français et de l'anglais dans toute institution relevant de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Cette loi va plus loin que la seule prestation de services; elle confirme également l'égalité des deux communautés linguistiques de la province.

L'article 28.1 constitue la pierre angulaire de la *Loi sur les langues officielles* puisqu'il permet à cette loi de s'actualiser, de passer de l'état de puissance ou de possibilité d'un droit à celui de l'acte envers ce droit et de mesures correctives dans le cas du non-respect du droit en question. Cet article précise que les institutions doivent assurer une offre active de leurs services dans les deux langues officielles de la province de sorte que le public n'ait pas à l'exiger. Cela ne se fera que difficilement à moins que le gouvernement mette en vigueur une politique sur les langues officielles qui affirme de façon claire son engagement à assurer cette offre active dans toutes les institutions sous sa gouverne.

Le Nouveau-Brunswick a fait des pas de géant en matière de législation dans le domaine des droits associés aux langues officielles. Mais il reste beaucoup à faire puisque le gouvernement et la société en général doivent mettre en commun leurs efforts de collaboration pour que ces droits et privilèges deviennent réalité partout dans la province et ce, dans tous les domaines d'activité qu'ils soient ou non rattachés à l'appareil gouvernemental.

La *Loi sur les langues officielles* peut être considérée comme projet de société élaboré par l'Assemblée législative à l'instigation des divers groupes de pression de la province. Il s'agit donc d'un projet qui confirme nos valeurs collectives d'égalité et de chances égales pour tous et un projet de changement de nos attitudes et de nos comportements sur les plans individuel et collectif pour que s'actualisent ces principes d'égalité de statut, de droits et de privilèges. Voilà tout un défi que nous lance la Loi. Elle nous interpelle à l'acceptation de nos différences culturelles et à une attitude d'ouverture aux droits des autres en matière de langues officielles. Il s'agit effectivement d'un effort collectif de toutes et de tous envers la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans la province.

Le commissaire a eu l'occasion depuis le peu de temps qu'il est en poste de constater la bonne volonté de citoyennes et de citoyens de la province envers l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*. Il est conscient du travail effectué par les groupes de pression et divers clubs sociaux francophones et anglophones de la province qui, en plus de leurs objectifs propres, favorisent le rapprochement entre les deux communautés linguistiques.

Entre autres rencontres avec les organismes privés, le commissaire a assisté, en tant qu'observateur, à un atelier organisé par *Avantage Saint John* à l'intention des sociétés de la grande région de Saint John. Cet atelier avait pour but de faire valoir l'avantage économique du bilinguisme pour la grande région de Saint John et d'encourager les commerces à accueillir en français les quelque 17 000 francophones et francophiles de la région. Cet atelier était animé par des personnes anglophones parfaitement bilingues. Voilà un exemple de participation des citoyens à ce projet de société que nous nous sommes donné collectivement dans le domaine des langues officielles de la province.

Tous les citoyens et citoyennes peuvent faire leur part pour que cette progression vers l'égalité se réalise au Nouveau-Brunswick. C'est souhaitable! C'est possible! Mais comme il a été mentionné ailleurs dans ce

rapport, l'Assemblée législative et le gouvernement sont les premiers responsables de cette progression.

La *Loi sur les langues officielles* détermine quelles municipalités sont tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles. Il s'agit des municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 p. 100 de leur population totale et les cités. Néanmoins, le commissaire invite toutes les municipalités à considérer la possibilité de s'assujettir à cette exigence conformément au paragraphe 37 de la Loi.

La plupart des municipalités visées par les paragraphes 35(1) et 35(2) peuvent s'acquitter sans trop de difficultés de leurs responsabilités en matière de langues officielles. Cependant, certaines petites municipalités de langue anglaise, situées dans des régions à prédominance francophone, souhaiteraient

s'assujettir à la *Loi* mais cela représente pour elles un fardeau proportionnellement très lourd. Dans de telles situations, le gouvernement devrait considérer la possibilité de fournir à ces municipalités les moyens et les ressources leur permettant d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Ainsi, il répondrait à l'esprit de l'article 5 de la *Loi* qui précise que rien dans la *Loi sur les langues officielle* ne limite le pouvoir de la législature et du gouvernement de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

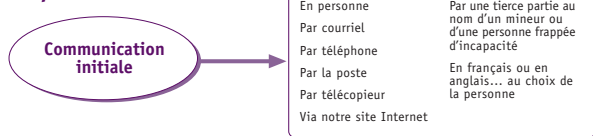
Le fait d'avoir en place la *Loi sur les langues officielles* ne suffit pas en soi à garantir l'égalité du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick. Encore faut-il l'engagement ferme, non seulement du gouvernement, mais également des citoyens de la province. Voilà notre défi à nous tous.

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

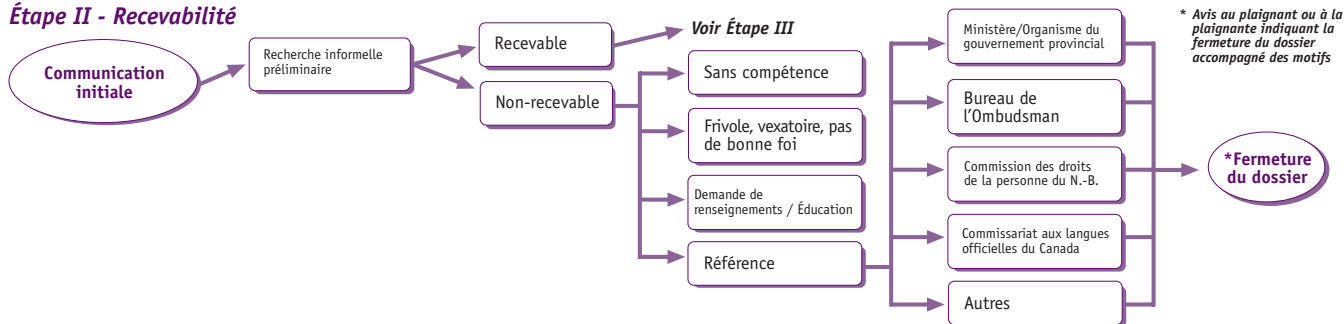


COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

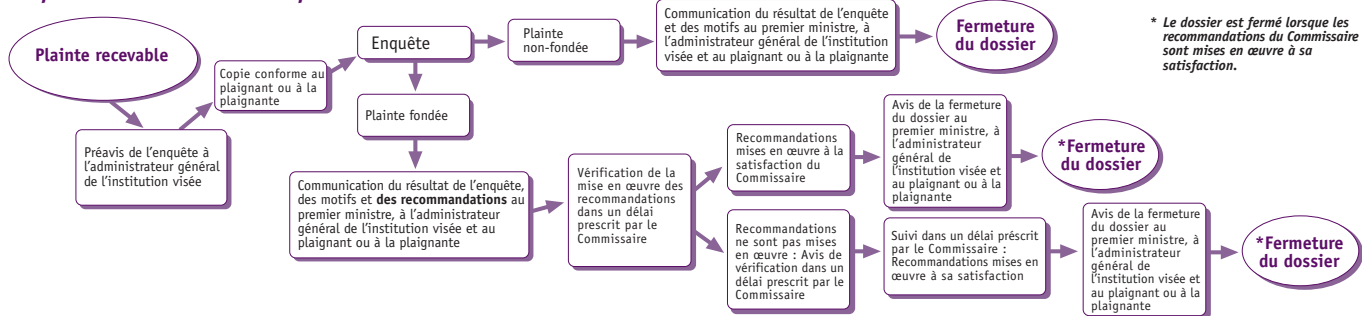
Étape I - Accueil



Étape II - Recevabilité



Étape III - Instruction de la plainte



Enquête initiée par le Commissaire

