

RAPPORT ANNUEL

CO
ON
N,
L
ON
ON
N

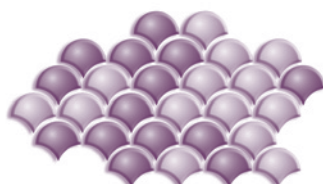
**BUREAU DU
COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES**



**OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES**

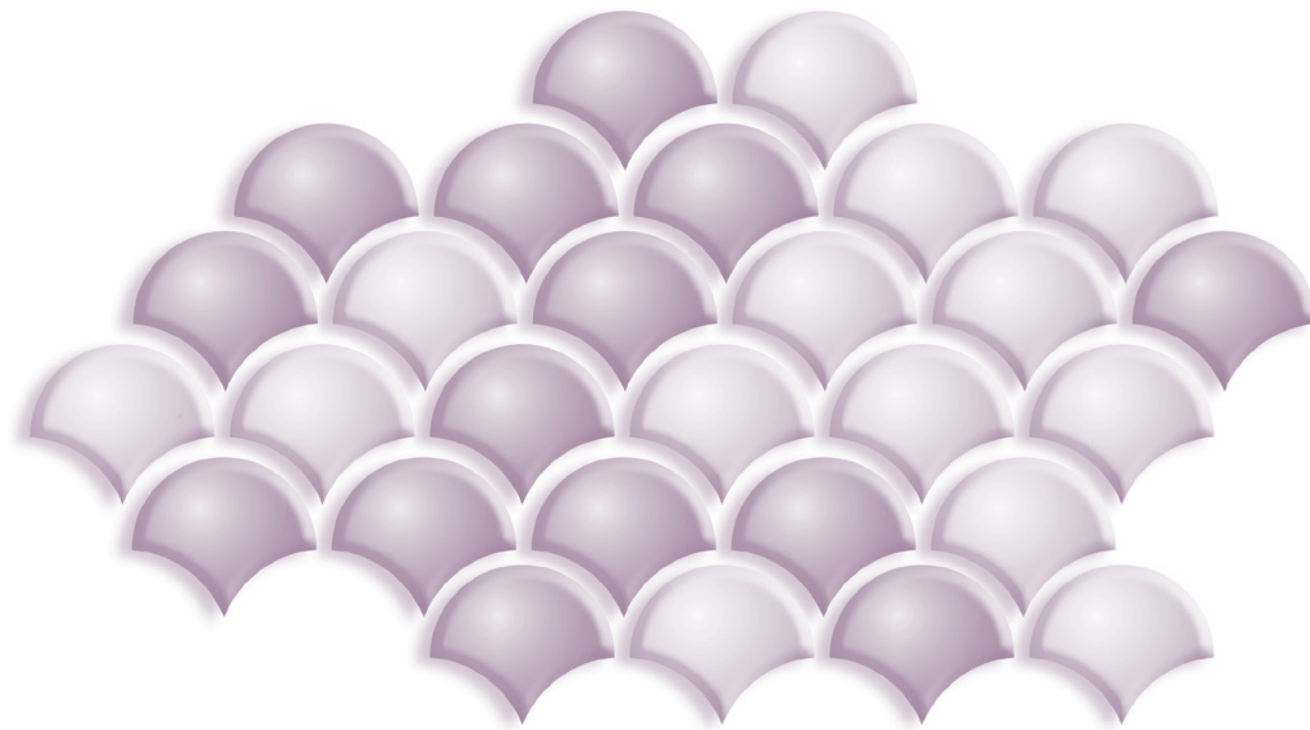
Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW 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*.



2005 - 2006

Rapport annuel 2005-2006

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

mars 2007

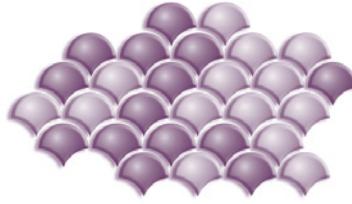
Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick
CNB 4196

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 978-1-55396-853-5
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

L'hon. Eugene McGinlsy, c.r., 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 rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006.

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.

Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
440 rue King, Tour King, Pièce 646, Fredericton, (N.-B.) E3B 5H8
téléphone (ATS) : (506) 444-4229
sans frais (ATS) : 1-888-651-6444
télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Office of the Commissioner of Official Languages for N.B.
440 King Street, King Tower, Suite 646, Fredericton, N.B. E3B 5H8
telephone (TTY): (506) 444-4229
toll free (TTY): 1-888-651-6444
facsimile: (506) 444-4456
www.officiallanguages.nb.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES	7
RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF	9
SOMMAIRE	11
CHAPITRE I	
L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	
L'affaire <i>Charlebois c. la ville de Saint John</i>	13
L'affaire <i>Paulin et la SAANB c. Canada (gendarmerie royale du Canada)</i>	13
La Partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i> fédérale	13
L'affaire <i>Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence canadienne d'inspection des aliments)</i>	14
CHAPITRE II	
DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES	
La procédure de dépôt de plaintes	15
La procédure de disposition de plaintes	15
Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO	15
Suivi des plaintes de l'année 2004-2005	16
<i>Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005</i>	16
Suivi des plaintes de l'année 2005-2006	18
<i>Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2006</i>	18
<i>Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles</i>	20
<i>Plaintes résolues durant l'année</i>	20
<i>Résultats de l'enquête sur le processus électoral</i>	29
<i>Un bon coup</i>	30
Conclusion	31
CHAPITRE III	
INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS	
Prestations de service de la Gendarmerie royale du Canada	32
Les municipalités concernées	33
<i>Un cas particulier</i>	33
Langue de travail	34

CHAPITRE IV**PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS
LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET
D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS 35**

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion	35
Éducation	35
<i>Le français langue seconde</i>	35
Politique 309.	38
Gestion.	38
<i>Ressources humaines</i>	38
<i>Ressources financières</i>	39
Quelques commentaires au sujet des programmes de FLS	39
<i>Français de base</i>	39
<i>Immersion</i>	40
<i>Promotion du FLS</i>	42
<i>Soixante-dix (70) pour cent en 2013</i>	42
Conclusion et suggestions	42
<i>Les défis d'une communauté francophone.</i>	44
Immigration et réalité linguistique	44
Programme de promotion.	46
<i>Épinglettes.</i>	46
<i>Livret sur les droits linguistiques</i>	46
<i>Questionnaire pour les municipalités.</i>	46
<i>Sondage par téléphone.</i>	46
<i>Prix Dialogue NB.</i>	46
<i>Bureau des conférenciers</i>	46
<i>Annonces dans les journaux</i>	47
<i>Annonces radiophoniques</i>	47
<i>Site Internet www.2tantmieux.ca</i>	47
<i>Festival littéraire Northrop Frye</i>	47
<i>Promotion active du commissaire.</i>	47

CHAPITRE V**PERSPECTIVES D'AVENIR 48**

Intégration des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick	48
Un bon coup : La promotion du bilinguisme et le monde des affaires	48



MESSAGE DU COMMISSAIRE

Vous pourrez constater lors de la lecture de mon troisième rapport annuel que, durant l'exercice de 2005-2006, le bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a continué son travail acharné afin de bien remplir le mandat que lui confère la *Loi sur les langues officielles*. Mon équipe a poursuivi ses interventions auprès des institutions du gouvernement provincial pour assurer qu'elles maintiennent les efforts requis pour la progression continue vers l'égalité réelle dans la prestation de services et la communication avec le public dans les deux langues officielles.

Dans notre rapport annuel précédent, je suggérais que la progression continue vers cette égalité réelle ne pourra se réaliser sans un plan directeur. Ce message a été repris à maintes reprises dans nos interactions avec les différents intervenants, que ce soit lors d'échanges avec les institutions suite à la réception d'une plainte ou lors de discussions plus générales englobant les langues officielles.

Suite au dépôt du rapport annuel 2004-2005, j'avais reçu l'engagement du gouvernement qu'on étudierait le rapport et ses recommandations et qu'on y réagirait. En effet, le président du Comité des sous-ministres sur les langues officielles m'a fait part du fait qu'on avait demandé à son comité d'analyser le rapport et de définir les actions que le gouvernement devrait prendre pour y répondre. À mes yeux, c'était une bonne nouvelle, puisque je persiste à croire depuis le début de mon mandat que le Comité des sous-ministres sur les langues officielles doit être plus présent. Il doit être un leader en la matière au sein de la fonction publique et émettre un message clair venant du plus haut palier de la haute direction.

Malheureusement, au moment de mettre sous presse, mon bureau n'avait reçu aucune rétroaction officielle. Nous avons toutefois appris qu'un groupe de travail a été créé par le comité et qu'il est en train de procéder à cette analyse. Nous ne pouvons qu'espérer qu'il y aura bel et bien une réaction, qu'elle sera positive et qu'elle nous sera transmise avant la fin de l'exercice financier 2006-2007.

Il va de soi qu'un rapport annuel est un outil important pour un commissaire ou un ombudsman. Puisqu'on n'accorde aucun pouvoir exécutoire à ces postes, il est donc essentiel que le gouvernement réagisse lorsque des recommandations lui sont transmises dans un rapport annuel. De plus, si la réaction ne se fait pas avec célérité, on risque de diminuer de beaucoup l'impact que pourrait avoir ce rapport ainsi que les bénéfices qui pourraient en découler.

Je reconnais que les recommandations du dernier rapport annuel étaient exhaustives et que le gouvernement a besoin d'un certain temps pour y réagir. En toute justice, il est vrai qu'il y a eu peu de temps entre le dépôt du rapport annuel 2004-2005 et la fin de l'exercice financier 2005-2006. Alors, j'attends la réaction du gouvernement avec intérêt et compte faire rapport l'an prochain des actions qui auront été entreprises afin de donner suite à mes recommandations.

Ce rapport annuel donne notamment un aperçu complet des plaintes reçues et du travail qui en a découlé. Je me dois de souligner encore une fois la bonne coopération offerte par les institutions lors du traitement des plaintes. À quelques exceptions près, ces institutions répondent avec diligence et tentent d'apporter les correctives qui s'imposent pour pallier les manquements ou faiblesses que mon équipe leur signale. Cela dit, je reviens au message que l'on retrouve dans les rapports précédents et réitère que le gouvernement doit aller au-delà de bien réagir aux plaintes ; il doit choisir une approche proactive. Le gouvernement et

ses institutions doivent adopter des mesures positives pour assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles* et le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles.

À l'automne 2005, le gouvernement fédéral a modifié sa *Loi sur les langues officielles* de façon à clarifier la Partie VII de cette loi. Depuis longtemps, plusieurs intervenants du milieu insistaient que la Partie VII imposait une responsabilité d'adopter des mesures positives pour favoriser le développement des communautés minoritaires et s'inquiétaient que le gouvernement fédéral n'était pas du même avis. La modification apportée exprime clairement que le gouvernement doit voir au développement des communautés par des mesures positives.

En quelque sorte, en modifiant sa *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral a repris ce qui existe déjà au Nouveau-Brunswick. En effet, la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles* du Nouveau-Brunswick dit clairement que le gouvernement provincial doit adopter des mesures positives pour voir au développement de ses communautés linguistiques.

La refonte et l'adoption de la « nouvelle » *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick en 2002 ainsi que les modifications apportées à la politique du gouvernement en matière de la langue de service sont deux mesures positives récentes qui contribuent à faire progresser les droits linguistiques et le développement des communautés. On doit se féliciter de ces grandes réalisations, mais on doit aussi reconnaître que ce sont des étapes et qu'il reste du chemin à parcourir et bien des mesures positives à adopter et à implanter.



Michel A. Carrier, c.r.

RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF

Difficile de croire que le bureau du commissaire aux langues officielles en est déjà à son troisième rapport annuel. Les trois années depuis la mise sur pied du commissariat ont été très fructueuses. En bref, le premier rapport annuel porte sur la description de la *Loi sur les langues officielles* et des responsabilités d'une part et des droits qui en découlent d'autre part.

Le rapport explique la structure du commissariat et son organisation, sa démarche dans le traitement des plaintes et les mesures prises pour régler ces cas. Dans son premier rapport, le commissaire invite le premier ministre et l'Assemblée législative à s'engager fermement à atteindre les objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.

Le deuxième rapport annuel, quant à lui, démontre l'avancement vers l'égalité des deux langues officielles en citant les décisions des tribunaux qui ont eu un impact sur les droits linguistiques dans la province. Le rapport décrit aussi le travail accompli par le bureau pour répondre aux nombreuses plaintes concernant les élections municipales, scolaires et provinciales de 2003.

Le commissaire se questionne sur la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés au niveau de chaque ministère. Depuis cette décision, on a constaté une diminution considérable du nombre d'inscriptions à cette formation, ce qui inquiète le commissaire.

Le commissaire est encouragé par la bonne volonté et l'attitude positive des municipalités et des régies régionales de la santé, même si les défis sont de taille. À la lumière des progrès réalisés dans le domaine des droits linguistiques dans la province et des nouveaux défis résultant de ces changements très significatifs, le commissaire recommande la création d'un conseil d'aménagement linguistique qui traiterait de toponymie et d'aménagement linguistique dans la province.

Dans ce deuxième rapport annuel, le commissaire reconnaît les efforts que déploie le gouvernement pour se conformer à la LLO en élaborant une modification à la partie « langue de service » de sa Politique des langues officielles. Le commissaire croit toutefois que ce plan directeur est incomplet, puisqu'il ne couvre pas l'ensemble de la stratégie d'implantation de la LLO.

Une partie importante du rapport annuel est donc consacrée à la nécessité pour le gouvernement de mettre sur pied un plan directeur.

Ce plan directeur viserait, entre autres, la reddition de compte du gouvernement au public quant à l'implantation de la LLO et de ses directives et une plus grande autonomie des coordinateurs et coordinatrices des langues officielles de chaque institution.

Le commissaire est convaincu que de nouvelles lignes directrices quant à la langue de travail sont nécessaires pour la mise en œuvre de la section de la Politique des langues officielles relative à la langue de travail. Il recommande l'utilisation du français en milieu de travail chez les fonctionnaires francophones travaillant dans des régions bilingues ou majoritairement anglophones et l'utilisation du français chez les fonctionnaires anglophones bilingues afin qu'ils puissent se perfectionner davantage. Le commissaire privilégie aussi des programmes d'échanges afin que les employés puissent travailler dans une autre langue officielle que la leur pour une période de temps limitée. Le plan directeur viserait aussi à doter les fonctionnaires d'outils de rédaction tels des logiciels de traitement de texte, des dictionnaires, le clavier canadien multilingue normalisé et le Termium.

Le commissaire estime que la partie Compétences linguistiques fonctionnelles de la Politique des langues officielles nécessite des modifications afin d'y inclure la formation et le perfectionnement linguistique en langue première. Il recommande que le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi administre un programme d'évaluation du degré de bilinguisme des fonctionnaires pour fins de formation et de perfectionnement

et que le ministère des Ressources humaines instaure et finance un programme centralisé de formation et de perfectionnement linguistique destiné aux fonctionnaires bilingues des niveaux provincial et local.

Aux yeux du commissaire, un plan de bilinguisation de toutes les municipalités est nécessaire afin de déterminer leurs besoins et ainsi avoir accès à un programme de formation linguistique en vue de satisfaire aux exigences de la LLO.

Le commissaire croit finalement que la création d'un conseil d'aménagement linguistique dans les plus brefs délais est essentiel afin d'aviser le gouvernement en matière de toponymie et d'actualiser les principes sous-jacents aux dispositions de la LLO.

Une partie importante de l'année 2004-2005 a été consacrée à la promotion du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick. Le commissaire a adopté une attitude proactive et s'est donné comme mission de rejoindre les jeunes. Le bureau a mis sur pied un programme pour favoriser une attitude positive chez les jeunes face aux langues officielles.

Après trois ans d'existence, le Commissariat aux langues officielles continue à ajuster ses priorités selon les changements qui sont apportés par les différentes institutions et la progression des dossiers. Il poursuit son travail afin de répondre aux droits et exigences de la population du Nouveau-Brunswick face à sa réalité linguistique selon la collectivité dans laquelle elle vit.

Bien entendu, l'année 2005-2006 en est une remplie de divers projets de promotion, partie indispensable et vitale à l'avancement du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, un mandat important du bureau du commissaire aux langues officielles.

SOMMAIRE

En plus d'être un rapport d'activité comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*, ce troisième rapport annuel du bureau du commissaire aux langues officielles se veut un outil de promotion des langues officielles et un ouvrage de référence pour le grand public et les employés du gouvernement.

Le commissaire aux langues officielles continue à exercer son mandat en donnant l'heure juste sur l'importance des langues officielles au sein de l'appareil gouvernemental et de ses institutions. Notre bureau a oeuvré dans les dossiers linguistiques qui touchent le plus souvent les Néo-Brunswickois, que ce soit dans leur vie privée ou professionnelle. Les améliorations qu'ont apportées les institutions et les défis qu'elles ont rencontrés dans ce dossier sont aussi cités, puisqu'ils représentent un élément important dans le portrait linguistique du Nouveau-Brunswick.

Ces mesures contribuent au développement des deux communautés linguistiques et véhiculent le message important que le gouvernement veille au respect des principes de la *Loi sur les langues officielles*.

Afin de pouvoir comparer et vérifier l'évolution et l'avancement des langues officielles, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles rapporte les décisions des tribunaux qui ont été rendues au cours de l'année en question et qui ont eu un impact sur les droits linguistiques dans la province et au pays et sur l'interprétation de la *Loi sur les langues officielles* provinciale. Le rapport fait état des plaintes qui ont été reçues au cours de l'année financière et de leur suivi.

Durant l'année 2005-2006, le commissariat a traité 118 plaintes et 17 demandes de renseignements. Cinquante-huit plaintes étaient recevables, dont 42 déploraient le manque de service en français et 16 déploraient le manque de service en anglais. Cinquante plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la responsabilité du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens de la loi. Dix plaintes ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer, soit l'Ombudsman, la Commission des droits de la personne et autres. Comme au cours des années précédentes, les plaintes ciblaient l'offre active et le service en français. Nous avons inclus un sommaire des plaintes résolues durant l'année, histoire de donner un aperçu plus détaillé des plaintes qu'a reçues le bureau du commissaire.

L'enquête sur le processus électoral entamée par le commissariat et mentionnée dans le dernier rapport annuel était la première d'une telle envergure. Il a fallu un certain temps pour assurer de bien cerner tous les problèmes et défis. C'est pourquoi nous en résumons les grandes lignes.

Le chapitre sur la promotion y figure encore cette année, et en plus du programme de promotion entamé l'année précédente, le commissaire veut souligner différents domaines qu'il considère importants à la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province, tels que l'immigration et la réalité linguistique, la langue de travail et le français langue seconde.

L'impact que peut avoir l'immigration et la réalité linguistique sur les deux communautés linguistiques en fait un sujet qui prend de plus en plus d'importance au Nouveau-Brunswick.

Le volet de la langue de travail de la Politique des langues officielles continue à susciter l'intérêt du commissaire. On promet depuis un certain temps de modifier la politique en place, mais nous attendons toujours.

Le commissaire se penche sur la question du français langue seconde dans les écoles afin de cerner les défis et d'offrir certaines suggestions. Il continuera à étudier la situation et prévoit intervenir au besoin par le biais de rapports ou d'autres publications.

L'on touche à l'interaction entre le commissariat et différentes institutions, comme la GRC et quelques municipalités, afin qu'elles puissent respecter les obligations de la LLO et ainsi rencontrer les besoins des Néo-Brunswickois, peu importe où ils résident.

Le commissaire se penche aussi sur la question des responsabilités des ordres professionnels. Le terme « institution », tel que défini par la LLO, devrait-il inclure les ordres professionnels?

Le commissaire fait état des bons coups et des cas intéressants de quelques organismes et communautés qui, selon lui, méritent d'être mentionnés. En relevant les défis en matière de qualité de la langue et en oeuvrant pour les services dans les deux langues officielles, on contribue grandement à l'avancement du bilinguisme réel dans nos communautés et dans le monde des affaires.

CHAPITRE I

L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but de souligner les principales décisions des tribunaux ayant une incidence significative sur les droits linguistiques dans la province.

Durant l'année 2005-2006, un cas à la Cour suprême du Canada, deux cas à la Cour fédérale et la modification de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* fédérale ont eu des répercussions sur la province du Nouveau-Brunswick en matière des droits linguistiques.

L'affaire Charlebois c. la Ville de Saint John : En l'automne 2005, M. Charlebois poursuit la Ville de Saint John en justice parce qu'il s'oppose à la réception des plaidoiries en anglais seulement pour le motif que l'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick s'applique à la Ville de Saint John.

L'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* se lit comme suit :

Dans une affaire civile dont est saisi un tribunal et à laquelle est partie Sa Majesté du chef du Nouveau-Brunswick ou une institution, Sa Majesté ou l'institution utilise, pour les plaidoiries orales et écrites et pour les actes de procédure qui en découlent, la langue officielle choisie par la partie civile.

Avant de déclarer que la Ville de Saint John est tenue d'utiliser, pour les plaidoiries orales et écrites, la langue officielle choisie par M. Charlebois, l'on doit décider si le terme « institution » utilisé dans la LLO englobe les municipalités. La Cour suprême du Canada répond par la négative. L'article 22 de la LLO ne s'applique donc pas à la Ville de Saint John. Selon la décision de la cour, la Ville de Saint John ou toute autre municipalité a le droit d'utiliser la langue de son choix en ce qui a trait aux plaidoiries orales et écrites.

L'affaire Paulin et la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick c. Canada (la Gendarmerie royale du Canada) : En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB traduisent la GRC en justice, puisqu'un agent de la GRC a arrêté M^{me} Paulin pour excès de vitesse à Woodstock et ne lui a pas adressé la parole en français.

La Cour fédérale a dû se pencher sur les points en litige suivants : L'obligation de la GRC de se conformer aux obligations constitutionnelles particulières de la province du Nouveau-Brunswick telles qu'énoncées à l'article 16.1 et aux paragraphes 16(2) et 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'obligation de la GRC d'offrir ses services dans les deux langues officielles sur l'ensemble du territoire desservi du détachement de Woodstock tel que le stipule l'alinéa 6(1)d) du Règlement.

Le 7 octobre 2005, la Cour fédérale conclut que, bien que la GRC soit une institution fédérale, lorsqu'elle agit en fonction des lois provinciales, elle doit être liée aux obligations particulières de cette province. La LLO du Nouveau-Brunswick stipule qu'il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix linguistique d'un membre du public.

Le 7 novembre 2005, la décision est portée en appel.

(Note de l'éditeur : Au moment de mettre sous presse, la Cour d'appel fédérale avait renversé la décision. Le prochain rapport annuel fera état de cette décision du tribunal.)

La Partie VII de la Loi sur les langues officielles fédérale : En l'automne 2005, après plusieurs années et un parcours rempli d'embûches, la commissaire aux langues officielles fédérale réussit à faire modifier la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* du Canada concernant l'épanouissement et le développement des minorités linguistiques ainsi que la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues officielles partout au Canada.

Désormais, les institutions fédérales devront prendre les mesures positives pour respecter ces engagements. Le gouverneur en conseil peut fixer les modalités d'exécution des obligations stipulées dans l'article 41(1) de la LLO fédérale.

Selon la commissaire, depuis la modification claire de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, les tribunaux peuvent intervenir afin que le gouvernement joue un rôle proactif dans les collectivités en situation minoritaire au pays.

L'affaire *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence canadienne d'inspection des aliments)* : En octobre 1999, le Forum des maires de la Péninsule acadienne poursuivait l'Agence canadienne d'inspection des aliments devant les tribunaux en raison d'une réorganisation administrative au détriment des régions francophones du nord de la province. Quatre inspecteurs avaient été transférés du bureau de Shippagan au bureau de Shediac. La supervision du bureau d'inspection des aliments pour la Péninsule acadienne avait aussi été confiée à un gestionnaire unilingue anglophone du bureau de Blacks Harbour. Le forum soutenait que les décisions prises par l'agence avaient un impact sur le service au public et sur la capacité de l'agence de respecter le droit des employés du bureau de Shippagan de travailler en français.

En 2003, la Cour fédérale a jugé que l'agence avait transféré les postes sans tenir compte de ses obligations en vertu de la Partie IV (obligation d'offrir des services bilingues au public) et de la Partie VII de la LLO (consultation de la communauté minoritaire de langue officielle). La Cour fédérale a donc donné raison au plaignant sur tous les points en litige.

L'agence est allée en appel, et la Cour d'appel fédérale a plutôt opté pour une interprétation restrictive de la Partie VII et a renversé la décision de la Cour fédérale. Le Forum des maires de la Péninsule acadienne est revenu à la charge devant la Cour suprême du Canada. Cet appel a été retiré en raison de la modification, en 2005, de la Partie VII de la LLO fédérale.

CHAPITRE II

DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES

La procédure de dépôt de plaintes

La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y a une offre active de services dans les deux langues officielles et la prestation de ces services partout dans la province dans la langue de choix du public. Elle prévoit aussi la possibilité pour le public de déposer des plaintes lorsqu'il considère que ses droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la LLO.

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire soit en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Il permet également de communiquer avec le bureau du commissaire pour aborder toute autre question concernant les langues officielles.

La procédure de disposition de plaintes

- Dépôt d'une plainte par la personne plaignante alléguant le non-respect de la LLO ;
- Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont déployés pour maintenir confidentielle l'identité de la personne plaignante ;
- Le commissaire peut refuser ou cesser d'instruire une plainte s'il juge qu'elle est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que l'objet de la plainte est sans fondement. S'il refuse d'enquêter ou de poursuivre l'enquête, il doit motiver cette décision auprès de la personne plaignante ;
- Le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter ;
- À la fin de son enquête, le commissaire transmet les résultats de cette enquête uniquement au premier ministre, à l'administrateur ou l'administratrice de l'institution concernée et à la personne plaignante. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou motif qui justifie ses recommandations ;
- Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances ; et
- Rien dans la loi n'empêche le recours direct devant la Cour du Banc de la Reine plutôt que de faire appel à la procédure de dépôt de plaintes en vertu de la LLO. Cependant, une telle procédure encourt des coûts pour la personne qui l'initie.

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO

Le commissaire a le mandat de procéder à des enquêtes à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de cette loi quand il est d'avis qu'il y a un manquement présumé à la loi. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec autant de célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte et, le cas échéant, intervenir auprès des institutions concernées.

En tant qu'ombudsman des droits linguistiques, le commissaire se permet d'intervenir à titre informel auprès des institutions concernées afin qu'elles modifient certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit et à la lettre de la loi. Effectivement, lorsqu'une

plainte est non recevable mais identifie néanmoins un problème qui nuit à la qualité ou à la nature des services offerts, le commissaire intervient de façon informelle.

La procédure de disposition de plaintes constitue un moyen efficace d'identifier les domaines où il y a problème quant au respect de la loi et la possibilité d'intervenir en vue de corriger les lacunes. Cette forme de collaboration entre le commissaire et le public assure le respect de la LLO. Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Suivi des plaintes de l'année 2004-2005

Comme le traitement des plaintes n'est pas assujéti aux contraintes de dates de tombée des rapports annuels du commissaire, il est possible qu'on fasse état de certaines plaintes qui ne seront réglées qu'au cours de la prochaine année financière. Donc, d'année en année, les rapports annuels feront un suivi de certaines plaintes de l'année précédente.

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005 qui n'ont pas été résolues durant cette période mais au cours du présent exercice financier, c'est-à-dire entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2006.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Communications	39	7	46
Plaintes recevables*	37	3	40
Plaintes non recevables (NJU)	2	2	4
Plaintes renvoyées (REF)**	0	0	0
Demandes de renseignements (INF)	0	2	2

*trois de ces plaintes ont été initiées par le commissaire

**plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres

Tableau 2

Plaintes recevables par catégorie principale

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	37	3	40
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	21	0	21
Affichage	2	1	3
Communications téléphoniques	3	0	3
Site Internet	0	0	0
Documents écrits	6	1	7
Autres	5	1	6

Tableau 3**Plaintes recevables - Traitement**

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	37	3	40
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	31	3	34
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de déterminer s'il y aura enquête)	1	0	1
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	5	0	5

Tableau 4**Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO**

Institutions	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Approvisionnement et Services	1	0	1	0	0	1
Bureau de la directrice générale des élections	13	0	13	0	0	13
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	1	0
Éducation	1	0	1	0	0	1
Finances	1	0	0	1	0	1
Ressources naturelles	1	2	1	0	0	1
Santé*	7	0	5	0	2	5
Sécurité publique	2	1	1	1	0	2
Services familiaux et communautaires	2	0	1	0	1	1
Services Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourisme et Parcs	1	1	0	1	0	1
Transports	2	5	1	0	1	1
TOTAL	34	5	26	3	5	29

* six de ces plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé du Sud-Est, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la Santé Miramichi)

Suivi des plaintes de l'année 2005-2006

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2006

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2006 et de leur suivi.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Communications	79	56	135
Plaintes recevables*	42	16	58
Plaintes non recevables (NJU)	29	21	50
Plaintes renvoyées (REF)**	1	9	10
Demandes de renseignements (INF)	7	10	17

* trois de ces plaintes ont été initiées par le Commissaire

** plaintes renvoyées soit : Ombudsman, Droits de la personne, Commissaire aux langues officielles (fédéral), autres

Tableau 2

Plaintes recevables par catégorie principale

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables	42	16	58
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	6	3	9
Affichage	5	7	12
Communications téléphoniques	10	1	11
Site Internet	2	0	2
Documents écrits	15	5	20
Autres	4	0	4

Tableau 3

Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	42	16	58
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	28	11	39
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de déterminer s'il y aura enquête)	5	1	6
C. Dossiers fermés (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	9	4	13

Tableau 4**Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO**

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	1	0
Formation et Développement de l'emploi	1	1	0	0	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	2	2	0	0	2	0
Entreprises Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Environnement et Gouvernements locaux*	5	3	2	0	3	2
Finances	1	0	1	0	0	1
Justice et Consommation	2	2	0	0	2	0
Ressources naturelles	2	0	2	0	0	2
Santé**	8	4	3	1	4	4
Sécurité publique	4	2	1	1	2	2
Services familiaux et communautaires	1	0	1	0	0	1
Tourisme et Parcs	8	8	0	0	8	0
Transports	3	0	3	0	0	3
TOTAL	39	23	14	2	23	16

* une de ces plaintes vise le ministère de l'Environnement, une deuxième vise les services du ministère des Gouvernements locaux et les trois autres visent les services d'une municipalité en particulier (la ville de Miramichi)

** cinq de ces plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé du Restigouche, Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Beauséjour, Régie de la santé Miramichi)

Durant la période du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006, le bureau du commissaire a reçu 118 plaintes et 17 demandes de renseignements. Cinquante-huit plaintes (49,2 %) étaient recevables dont 42 (72,4 %) déplorant le manque de service en français et 16 (27,6 %) déplorant le manque de service en anglais. Cinquante plaintes (42,3 %) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la responsabilité du commissaire et ne concernaient pas une institution au sens de la loi. Dix plaintes (8,5 %) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

La majorité des plaintes déplorent le manque d'offre active de services en français, l'absence ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Elles déplorent également que l'affichage en général et l'affichage routier ne sont pas toujours dans les deux langues officielles de la province. Certaines plaintes concernent les documents écrits, tels formulaires, contrats, facturation et documentation, qui sont rédigés en anglais seulement et distribués au public. Les autres plaintes identifient des lacunes au niveau des

communications de certaines villes avec leurs citoyens et au niveau des communications de certaines institutions avec le public, notamment les sondages et les communications téléphoniques. Ces plaintes visent surtout le peu d'usage du français comme langue de service.

L'on perçoit également des difficultés au niveau de certaines régies régionales de la santé situées dans des régions plutôt anglophones dans la province. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, rencontrent encore des difficultés dans le domaine de l'offre active de services et particulièrement dans la prestation effective de services de qualité égale et dans les communications avec les patients et le public. Il semble aussi y avoir un certain manque de respect de la part de certains membres du personnel infirmier vis-à-vis des personnes qui demandent un service en français lors de l'accueil et du triage.

Les problèmes identifiés ne semblent pas dénoter de mauvaises intentions de la part des institutions concernées. Toutefois, ces problèmes ne pourront être rectifiés ou diminués que dans la mesure où ces institutions mettront en place les mesures nécessaires pour que leurs diverses équipes fonctionnelles puissent garantir en tout temps, l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les employés de ces institutions devront être bien informés et sensibilisés au sujet des obligations de leurs employeurs respectifs quant aux exigences de la LLO et au sujet de leurs responsabilités personnelles à cet égard.

Le commissaire est convaincu de la nécessité pour le gouvernement d'adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* qui serait universellement applicable à toutes les institutions concernées et qui tiendrait compte de tous les aspects de la planification linguistique eu égard à ses responsabilités sous la LLO.

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles

Le bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année financière 2005-2006 sont à peu près identiques à ceux des deux années précédentes. Le commissaire croit que la position des institutions et leur réaction face aux plaintes ont connu une amélioration et sont positives. On constate que les institutions sont prêtes à faire le nécessaire pour résoudre une situation qui est survenue dans leur établissement. Toutefois, si c'est bien le cas, on est en droit de se demander comment il se fait que l'on continue à recevoir des plaintes identiques.

Plaintes résolues durant l'année

Institution : Ministère des Ressources naturelles

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience au niveau de l'information qui était rédigée en anglais seulement à l'endos des permis de pêche.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Ressources naturelles nous a indiqué qu'il a immédiatement pris les mesures nécessaires afin de corriger la situation en couvrant le texte anglais sur le reste des permis de pêche de la saison 2006.

Institution : Régie régionale de la santé Miramichi

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait s'être procuré un dépliant de la Régie régionale de la santé Miramichi annonçant des conférences pour les femmes. Ce dépliant était disponible en français ainsi que les formulaires d'inscription ; cependant, il était indiqué au bas des dépliants que ces conférences se dérouleraient en anglais seulement.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé Miramichi nous a avisés qu'elle avait commis une erreur en n'offrant pas ses services dans les deux langues officielles. Elle nous a informés qu'à l'avenir, elle offrirait les sessions en français et en anglais ou elle fournirait un service d'interprétation simultanée pour les sessions qui seront offertes au public.

Institution : Ministère des Finances, Société des loteries de l'Atlantique

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience au niveau des noms des billets de loteries ou des concours de la Société des loteries de l'Atlantique, qui étaient unilingues anglais. De plus, dans le jeu questionnaire « Cash Quiz », les noms des catégories, les questions et les réponses n'étaient qu'en anglais, même si toutes les instructions et règlements étaient rédigés dans les deux langues officielles.

Mesure corrective de l'institution : La Société des loteries de l'Atlantique nous a indiqué qu'elle comptait examiner les normes touchées par les questions soulevées dans la plainte afin d'étudier la possibilité de modifier ses billets du genre « Jeu de mots », de sorte à ce qu'ils contiennent des mots anglais, des mots français et des mots qui sont identiques en anglais et en français. On nous a également avisés que les différentes catégories dans la grille, de même que les questions et les indices imprimés au-dessus des numéros à gratter sur le billet « Questionnaire payant », paraîtraient en anglais et en français dès qu'on publierait une nouvelle version du billet. De plus, on nous a dit qu'à l'avenir, la Société des loteries de l'Atlantique s'assurerait, conformément à ses normes, que les éléments accessoires de leurs billets seraient, eux aussi, présentés dans les deux langues officielles.

Institution : Ministère des Transports

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait avoir composé le 1-800-561-4063, qui est un numéro du ministère des Transports pour s'informer des conditions routières dans toute la province. Ayant choisi l'option offrant le service en français du message enregistré, la plaignante s'est exprimée en français, mais le préposé à ce service n'était pas en mesure de lui répondre dans sa langue de choix.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Transports nous a informés qu'il a réitéré au fournisseur du service d'information la nécessité de satisfaire aux exigences du contrat en matière de bilinguisme, insistant sur le fait que toute autre situation de non-conformité à la prestation de services bilingues pourrait entraîner l'annulation du contrat. De plus, le ministère nous a indiqué qu'il informerait par écrit le fournisseur de ses préoccupations quant à cette situation et qu'il soulignerait une fois de plus son obligation d'offrir un service bilingue 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Institution : Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait avoir composé le 1-800-565-1633, qui est un numéro pour les urgences environnementales. Bien qu'elle ait initialement pu communiquer avec ses interlocuteurs en français, il en a été autrement lorsque l'employé de garde du ministère durant cette fin de semaine en particulier lui a téléphoné pour faire suite à son appel. L'employé du ministère n'était pas en mesure de communiquer avec elle en français et, après l'avoir informée qu'il était le seul employé du ministère en service pour toute la province, la plaignante n'a eu d'autre choix que de procéder en anglais.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux nous a informés que les inspecteurs de garde qui reçoivent un avis par l'entremise de la Garde côtière canadienne et du Centre provincial de communication mobile doivent déterminer la langue de choix qui a été utilisée par le plaignant lors du premier contact avec la Garde côtière canadienne. Lorsqu'une situation d'urgence exige qu'on rappelle le plaignant et que la langue du premier contact est le français, ou qu'on demande de recevoir le service en français, il faut communiquer avec un inspecteur bilingue de la région touchée pour communiquer avec le plaignant. Dans les situations non urgentes où on demande de recevoir le service en français, il n'est pas nécessaire de rappeler le plaignant. Ces incidents devraient être soumis à un inspecteur régional bilingue durant le jour ouvrable suivant prévu. Le ministère nous a avisés que les inspecteurs de garde unilingues recevraient la formation requise pour pouvoir transmettre les demandes de renvoi simples en français.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que le ministère de la Sécurité publique n'avait pas en place un système qui donnait l'égalité de services dans la langue de choix puisqu'elle a dû attendre 65 jours avant de recevoir une réponse à une lettre qu'elle lui avait fait parvenir. Sa réponse aurait été mise en attente pour être traduite.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a avisés que des mesures ont été prises pour corriger l'omission dans le processus de circulation interne de la correspondance afin d'éviter que ce genre de situation se reproduise.

Institution : Ministère des Services familiaux et communautaires

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que, lorsqu'elle a communiqué avec le service de post-adoption, au ministère des Services familiaux et communautaires, en composant le (506) 444-4495, la personne qui lui a répondu ne pouvait pas la servir en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Services familiaux et communautaires nous a avisés que, lorsque la travailleuse sociale bilingue est absente pendant un certain temps, le personnel au service de post-adoption devrait demander au personnel de soutien administratif bilingue d'offrir une assistance d'interprétation en français, avec l'aide de la superviseuse bilingue, dans des situations particulières ou jugées urgentes. Si l'un ou l'autre des deux employés bilingues de l'équipe est absent pendant une période prolongée, l'équipe devra veiller à ce que les deux rôles soient remplacés. De plus, un rappel sera distribué au personnel de soutien administratif bilingue soulignant sa responsabilité d'assurer l'offre active à tous les clients du ministère.

Institution : Ministère des Entreprises Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait un manque d'offre active de service lorsqu'il a composé le numéro (506) 869-6361, qui est le numéro de téléphone du bureau régional d'Entreprises Nouveau-Brunswick, à Moncton, direction du développement des entreprises. L'employée ne pouvant s'exprimer dans la langue de choix du plaignant, la conversation s'est donc déroulée en anglais. Le plaignant a tout de même demandé de recevoir ses services en français, ce à quoi cette même employée lui aurait répondu qu'elle essaierait de trouver quelqu'un pouvant le rappeler en français, mais qu'elle ne pouvait pas le lui garantir. Par la suite, un employé du bureau de Fredericton a rappelé le plaignant en français, mais, puisque celui-ci était déjà au téléphone, il vérifia auprès de l'employé s'il était possible que ce dernier le rappelle en après-midi. L'employé lui a répondu qu'il serait absent du bureau en après-midi et qu'il ne pouvait pas lui garantir la disponibilité du service en français durant son absence.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Entreprises Nouveau-Brunswick se disait déçu de la tournure des événements, compte tenu que trois personnes sur quatre assignées à la section du Développement des entreprises du bureau de Moncton sont bilingues. De plus, le service bilingue est disponible au bureau chef de Fredericton afin d'appuyer les régions dans la prestation des services dans les deux langues officielles. Le ministère nous a avisés qu'un tel problème relevait du service à la clientèle et qu'il se chargerait d'en informer les personnes appropriées afin de remédier à la situation.

Institution : Ministère de la Santé et du Mieux-être, Bureau régional de la santé publique de Moncton

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait s'être rendue au bureau régional de la santé publique à Moncton et avoir été accueillie en anglais seulement par le commissionnaire. De plus, ce dernier étant unilingue anglophone, il n'a pu la servir dans sa langue de choix, soit le français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Santé et du Mieux-être nous a répondu après avoir consulté le ministère de l'Approvisionnement et des Services, dont

relève l'embauche des commissionnaires, ainsi que le bureau régional de la santé publique de Moncton. On nous a avisés qu'afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, les commissionnaires anglophones ont été avisés qu'ils doivent dire « Un moment, s'il vous plaît » lorsque le client s'adresse à eux en français, et le diriger vers les réceptionnistes bilingues de la santé publique et de la santé mentale.

La loi sur les langues officielles nous oblige d'envoyer nos rapports d'enquête au premier ministre. Ce dernier a cru bon, suite à cette plainte, d'envoyer une note de service à tous les ministres et sous-ministres concernant les obligations et responsabilités des agents de sécurité dans les immeubles du gouvernement. Il leur a fait part de la suggestion du commissaire à ce que les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité dans les immeubles renferment une clause précisant clairement les responsabilités et obligations d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la loi.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait avoir reçu la visite d'un inspecteur du ministère de la Sécurité publique qui venait faire l'inspection de l'ascenseur de son édifice à condominium. Le plaignant alléguait que ce dernier n'avait pas pu s'adresser à lui en français lors de cette visite et qu'il lui a subséquemment soumis un rapport d'inspection en anglais seulement. Le plaignant a toutefois reçu une traduction dudit rapport en français plus tard.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a avisés qu'il augmenterait le nombre d'employés bilingues pour répondre à la demande. On a aussi appris que les instructions écrites qui sont données au client à la suite de la vérification sont choisies par l'inspecteur à partir d'une liste existante qui est produite électroniquement en anglais ou en français. Cette liste n'avait pas été traduite au moment de l'inspection en question. Cependant, on nous a indiqué qu'elle est maintenant disponible dans les deux langues officielles.

Institution : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Hôpital régional de Saint-Jean

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait que l'accueil au téléphone à la réception de l'Hôpital régional de Saint-Jean avait été fait de façon bilingue, c'est-à-dire que l'employée avait fait, comme il se doit, l'offre active de services dans les deux langues officielles. Cependant, aussitôt que la plaignante s'est exprimée en français, l'employée lui aurait répondu qu'elle ne parlait pas français et n'aurait pas fait les démarches pour que la plaignante soit transférée à quelqu'un qui aurait pu la servir en français.

Mesure corrective de l'institution : En plus de nous avoir indiqué qu'elle avait complété sa phase initiale de l'évaluation des compétences langagières auprès de ses employés, la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique nous a fait part de son plan d'action afin de rencontrer les obligations en vertu de la LLO dans la livraison des services de la part de la direction des standardistes.

- Une réunion a eu lieu entre la conseillère en ressources humaines et le gestionnaire en région de la télécommunication et surveillant des standardistes, pour réviser la procédure et l'importance de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Ceci a été complété le 13 juillet 2005.
- La procédure de l'offre active a été affichée dans le lieu de travail des standardistes à l'Hôpital régional de Saint-Jean. Ce volet a aussi été complété le 13 juillet 2005.
- Une note de service expliquant l'offre active de services et les obligations de la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique afin de respecter la *Loi sur les langues officielles* a été envoyée à tous les employés de la direction des standardistes. Les employés ont dû signer un formulaire confirmant qu'ils avaient reçu et bien compris le contenu de la note de service. Ceci a aussi été complété le 13 juillet 2005.

- Deux postes vacants de la direction des standardistes seront comblés par des candidats bilingues (un poste de support administratif niveau 2 à temps partiel ainsi qu'un poste de surveillant des standardistes à temps plein).
- Un des employés bilingue a passé une évaluation de ses compétences orales en français administrée par le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi, Service des langues secondes. Deux autres employés de la direction des standardistes passeront ces évaluations avant le 1er septembre 2005.

Institution : Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait avoir composé un numéro du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et avoir reçu une offre active de la part de la réceptionniste qui l'a accueilli par ces propos : « Environment and Local Government, bonjour ». Par la suite, il a donc poursuivi en français, la langue officielle de son choix, mais la réceptionniste qui s'est avérée être unilingue anglophone a dû lui demander, en anglais, s'il désirait être servi en français. Ayant répondu par l'affirmative, son appel a été transféré à une personne en mesure de le servir en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux nous a avisés de la révision des lignes directrices sur « l'offre active » avec le membre du personnel concerné. Il a insisté sur le besoin de respecter rigoureusement la politique en répondant : « Un moment, s'il vous plaît » et en acheminant l'appel immédiatement vers une personne qui peut offrir le service en français.

Institution : Régie régionale de la santé du Sud-Est, Moncton Hospital

Résumé de la plainte : Le plaignant alléguait avoir été témoin à plusieurs reprises, entre 15 h 30 et 7 h 30, de l'incapacité du personnel infirmier du service des neurosciences 4100 à communiquer avec les patients dans la langue de leur choix, en l'occurrence le français.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé du Sud-Est a mentionné que son enquête a révélé que les observations faites relativement aux intervalles dans les horaires sont plausibles. L'institution a cependant ajouté que le service des neurosciences 4100 dispose de la capacité d'offrir les services dans les deux langues officielles et qu'elle peut aussi, en cas de besoin, avoir recours aux services d'employés désignés bilingues œuvrant dans d'autres services de soins de l'hôpital. L'institution a de plus suggéré que l'absence occasionnelle de services bilingues résultait principalement d'une pénurie de personnel infirmier qualifié bilingue pour combler les vacances. La régie a ajouté que ce problème ne se limitait pas à la région, mais que de telles pénuries s'observaient également tant à l'échelle nationale qu'internationale. La réponse mentionnait aussi qu'en dépit qu'il soit difficile d'être plus précis en raison de la nature anonyme de la plainte, l'institution se servirait de cette occasion pour améliorer les services à l'hôpital.

Institution : Régie régionale de la santé Miramichi, Hôpital régional de Miramichi

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait s'être présenté à l'Hôpital régional de Miramichi pour une prise de sang, mais que son numéro de triage a été appelé en anglais seulement. Le plaignant s'est alors dirigé vers le poste de réception où il s'est identifié et a donné la raison de sa visite en français à l'employée anglophone. La préposée à la réception lui a alors demandé, en anglais, sa date de naissance, et le plaignant lui a répondu en français. L'employée aurait semblé embêtée et lui aurait alors demandé s'il voulait obtenir le service en français, ce à quoi il a répondu « oui ». Le plaignant a alors attendu trois ou quatre minutes avant que l'employée bilingue revienne et lui fournisse le service en français. Lorsque le plaignant s'est présenté pour sa prise de sang, l'infirmière était unilingue anglophone. Après s'être aperçue que le client était francophone, l'infirmière s'est empressée d'aller chercher une infirmière pouvant le servir en français.

Mesure corrective de l'institution : La Régie régionale de la santé Miramichi nous a indiqué que la superviseure du service d'admission a rencontré tous ses employés, tant individuellement qu'en groupe, pour leur rappeler l'importance et l'obligation de servir les patients/clients dans la langue de leur choix. De plus, la superviseure a réitéré à tous les employés que, lorsqu'un client entame une conversation, ils doivent toujours répondre dans la langue de choix du client.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que les équipes de travail comportent, en tout temps, suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à la demande dans l'une ou l'autre des langues officielles et que ces employés soient facilement identifiables ;
- Que l'institution se dote de moyens efficaces pour faire l'identification de la langue officielle choisie par le patient afin que chaque secteur de soins soit au courant de ce choix et puisse y donner suite sans que le patient ait à le reformuler;
- Que l'institution fasse des rappels périodiques à ses employés quant à leurs obligations et que la direction de la Régie régionale de la santé Miramichi affiche sa politique en la matière aux endroits stratégiques et qu'elle distribue périodiquement de la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à la *Loi sur les langues officielles* ; et
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à la *Loi sur les langues officielles* et que cette formation soit autant ciblée sur les obligations et sur les droits spécifiques conférés par la loi que sur les effets insidieux que toute défaillance à cet égard pourrait avoir sur le bien-être des patients.

Institution : Ministère des Ressources naturelles

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait que, lorsqu'il chassait dans le comté de Northumberland, il a été approché et interpellé en anglais seulement par une agente de conservation, employée du ministère des Ressources naturelles. L'agente ne l'a pas informé qu'il avait le choix de procéder dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le plaignant a expliqué que, puisqu'il avait de la difficulté à s'exprimer en anglais, son frère qui, semble-t-il, pouvait se débrouiller un tant soit peu en anglais, a dû agir comme interprète afin que le plaignant comprenne ce qui lui arrivait (arrestation, saisie de fusil, requête pour l'obtention de l'étui à carabine et plus). Lorsque le moment est venu de recevoir l'avertissement prévu selon la charte, l'agente lui aurait demandé s'il voulait recevoir ledit avertissement en français ou en anglais. Ayant opté pour la langue française, on a alors mis le plaignant en communication, par le biais de la radio du véhicule des agents, avec un agent francophone du bureau des Ressources naturelles, du Village Saint-Laurent. Suite à la conversation entre le plaignant et l'agent francophone, l'agente a tout simplement remis sa carte d'affaires au plaignant et a quitté les lieux.

Quelque temps après l'incident, le plaignant a reçu à son domicile la visite d'un agent de conservation qui lui a remis en main propre une sommation l'enjoignant de comparaître devant la Cour provinciale de Doaktown le 5 janvier 2005. Le plaignant s'est rendu à la Cour provinciale de Doaktown à la date prescrite. Peu de temps après son arrivée à la cour, on l'a avisé que, puisque l'on ne pouvait le servir en français, on reporterait sa comparution au 20 janvier à la Cour provinciale de Miramichi. Le plaignant nous a avisés que l'avocat de service n'a pu le servir en français et que le procureur de la Couronne n'a pu lui exprimer que quelques mots en français. Le plaignant a ajouté qu'un agent de la GRC qui se trouvait sur place a servi d'interprète et lui a fait comprendre que la cause serait transférée à la Cour provinciale de Miramichi.

Le plaignant est ensuite retourné chez lui. Il nous a avisés que le voyage aller-retour lui a pris environ cinq heures. Le plaignant s'est présenté à la Cour provinciale de Miramichi le

20 janvier 2005, tel qu'on le lui avait demandé et il a pu, à ce moment-là, procéder dans la langue officielle de son choix, c'est-à-dire en français.

Mesure corrective de l'institution : Le ministère des Ressources naturelles nous a avisés que les agents de conservation doivent communiquer avec un agent bilingue et que, si un agent de conservation bilingue n'est pas disponible, qu'ils communiquent avec la GRC lorsqu'une personne désire recevoir son service en français. Le processus d'enquête et d'inculpation ne comprend aucun critère pour déterminer la langue dans laquelle les clients doivent être servis, le processus d'enquête et d'inculpation sera donc révisé en conséquence. Le ministère travaille aussi à la mise en œuvre d'un système de contravention selon lequel la « langue de choix » serait clairement indiquée sur la contravention. Une fois le processus d'enquête et d'inculpation modifié, ces inconvénients seront résolus, et les personnes inculpées seront dirigées vers le bon tribunal dès le début.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution développe un programme de formation et de sensibilisation en matière d'offre active et que cette formation soit livrée à tout son personnel. Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés et qu'elle les modifie et les répète au besoin pour s'assurer que le message soit reçu et compris de tous ;
- Que l'institution entreprenne immédiatement les démarches lui permettant d'analyser le protocole actuel à la lumière du présent rapport et qu'elle le modifie afin d'assurer qu'il rencontre l'obligation d'offrir un service égal dans les deux langues officielles ; et
- Que l'institution amorce immédiatement une révision des profils linguistiques des équipes en question et de toute autre équipe qui pourrait se trouver dans une situation semblable et qu'elle les modifie au besoin afin de pouvoir répondre aux exigences de la LLO et surtout en ce qui a trait à l'obligation de livrer des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Institution : Services Nouveau-Brunswick, Bureau régional de Perth-Andover

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait un manque de service en français de la part de Services Nouveau-Brunswick au bureau d'enregistrement de Perth-Andover. Selon le plaignant, le personnel en poste au moment du dépôt de sa plainte n'a pas été en mesure d'offrir les services en français aux avocats de son association. Ces derniers se sentaient contraints à communiquer en anglais avec ce bureau pour se faire comprendre et obtenir les services requis. Le plaignant alléguait en plus que cette situation prévalait aussi avec le public francophone de la région servie par ce bureau lorsqu'il faisait des demandes au comptoir.

Mesures correctives de l'institution : Services Nouveau-Brunswick nous a informés qu'il a procédé au recrutement et à l'embauche d'une personne bilingue au centre de Perth-Andover. Cet employé est entré en fonction au bureau d'enregistrement le 19 juin 2005.

Institution : Ministère de la Justice, bureaux du greffier et du shérif de Moncton, Bureau du registraire de la Cour d'appel de Fredericton et de la Cour du Banc de la Reine de Fredericton

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une déficience générale au niveau de la prestation de services en français aux bureaux du greffier et du shérif de Moncton ainsi qu'au bureau du registraire de la Cour d'appel et de la Cour du Banc de la Reine de Fredericton.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère de la Justice nous a avisés que le gestionnaire du bureau du greffier à Moncton a convoqué une réunion avec le personnel pour assurer que l'offre active d'un service bilingue est toujours faite pour déterminer le choix de service du client et l'assurance de service dans la langue choisie. En ce qui concerne le

service de sécurité à la Cour du Banc de la Reine et à la Cour provinciale, le ministère nous a informés que, selon la demande pour le service bilingue dans les cours, un officier bilingue est habituellement disponible pour offrir le service dans les deux langues officielles. Si un officier n'est pas en mesure de rendre ce service dans la langue choisie, une autre personne pourrait certainement lui rendre service dans un bref délai. Le ministère nous a également informés qu'un concours a été ouvert pour recruter des officiers de Justice pour la région de Moncton et il prévoyait embaucher des personnes bilingues sous peu (8 février 2005). Pour ce qui est du bureau du registraire, le ministère nous a avisés que, depuis le mois de novembre 2004, l'équipe a été rétablie et elle comprend maintenant trois personnes bilingues qui peuvent offrir le service aux clients.

Institution : Ministère de la Sécurité publique, Centre correctionnel régional de Saint John

Sommaire de la plainte : La plaignante alléguait n'avoir pu bénéficier de services en français lors de son arrestation par la police dans la région de Miramichi. Bien qu'ayant pu s'exprimer dans la langue de son choix lors de sa comparution en Cour provinciale, la plaignante a déploré la quasi-absence de services en français durant la période de son incarcération, alléguant que le seul gardien francophone en mesure de la servir en français était, en réalité, affecté à l'unité des hommes. En l'absence de ce gardien (due aux différents quarts de travail), le Centre correctionnel régional de Saint John a, selon la plaignante, failli à ses obligations de la servir dans la langue de son choix.

Mesures correctives de l'institution : Le ministère de la Sécurité publique nous a indiqué qu'il avait établi un profil linguistique en collaboration avec le Bureau des ressources humaines en s'assurant qu'il répondait à ses besoins en matière de prestation de services. En plus des six postes désignés « bilingues », le centre compte d'autres employées bilingues, comme la gestionnaire des programmes et une infirmière qui a été embauchée et qui peut aider à offrir des services dans les deux langues officielles. De plus, le ministère nous a informés qu'il est possible de communiquer par téléphone avec des membres du personnel bilingues des autres centres correctionnels, comme le Centre de détention de Moncton et le centre correctionnel régional du Madawaska.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution considère ses obligations en matière de langues officielles dans la composition de chaque équipe de travail pour assurer que les services sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps ;
- Que l'institution se dote d'un moyen efficace d'identifier ses employés capables de servir les clients dans les deux langues officielles ; et
- Que l'institution s'engage à offrir régulièrement la formation aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec les contrevenants et qu'elle se dote d'outils pour évaluer, de façon ponctuelle, l'impact de ces mesures afin de souligner l'importance :
 - 1- de respecter le choix de langue manifesté lors d'une incarcération et que ce respect se transpose automatiquement à tous les autres paliers des services correctionnels sans que les contrevenants aient à reformuler ce choix en cours de route ;
 - 2- d'adopter une attitude qui exsude le respect de la notion d'égalité des deux communautés linguistiques ainsi que des autres principes qui sous-tendent tant la *Loi sur les langues officielles* que la *Charte canadienne des droits et libertés* ; et
 - 3- d'être vigilant quant aux effets insidieux et néfastes qu'un comportement irrévérencieux des employés face à une demande de services dans une langue officielle autre que la leur pourrait avoir sur l'atteinte des objectifs visés par la *LLO*.

Suite à notre rapport d'enquête, le ministère de la Sécurité publique a cru bon de prendre des mesures correctives supplémentaires en tenant compte de nos recommandations : Le nombre minimal d'agents et d'agentes des services correctionnels bilingues a été augmenté. Les

horaires de travail ont été établis de sorte que deux agentes ou agents bilingues sont en poste pendant chaque quart de travail. Tous les agents devront connaître la langue de service choisie par le client ou la cliente lors de son admission au centre correctionnel et veiller à ce que le service soit offert dans la langue choisie, à moins d'un avis contraire du client ou de la cliente. Des affiches ont été placées dans toutes les unités afin de rappeler que les services sont offerts en français comme en anglais. De plus, les responsabilités du personnel prévues par la LLO font dorénavant partie de l'orientation offerte à tous les nouveaux agents et à toutes les nouvelles agentes des services correctionnels du Centre correctionnel régional de Saint John. Les membres actuels du personnel ont reçu une formation afin de leur rappeler ces responsabilités.

Institution : Régie régionale de la santé Sud-Est, Moncton Hospital

Sommaire de la plainte : La plaignante, unilingue francophone, alléguait ne pas avoir pu bénéficier de services en français de la part du personnel lors de son hospitalisation au Moncton Hospital. La plaignante a également souligné l'attitude irrévérencieuse affichée par une préposée unilingue anglophone. Selon la plaignante, une telle situation n'aurait pas dû se produire, étant donné que sa sœur avait communiqué avec l'institution bien avant son hospitalisation pour les aviser du fait qu'elle était unilingue francophone et souhaitait donc se faire servir en français. Ce ne serait qu'après une autre intervention de la sœur de la plaignante auprès de l'institution que du personnel de soins bilingue a été mis à la disposition de la plaignante.

Après avoir obtenu son congé de l'hôpital, la sœur de la plaignante est intervenue une fois de plus auprès de l'institution pour que la patiente francophone qui partageait la chambre de la plaignante puisse continuer de recevoir des soins dans sa langue (ceux-ci ayant été interrompus après le départ de la plaignante). L'institution aurait obtempéré sur le champ. La plaignante a trouvé étrange que la responsable de la direction lui ait répondu : « Mais pourquoi ne demandent-elles pas ce qu'elles veulent? », compte tenu de la prédominance linguistique à cet hôpital et que ces deux personnes étaient unilingues francophones.

Mesures correctives de l'institution : La Régie régionale de la santé Sud-Est nous a indiqué qu'elle déploie des efforts manifestes pour atteindre la conformité avec les obligations de la *Loi sur les langues officielles*, notamment en développant des mesures d'identification de la langue officielle choisie par le patient et l'élaboration des requis linguistiques au sein des unités/équipes de travail.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que les équipes de travail comportent, en tout temps, suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à la demande dans l'une ou l'autre des langues officielles et que ces employés soient facilement identifiables ;
- Que l'institution se dote de moyens efficaces pour faire l'identification de la langue officielle choisie par le patient afin que chaque secteur de soins soit au courant de ce choix et puisse y donner suite sans que le patient ait à le reformuler lors de son hospitalisation ; que l'institution avise le commissaire aux langues officielles lorsque ces mesures seront finalisées ;
- Que l'institution fasse des rappels périodiques à ses employés quant à leurs obligations et que la direction de la RRSSE affiche sa politique en la matière aux endroits stratégiques et qu'elle distribue périodiquement la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à *la Loi sur les langues officielles* ; et
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à *la Loi sur les langues officielles* et que cette formation soit autant ciblée sur les obligations et sur les droits spécifiques conférés par la loi que sur les effets insidieux que toute défaillance à cet égard pourrait avoir sur le bien-être psychologique et émotif des patients qui verraient ces droits bafoués.

Institution : Régie Santé de la Vallée, Hôpital Dr. Everett Chalmers

Sommaire de la plainte : Le plaignant alléguait une absence d'offre active et de prestation de service en français de la part d'une infirmière au comptoir de triages à l'hôpital Chalmers, de Fredericton. De plus, le plaignant déplorait l'attitude et les mots utilisés « You can parlez-vous » de la part d'une infirmière s'adressant à une autre employée à son sujet.

Mesures correctives de l'institution : En réponse aux allégations du plaignant, la Régie Santé de la Vallée nous a dit regretter sincèrement les ennuis qu'il aurait subis. Par ailleurs, elle nous a informés que, par le passé, des séances de formation sur l'offre active ont été offertes au personnel des services d'urgence et que la régie avait l'intention de continuer d'offrir de telles séances de formation à l'avenir. Elle nous a également avisés qu'elle offrirait des séances de formation ayant pour but de sensibiliser le personnel quant aux effets que peuvent provoquer des comportements tels qu'allégués par le plaignant.

Recommandations : Dans ce dossier, nous avons cru bon de faire les recommandations suivantes :

- Que la formation soit répétée régulièrement pour tous les secteurs et surtout offerts aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec le public ;
- Que l'institution réserve une place de choix dans toute séance de formation afin de souligner l'importance que peut avoir le comportement des employés lors de la prestation de services dans la langue de choix et quant aux effets pervers que peut avoir une attitude impertinente ou irrespectueuse envers la personne qui ne fait que se prévaloir de ses droits ; et
- Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés et qu'elle les modifie au besoin pour s'assurer que le message est reçu et compris de tous.

Résultats de l'enquête sur le processus électoral

En juin 2003, le bureau du commissaire aux langues officielles a amorcé une enquête sur le processus électoral, suite à plusieurs plaintes concernant l'accès aux services dans la langue de son choix.

Dans le résultat de son enquête publiée en décembre 2003, le commissaire concluait que les droits linguistiques de la population du Nouveau-Brunswick n'étaient pas respectés dans plusieurs secteurs du processus électoral, tel que stipulé dans la LLO. Entre autres, l'offre active, les critères de sélection du personnel électoral, la sélection des agents d'élection là où il y a un manque de personnel compétent dans la langue visée, les communications avec les bureaux des directeurs de scrutin, les listes de membres potentiels pour le personnel électoral et l'obligation de publier dans les deux langues officielles.

Treize recommandations ont été soumises par le commissaire. Ce rapport intérimaire demandait à l'institution de réagir aux recommandations. Puisque que l'institution, à ce moment-là, devait préparer les élections triennales (municipales, scolaires et des régies de la santé), prévues pour mai 2004, un sursis lui a été accordé pour offrir une rétroaction. En mai 2004, suite aux élections triennales (municipales, scolaires et des régies de la santé), la directrice générale des élections a envoyé sa réponse au bureau du commissaire. Cette réponse ainsi que les échanges avec l'institution semblaient démontrer que l'institution comprenait mal les détails ou les obligations de la LLO et les droits des communautés de langue officielle au Nouveau-Brunswick.

Suite à ces élections triennales, le bureau du commissaire a reçu des plaintes additionnelles dont la plupart visaient des manquements ou carences similaires à ceux exprimés dans les plaintes suite aux élections provinciales de 2003. Il a donc été décidé d'amalgamer l'étude de ces plaintes au processus déjà en cours.

Dans ce dossier, le commissaire a su utiliser pleinement les outils à sa disposition, à titre d'ombudsman, pour inciter l'institution à apporter des solutions viables et acceptables en vue de corriger une série de faiblesses notées par le public. Après plusieurs échanges, le bureau du commissaire a noté un changement dans l'attitude du personnel du bureau de la directrice générale des élections et une plus grande compréhension de ses responsabilités linguistiques face à l'électorat.

Le commissaire a transmis son rapport final sur le bilinguisme au sein du processus électoral. Ce rapport reprend les recommandations qui avaient été transmises à l'institution dans le rapport préliminaire. Tout en reconnaissant le progrès de la part de l'institution, le commissaire constate qu'il reste encore du travail à accomplir si l'institution veut éventuellement arriver à respecter ses engagements sur toute la ligne et donner suite aux recommandations du commissaire. Les prochaines élections devraient démontrer clairement ces améliorations.

(Note de l'éditeur : Au moment de mettre sous presse, le bureau du commissaire avait reçu plusieurs plaintes du même genre suite aux élections provinciales du mois de septembre 2006. Une autre enquête est en cours.)

Un bon coup

En mai 2005, un article de journal dans le *Times & Transcript*, « Education bills' translation causes concern », portait sur le fait que le texte de la version française du projet de loi 33 intitulé *Loi sur les étudiants en santé*, déposé par l'opposition officielle, comprenait plusieurs erreurs grammaticales et de syntaxe.

Le bureau du commissaire s'est penché sur la question à savoir si elle relevait de ses responsabilités tel que stipulé dans la LLO. Nous avons communiqué avec la greffière de l'Assemblée législative ainsi qu'avec le chef de l'opposition pour prendre une position éclairée quant à notre implication dans ce dossier.

La greffière nous a donné tous les détails entourant la régie interne de l'Assemblée législative, la responsabilité du Comité d'administration de l'Assemblée législative (CAAL) qui, conformément au paragraphe 104(2) du Règlement de l'Assemblée, est chargé de toute question afférente à l'Assemblée législative et aux députés, incluant le financement du Bureau de l'opposition officielle et de la façon dont celui-ci administre son budget en fonction de ses priorités. Elle soutient qu'il incombe à chaque bureau de caucus de faire appel à des personnes qualifiées du secteur privé pour l'élaboration de ses projets de loi.

Dans une lettre envoyée aux trois chefs de parti ainsi qu'aux parties concernées, le commissaire écrit que, selon l'article 11 de la LLO, les projets de lois sont déposés à l'Assemblée législative simultanément dans les deux langues officielles et ils sont aussi adoptés et sanctionnés dans les deux langues officielles.

Loin de vouloir s'ingérer dans une question politique, le commissaire mise sur les services offerts aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Il veut s'assurer que les représentants élus respectent les dispositions et les principes de la LLO et y adhèrent. Il réclame donc aux chefs de partis d'établir une structure au sein de leurs partis respectifs qui assurera qu'un projet de loi déposé à la Chambre sera conforme à la mission et l'esprit de la LLO.

Conclusion

Malgré que l'on constate une meilleure compréhension et une bonne prise de responsabilité de la part du gouvernement et de ses institutions pour répondre à la demande de sa population ainsi qu'une certaine évolution des langues officielles et du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, il reste néanmoins bien du chemin à parcourir avant que la population du Nouveau-Brunswick puisse vraiment vivre le bilinguisme partout et en tout temps dans cette province.

Les motifs des plaintes reçues démontrent que la province et ses institutions, quoiqu'elles réagissent bien aux plaintes, ne vont pas assez loin en ce qui a trait aux langues officielles. Selon le commissaire, cela démontre toujours une certaine hésitation de la part du gouvernement. Afin d'assurer une évolution progressive et continue vers l'égalité réelle en matière de langues officielles et d'empêcher que les plaintes se répètent année après année, le gouvernement doit adopter une approche plus proactive que réactive. Il devrait se doter d'un plan directeur, comme le suggère le commissaire depuis le début de son mandat.

Le commissaire est convaincu de la nécessité pour le gouvernement de devancer les coups et de s'investir sérieusement à instaurer des mécanismes dans toutes ses institutions concernées afin d'être en mesure de garantir l'offre active de services et la prestation de ces services dans l'une ou l'autre des langues officielles au choix du public. Ce mécanisme devrait être actif dans toute la hiérarchie gouvernementale, du sous-ministre, administrateur ou directeur aux employés saisonniers et à contrat. Ce mécanisme devrait faire partie de l'embauche, des prises de décisions, des programmes et projets qui touchent de façon directe la population du Nouveau-Brunswick.

Un plan directeur améliorerait les approches du gouvernement et des institutions et aurait des répercussions positives sur la population. Par ricochet, les impacts stimuleraient l'accélération de la progression des langues officielles en vue d'une égalité linguistique réelle pour la population du Nouveau-Brunswick.

CHAPITRE III

INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS

Le commissaire, comme l'ombudsman, est nommé par un pouvoir public, et son indépendance est garantie par celui-ci. Le rôle du commissaire en est un de médiateur et de conciliateur. Puisque le bureau du commissaire fait enquête lorsqu'une plainte touche un ministère ou une institution du gouvernement, le commissaire s'abstient de jouer le rôle de guide. Il peut néanmoins porter le chapeau de promoteur et simplement échanger de façon intime avec une institution sans qu'il y ait plainte sur la table afin que cette dernière parvienne à rencontrer ses obligations en matière de langues officielles. Voici les dossiers dans lesquels le bureau s'est impliqué au cours de l'année 2005-2006.

Prestations de service de la Gendarmerie royale du Canada

En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB traduisaient la GRC en justice, suite à une interception au cours de laquelle un agent de la GRC affecté au détachement de Woodstock ne s'est adressé à Mme Paulin qu'en anglais.

Le 7 octobre 2005, la Cour fédérale conclut que, bien que la GRC soit une institution fédérale, lorsqu'elle agit en fonction des lois provinciales, elle doit être liée aux obligations particulières de cette province. La juge Gauthier accorde un délai d'une année à la GRC pour se conformer aux obligations de la LLO. Le 7 novembre de l'année en cours, la décision est portée en appel.

Au cours de cette année financière, le commissaire a eu des échanges de façon régulière avec le premier ministre et d'autres intervenants, y inclus le représentant de la GRC, Division J (Nouveau-Brunswick) concernant cette question. Le commissaire soutient que tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue de son choix et qu'il doit être informé de ce choix. La GRC a l'obligation d'offrir des services bilingues sur tout le territoire néo-brunswickois en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Dans une lettre envoyée en 2005, le commissaire recommande au premier ministre Lord d'entreprendre les démarches immédiates pour clarifier la situation, puisqu'il prévoit des délais importants dans la cause. Le commissaire se réjouit du fait que, dans un communiqué de presse qu'elle a émis, la GRC prenne l'engagement de fournir des services de police bilingues. Il met par contre l'accent sur le fait que la responsabilité de veiller à ce que les obligations linguistiques soient respectées relève du gouvernement provincial.

Comme l'Entente sur les services de police provinciaux est muette sur la question des droits linguistiques, le commissaire croit qu'il y a certainement lieu pour le gouvernement d'entreprendre des pourparlers avec la GRC afin que les objectifs, priorités et buts du gouvernement en matière de langues officielles soient pris en considération et fassent partie intégrante de cette entente.

L'Entente sur les services de police provinciaux est entrée en vigueur le 1er avril 1992 avec un échéancier de 20 ans. Le commissaire croit qu'on ne doit pas attendre l'échéance pour prendre des actions concrètes ; il revient donc à la charge.

Recommandation 1

Que le gouvernement provincial entreprenne des démarches auprès du gouvernement fédéral pour que soit insérée dans l'Entente sur les services de police provinciaux une clause précise et qui exprime clairement que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police provincial ou municipal est sujette aux obligations qui se retrouvent dans la LLO du Nouveau-Brunswick aux articles 31(1), 31(2), 31(3) et 32.

Les municipalités concernées

Selon l'article 36 de la LLO, « Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement. »

Dans le but de faciliter la tâche qu'ont les 15 municipalités concernées d'offrir les services et les communications dans les deux langues officielles à leur communauté, le bureau du commissaire a contribué à lancer un site intranet intitulé Centre d'information pour les municipalités. La création de ce site intranet a été possible grâce au financement des gouvernements fédéral et provincial en vertu de l'Entente cadre Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Ce site est chapeauté par le site Internet du bureau du commissaire. Seules les municipalités concernées et touchées par l'article 36 ont accès à ce site. Cet outil d'échanges d'information vise à faciliter l'offre des services dans les deux langues officielles. Il permet aux municipalités d'atteindre cet objectif de façon plus rapide et moins coûteuse par le partage et l'échange d'information.

Le site intranet a vu le jour, il reste maintenant aux municipalités de s'en servir. Le commissaire suggère d'y assigner une personne responsable, un coordinateur linguistique par municipalité concernée, qui verrait au bon fonctionnement du site qui est toujours disponible et accessible.

Un cas particulier

En 2002, la municipalité de Rexton a pris la situation en main et s'est dotée d'un plan d'action décennal pour répondre aux exigences de la LLO. Durant la période de transition, elle a demandé une aide financière au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, qui lui a accordé la somme de 25 000 \$ pour l'embauche d'une employée bilingue. La période de transition a pris fin le 31 décembre 2005. Le ministère n'a donc pas pu renouveler son offre à la municipalité de Rexton.

Le maire de Rexton a entrepris un travail de longue haleine en communiquant avec le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux et le ministère des Relations intergouvernementales et internationales en vue de continuer à recevoir des fonds pendant les 10 années de son plan d'action.

Dans son premier rapport annuel, le commissaire avait écrit :

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 commissaire s'est donc impliqué dans ce dossier et a fait parvenir une lettre au sous-ministre de l'Environnement et Gouvernements locaux et au premier ministre demandant qu'ils révisent leur position, puisque Rexton est dans une position exceptionnelle.

Selon le commissaire aux langues officielles, les municipalités concernées doivent réussir à offrir les services municipaux dans les deux langues officielles. Il va sans dire que les petites communautés ont des défis plus nombreux que les autres. Rappelons que le gouvernement est quand même le grand responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* ; il doit donc travailler de près avec les municipalités concernées pour qu'elles rencontrent les

exigences de la loi. Cette aide du gouvernement ne peut toutefois pas durer indéfiniment. Les municipalités doivent trouver des façons pour pouvoir répondre aux exigences de la loi de leur propre initiative.

La situation qu'a vécue la collectivité de Rexton nous démontre que notre suggestion dans le rapport annuel précédent était fondée. Nous réitérons donc notre recommandation et incitons le gouvernement à agir.

Recommandation 2

Que le gouvernement s'engage à consulter les municipalités dans le but de déterminer leurs besoins en matière de formation linguistique. À partir des résultats de ces consultations, qu'il s'entende avec elles sur les meilleurs moyens de satisfaire à ces besoins ; et

Que, le cas échéant, pour justifier leurs besoins en matière de formation et de perfectionnement linguistique de leurs employés et ainsi avoir accès à un programme de formation linguistique, les municipalités soient tenues de soumettre un plan de bilinguisation de leurs services en vue de satisfaire aux exigences de la LLO.

Langue de travail

La Politique des langues officielles de la province du Nouveau-Brunswick vise à garantir la provision de services de qualité égale dans les deux langues officielles par les ministères, organismes gouvernementaux, régies régionales de la santé, sociétés de la Couronne, établissements et entreprises privées qui offrent des services gouvernementaux. La population du Nouveau-Brunswick peut donc s'attendre à être servie dans la langue de son choix, peu importe où elle réside dans la province, sans délai indu.

Dans notre rapport annuel 2004-2005, nous avons reconnu que le volet sur la langue de service de la politique avait été mis à jour, mais avons ajouté que le gouvernement devait mettre à jour des directives claires en ce qui concerne la langue de travail. La Division des langues officielles et de l'équité au travail, du ministère des Ressources humaines, nous promet une révision du volet sur la langue de travail, mais cette dernière tarde à venir.

Nous réitérons donc notre position au gouvernement quant à sa Politique des langues officielles et lui suggérons de réviser le volet sur la langue de travail afin que les fonctionnaires puissent travailler dans leur première langue officielle et poursuivre une carrière dans cette langue

Le gouvernement devrait établir des lignes directrices pour la mise en œuvre de la section de la Politique sur les langues officielles relative à la langue de travail. L'utilisation de la langue minoritaire et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans leur milieu de travail devrait être encouragée. Un programme d'échange permettant aux fonctionnaires de travailler dans la langue seconde pendant un temps limité pourrait être privilégié. Des outils de travail devraient être mis à la disposition de ceux et celles qui rédigent en français ou en anglais, tels que dictionnaires, logiciels de traitement de texte, clavier canadien multilingue normalisé et Termium.

CHAPITRE IV

PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités du commissaire aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province.

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion

Dans le rapport annuel 2004-2005, le commissaire citait trois composantes importantes de son mandat de promotion des langues officielles : la promotion de la *Loi sur les langues officielles*, la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le bureau du commissaire aux langues officielles a établi des paramètres généraux pour la promotion de programmes qu'il choisit d'entreprendre et de poursuivre. Entre autres, tout programme ayant pour but la promotion des communautés linguistiques et des deux langues officielles, le rapprochement des communautés linguistiques, l'égalité de statut et d'usage de la langue, l'encouragement de s'affirmer dans sa langue et de reconnaître l'importance du bilinguisme et ses avantages, l'établissement d'un climat accueillant et inclusif pour la minorité linguistique et l'établissement de partenariats pour atteindre les objectifs de la LLO.

Le commissaire peut jouer le rôle d'un agent de changement auprès de l'appareil gouvernemental pour assurer le respect de l'intention de la LLO. Le commissaire est conscient que le changement en matière des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick nécessitera du temps et se fera à différents rythmes dans la province. Il nécessitera un programme articulé d'information, de formation et d'incitation auprès des personnes et des institutions pour que le changement se fasse avec le moins de heurts possible.

Le bureau veut conscientiser la population face à ses droits linguistiques et aux démarches qu'elle peut entreprendre pour les obtenir. La promotion se fait aussi dans les écoles pour rejoindre les jeunes afin de les inciter à modifier leur attitude et leur comportement vis-à-vis de la langue française. La fierté de leur langue maternelle pourrait encourager les jeunes à demander des services dans la langue de leur choix.

Enfin, le commissaire croit que des partenariats et des projets précis avec les organisations à caractère social, culturel et économique feront avancer la cause des langues officielles. Il prône aussi une relation d'échanges et d'aide entre son bureau et les institutions gouvernementales dans le but d'implanter des mesures de mise en œuvre de la LLO.

Selon l'article 43(10) de la LLO, pour remplir son rôle, le commissaire peut procéder à des enquêtes de sa propre initiative et présenter des recommandations émanant de ces enquêtes. Voici les domaines sur lesquels il s'est penché au cours de l'année.

Éducation

Le français langue seconde

L'enseignement du français langue seconde fait partie du système d'éducation depuis presque aussi longtemps que le Canada et le Nouveau-Brunswick sont devenus officiellement bilingues. À la fin des années 1960, ces derniers ont promulgué leur *Loi sur les langues officielles* respective. Quelques années après ces événements historiques, le français langue seconde (FLS) était enseigné partout au Canada par l'entremise de programmes d'immersion ou d'autres initiatives. Pendant plus de 30 ans, des centaines de milliers de nos élèves ont

participé à ces programmes. Beaucoup de temps, d'énergie et d'argent ont été affectés à l'élaboration et à la mise en œuvre des programmes de FLS partout au Canada. On aurait pu croire que ces décennies d'activités dans ce domaine auraient produit un grand nombre de citoyens bilingues. Pourtant, les résultats du recensement national réalisé en 2001 semblaient brosser un tableau différent.

En 2002, Statistique Canada a indiqué que le taux de bilinguisme français-anglais au Canada s'établissait à 17,7 %. Bien que 43,4 % des francophones aient précisé être bilingues, seulement 9 % des Canadiens de langue anglaise ont répondu maîtriser les deux langues officielles. Ce chiffre chute à 7,1 % lorsque la population anglophone bilingue vivant au Québec est exclue. Soixante-six (66) pour cent des anglophones du Québec sont bilingues, tandis que le Nouveau-Brunswick occupe le deuxième rang à 15 %.

Bien que personne ne semble avoir trouvé ce à quoi devraient ressembler les taux acceptables, il semble que les gouvernements du Canada et du Nouveau-Brunswick n'étaient pas satisfaits de ces résultats et ont décidé d'agir pour régler ce que plusieurs ont perçu comme étant une situation lamentable et décevante.

En mars 2002, le gouvernement fédéral a lancé son *Plan d'action pour les langues officielles*. Ce plan, appelé le plan « Dion », a reconnu les nombreux défis auxquels est confrontée la formation en langue seconde au Canada et a conclu que des mesures devaient être mises en œuvre pour améliorer les divers programmes et initiatives dans ce domaine. On a noté que le nombre d'élèves participant aux programmes de français langue seconde (FLS) n'a pas augmenté au cours des 10 dernières années, qu'il s'agisse de programmes de français de base ou de programmes d'immersion. Après avoir réalisé des progrès dans les années 1970 et 1980, la formation en FLS au pays n'a pas semblé poursuivre sa progression. Les auteurs ont tenté de fournir des explications sur ce phénomène en soulignant un rapport rédigé par Canadian Parents for French (CPF). Ce rapport prévient que la qualité de l'enseignement du français langue seconde est menacée par du matériel didactique inadéquat, un manque d'enseignants qualifiés et le taux élevé d'abandon chez les élèves du programme secondaire, souvent parce que ces derniers ont l'impression qu'ils ne pourront pas recevoir d'enseignement postsecondaire en français.

Tout en reconnaissant que la proportion de francophones et d'anglophones bilingues dans le groupe d'âge de 15 à 19 ans se situait aux environs de 24 %, le gouvernement fédéral a fixé comme objectif de son plan d'action de faire passer cette proportion à 50 % d'ici 2013. Pour y arriver, il a entrepris de fournir un soutien aux provinces et aux territoires et, notamment, de dégager des fonds pour améliorer l'anglais et le français de base, pour revitaliser l'immersion, pour augmenter le nombre d'enseignants, pour donner aux diplômés bilingues l'occasion de mettre leurs compétences à profit et pour promouvoir la recherche dans le domaine de l'enseignement de la langue seconde.

En avril 2003, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a dévoilé un énoncé de politique complet pour les écoles du Nouveau-Brunswick contenant des buts et des objectifs ambitieux visant la création d'un système d'éducation primaire et secondaire de qualité. L'initiative, connue sous le nom de Plan d'apprentissage de qualité (PAQ), a ciblé particulièrement la formation en langue seconde en tant que domaine où il était nécessaire d'apporter des améliorations et a offert la solution suivante :

Nous miserons sur notre statut de seule province officiellement bilingue pour offrir à nos jeunes la chance d'acquérir des compétences réelles en français ou anglais langue seconde. Nous utiliserons cette base pour y ajouter d'autres langues comme nous le faisons actuellement pour l'espagnol. Le nouveau cours d'espagnol en ligne attire déjà un nombre croissant d'élèves du secondaire autant dans les écoles françaises que dans les écoles anglaises.

Les programmes d'immersion en français resteront une option viable largement offerte dans le secteur anglophone. On améliorera aussi les programmes de langue seconde de base pour les élèves anglophones et francophones afin d'accroître le niveau de réussite. À l'heure actuelle, on a mis à l'essai un programme pilote intensif de base pour les élèves de la 5e année dans

quatre districts anglophones en vue d'améliorer la capacité linguistique en français langue seconde des élèves inscrits au programme anglais. Afin de garantir le respect de notre engagement de fournir à chaque élève les avantages de maîtriser une langue seconde, on est en train d'établir de nouveaux objectifs provinciaux pour la compétence orale dans la deuxième et troisième langue. Voici, entre autres, les mesures précises que nous prendrons à cet égard :

- *D'ici dix ans, 70 % de tous les diplômés du secondaire, tant du côté anglophone que francophone, seront capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle.*

À la suite du dévoilement de ces deux initiatives gouvernementales, on comprend qu'il régnait un enthousiasme et une réelle ferveur dans la collectivité de FLS. Il s'agissait d'une réponse à ce que plusieurs avaient considéré être une nécessité criante pour revitaliser le système et lui donner un nouveau dynamisme.

Au début de notre mandat, qui a commencé en avril 2003, nous avons écouté un certain nombre de personnes qui étaient préoccupées par ce qui semblait être une absence de mesures concrètes qui, selon elles, auraient dû, naturellement, être présentées dans le cadre des nouveaux programmes du gouvernement. Elles ont exprimé leur déception quant au manque de progrès et à l'absence de nouvelles initiatives et nous ont suggéré de nous pencher sur la situation et d'intervenir au besoin.

Par conséquent, nous avons décidé d'entreprendre un processus de consultation conçu pour recueillir des renseignements sur le FLS dans la province. Il était évident au début que nous ne pouvions réaliser une étude exhaustive de ce domaine, étant donné les ressources limitées, tant du point de vue humain que financier. Sachant très bien que plusieurs études et projets de recherche ont été réalisés il y a quelques années sur un grand nombre d'éléments, sinon la plupart des éléments, intervenant dans la planification et la prestation des programmes de FLS, nous voulions surtout entendre les gens dans le domaine et rendre compte de leurs suggestions. Nous avons bon espoir que le niveau d'expertise dans notre province dans ce domaine nous permettrait de recueillir des renseignements pertinents et nous fournirait un tableau réel de la situation. Notre hypothèse s'est avérée exacte.

Nous avons entrepris une série de visites et de rencontres qui nous ont permis de rencontrer des gens engagés à tous les niveaux de la prestation des programmes de FLS, ainsi que des experts dans le domaine. Cette liste comprend des directeurs généraux de district, des directeurs de l'éducation, des représentants du ministère de l'Éducation, des agents de FLS de district, des directeurs d'école et des enseignants. De plus, nous avons pu consulter des experts et des chercheurs dans le domaine du FLS. Nous avons eu l'occasion de discuter des problèmes concernant le FLS avec les parents et les représentants de Canadian Parents for French. Enfin, et cet aspect n'est pas à négliger, nous avons eu l'occasion de causer avec d'anciens élèves des programmes de FLS dans notre province.

À la suite de ce processus de consultation, nous avons pu mieux comprendre le système et les défis auxquels il est confronté à l'heure actuelle. Il nous a permis de constater le travail qui a été accompli et ce qui, de l'avis des personnes consultées, devrait être fait pour améliorer le système et atteindre, ou même dépasser, les objectifs qui ont été établis pour les programmes de FLS. Bien que nous ne puissions, aux fins du présent rapport, traiter de tous les aspects de la prestation des programmes de FLS au Nouveau-Brunswick, nous tentons de fournir un contexte et d'aborder les questions qui semblent avoir été soulevées le plus souvent durant nos discussions et qui ont mené à nos suggestions et à nos recommandations. La liste de ces sujets comprend la politique 309, les questions relatives à la gestion d'ensemble des programmes de FLS et les questions concernant les programmes à proprement parler.

Politique 309

L'enseignement du français langue seconde est offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick depuis de nombreuses décennies. En 1994, le ministère de l'Éducation a adopté la politique 309. Cette politique demeure en vigueur et n'a pas vraiment changé depuis son adoption. Cette politique a pour énoncé de mission que « tous les élèves néo-brunswickois auront l'occasion d'acquérir des compétences en français ».

La politique prévoit que le programme de FLS comprendra trois volets :

- Programme de français de base ;
- Programme d'immersion précoce ; et
- Programme d'immersion tardive.

La politique définit également les objectifs des programmes, la méthode d'enseignement, le temps minimal d'enseignement consacré à chacun de ces programmes, les responsabilités des districts scolaires, les niveaux de compétence qui doivent être atteints par les étudiants dans leur programme respectif, et plus.

La politique a été et demeure la principale directive dans la province et doit être appliquée de manière similaire dans tous les districts.

Nous supposons que la politique 309 a été adoptée à la suite de discussions et de négociations touchant un secteur important du monde de l'éducation. On nous a affirmé qu'elle a été adoptée en vue d'assurer l'uniformité et de fournir une structure pour l'enseignement du FLS dans la province. Toutefois, nous avons découvert qu'elle soulève toujours des discussions et des désaccords quant à son interprétation et à son application. Certains ont suggéré que le ministère redouble d'efforts pour s'assurer que les intervenants se conforment strictement à la politique dans toutes les régions de la province, tandis que d'autres ont suggéré qu'elle soit plus souple pour permettre aux districts de régler les problèmes qui peuvent être différents d'un district à l'autre. Une chose est sûre : la plupart ont des opinions bien arrêtées sur la politique et il semble qu'il existe des avantages à revoir la politique, à la modifier au besoin et à s'assurer que, à la fin du processus, tout le monde est sur la même longueur d'onde en ce qui concerne son interprétation et les exigences qu'elle impose aux districts, aux écoles et aux enseignants.

Gestion

Ressources humaines

Au début de notre processus de consultation, on nous a informés que, bien que le gouvernement provincial se soit engagé clairement, dans son *Plan d'apprentissage de qualité*, à améliorer les programmes de FLS, il n'a pas cru nécessaire d'ajouter du personnel dans le secteur du FLS. Certaines des personnes qui se sont livrées à une entrevue pensaient qu'il s'agissait d'une réponse naturelle et nécessaire si nous comptions revitaliser le système. Certaines personnes ont souligné que, en 2004-2005, l'unité de FLS à Fredericton ne comptait qu'une personne. De plus, ce spécialiste devait également trouver le temps et l'énergie pour coordonner le troisième programme de langue. Par le passé, la même unité a compté jusqu'à trois postes. Dans mes discussions avec les hauts fonctionnaires du ministère, ces derniers ont indiqué candidement que la charge de travail du spécialiste était telle qu'ils ne pouvaient comprendre comment il arrivait à couvrir tous les points.

Quel devrait être le bon nombre d'employés au ministère? Bien que personne n'ait avancé de chiffre précis, on a souligné que d'autres provinces, comme la Saskatchewan, Terre-Neuve-et-Labrador et nos voisins de l'est, la Nouvelle-Écosse, comptent plus de personnel en FLS au bureau central. Bien que le Nouveau-Brunswick affiche un taux beaucoup plus élevé d'élèves de FLS que ces autres provinces, on n'a pas jugé utile de doter davantage le secteur du FLS en personnel. Certaines personnes ont suggéré que la seule province officiellement bilingue, particulièrement une qui s'est fixé des attentes élevées relativement

au bilinguisme de ses diplômés, ne devrait pas accuser de retard en ce qui a trait à l'emploi de personnel nécessaire pour guider et appuyer agents pédagogiques régionaux de district et des enseignants.

On a également exprimé des inquiétudes à l'endroit du personnel quant au nombre d'agents pédagogiques de FLS dans les districts, notamment en ce qui concerne les responsabilités supplémentaires ajoutées à leur charge de travail au cours des années.

Nous avons été informés qu'au milieu des années 1980, on comptait environ 30 agents pédagogiques de FLS dans les districts. Non seulement ce nombre a chuté à 9, mais des responsabilités ou des tâches supplémentaires ont été ajoutées à leur description de poste. Résultat : il semble que la plupart d'entre eux n'ont pas le temps ni l'énergie nécessaires pour aider et guider les enseignants qui pourraient profiter grandement de leurs suggestions et de leurs bons conseils. Encore une fois, les gens s'attendaient à ce que la nouvelle ère, lancée au moment du dévoilement des plans des gouvernements, permette d'améliorer la situation à laquelle sont confrontés les agents pédagogiques de district de FLS. On nous a informés que cette situation n'est pas propre au secteur du FLS et qu'elle n'est pas particulière à la section anglophone du ministère de l'Éducation. On a réalisé des compressions et des réductions de personnel dans tous les ministères, ce qui a poussé un haut fonctionnaire du gouvernement à partager avec nous, en privé, que bien qu'il comprenne très bien que ce ne soit pas une mince affaire de « couper la tarte », le gouvernement doit être disposé à traiter le ministère de l'Éducation différemment des autres ministères lorsqu'il faut réaliser des compressions générales. On a suggéré que les décisions prises au cours des dernières décennies ralentissent maintenant le ministère dans la poursuite de sa mission.

Ressources financières

Lorsque les gouvernements fédéral et provincial ont dévoilé leurs plans respectifs en 2002-2003, on s'attendait à ce qu'il en résulte des augmentations importantes des ressources financières pour les programmes de FLS. Bon nombre ont indiqué n'avoir, en fait, jamais vu une injection de fonds aussi importante dans les programmes de FLS. Il semble se dégager une ignorance générale quant aux sommes qui ont été affectées aux programmes de FLS et aux sommes qui ont été dépensées. Des questions ont été soulevées à savoir si tous les fonds fédéraux transférés à la province pour les programmes et les projets de FLS ont réellement été affectés à ces programmes et à ces projets. On a également soulevé des questions à savoir si les fonds transférés de la province aux districts ont réellement servi aux programmes de FLS. La frustration exprimée paraît découler du fait qu'aucun portrait clair ne semble avoir été dressé. Il existe une certaine confusion qui mène à des rumeurs et à une certaine inquiétude. Selon plusieurs, le ministère pourrait facilement remédier à la situation en s'attaquant à ce problème fermement, en fournissant un compte rendu clair et concis et en insistant pour que les districts fassent de même.

Quelques commentaires au sujet des programmes de FLS

Français de base

S'il y a une constante qui se dégage de toutes les réunions tenues durant ce processus, il convient alors d'affirmer que le programme de français de base, tel qu'il est offert depuis plusieurs décennies, est inadéquat et nécessite des changements importants. Cette réalité n'est pas forcément surprenante et ne fait que confirmer ce que nous avons lu et entendu auparavant au sujet du programme. Bon nombre de personnes ont laissé entendre qu'il est enseigné de la même façon, utilisant les mêmes ressources et la même approche depuis de nombreuses décennies. On nous a affirmé qu'il n'y a aucun autre programme dans notre système provincial d'éducation qui n'ait subi de modifications et d'améliorations au cours des années. Exagère-t-on les faits? Qu'ils le soient ou non, il est devenu tout à fait évident d'une réunion à l'autre que la valeur du programme est sérieusement remise en question. On nous a indiqué que les enseignants, les élèves, les parents et les autres intervenants du système

le détestent. Certains ont même affirmé spontanément que bon nombre d'enseignants détestent réellement l'enseigner et que la plupart des élèves ne peuvent attendre le jour où ils n'auront plus à suivre le programme. Des commentaires vigoureux auraient dû donner lieu à une réponse musclée et, selon certains, une telle réponse aurait dû être formulée il y a bon nombre d'années. Ceci dit, au cours de notre examen, nous avons pu découvrir que des mesures sont mises de l'avant. Aujourd'hui, comme par le passé, des projets pilotes sont en place et sont conçus pour contrer les faiblesses liées à la prestation des programmes de français de base. Certains montrent déjà des résultats positifs.

Au cours de notre visite de la région de Miramichi, on nous a avisés que le district, avec l'aide du ministère de l'Éducation, a lancé un projet pilote pour tenter de régler les problèmes liés au programme de français de base. Grâce à une méthode d'enseignement différente, les intervenants ont pu, semble-t-il, revitaliser ce programme d'une façon qui, en très peu de temps, a changé l'attitude et la réponse des enseignants, des élèves et même des parents. Nous avons été invités à observer le programme dans les faits. Nous avons visité un certain nombre de ces classes. Une formation et une expertise pédagogiques limitées ne nous ont pas permis d'évaluer pleinement le programme, mais il ne fait aucun doute qu'il régnait une véritable reconnaissance et un réel plaisir dans ces salles de classe. Les discussions avec les enseignants et la direction d'école qui ont suivi les visites en classe se sont également avérées très positives.

De plus, nous avons été informés qu'un projet pilote de français intensif donne d'excellents résultats et est offert dans de nombreux districts. Encore une fois, au dire de tous, ce programme relativement nouveau et innovateur s'est révélé une approche pédagogique efficace qui a donné des résultats très positifs au Nouveau-Brunswick et ailleurs au Canada. Le succès du programme de français intensif a amené certaines personnes à suggérer d'envisager sérieusement de remplacer les trois premières années du programme de français de base par un programme de français intensif qui sera offert la quatrième année. Selon les adeptes de cette approche, cela permettrait de libérer des ressources et d'appuyer la gestion des programmes de FLS sans affaiblir le système dans l'ensemble. En fait, on considère cette approche comme étant la possibilité d'offrir, enfin, un programme qui donnera des résultats positifs et permettra aux élèves d'atteindre un niveau beaucoup plus élevé de bilinguisme.

Il est vraiment encourageant de constater que des efforts sont déployés pour trouver une meilleure façon d'offrir un français de base dans nos écoles. La nécessité d'agir de la sorte devient évidente lorsqu'on constate que 70 % des élèves apprennent leur deuxième langue par l'entremise du programme de français de base.

Un autre point considéré comme étant un problème et qui aurait pu se répercuter négativement sur l'attitude à l'endroit du programme de français de base est le fait que, bien que les élèves doivent suivre le programme de français de base, ils ne sont pas obligés de réussir le cours. On a laissé entendre que cette politique envoie un très mauvais message quant à l'importance du programme comme tel et à l'importance de l'apprentissage d'une langue seconde. Il semble que ce soit le cas pour le français de base seulement et non pour les autres cours. Les intervenants remettent sérieusement cette approche en question et s'interrogent sur les raisons qui ont motivé le ministère à permettre l'existence d'une telle situation. Certains ont suggéré que cette décision a été prise il y a de nombreuses années et qu'elle a été motivée par des raisons politiques en ce sens que, à ce moment, on croyait que le fait d'insister pourrait créer de l'agitation. Bien que certains aient indiqué qu'ils pouvaient comprendre les motifs, ils affirment que nous vivons à une autre époque. Ils se reportent aux sondages récents et à d'autres indications qui montrent un solide appui envers les langues officielles et le bilinguisme et ajoutent qu'il est temps de revoir cette décision.

Immersion

Le processus de consultation a confirmé, comme on l'a observé dans le *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement fédéral de 2002, que le nombre d'inscriptions aux programmes d'immersion n'a pas augmenté au cours des dernières années. Cette situation

ne caractérise pas toutes les régions de la province, mais elle a suscité suffisamment d'inquiétude pour que les gens soulèvent la question lors de nos discussions. Même si de nombreuses personnes ont fourni des explications à savoir pourquoi cette situation se produisait, aucun consensus selon lequel un seul facteur prédominant est à la source du problème n'a semblé se dégager.

Bien que les études ainsi qu'un nombre grandissant d'experts et de spécialistes dans le domaine soient inébranlables dans leur conviction que cette approche demeure la meilleure pour apprendre et maintenir une langue seconde, il persiste toujours des mythes et des critiques non fondées. Il est vrai que l'immersion est un sujet qui reçoit beaucoup d'attention. D'ailleurs, on nous a dit que le programme avait été étudié en long et en large. Il est devenu apparent très tôt dans le processus de consultation que les préoccupations émises au sujet de l'immersion concernaient moins la méthode d'enseignement que la gestion de l'ensemble du système. Tel que mentionné, l'opinion dominante exprimée par les experts dans le domaine du FLS est que l'immersion demeure la meilleure approche et qu'elle a donné les meilleurs résultats. Rien de ce qui a été entendu, vu ou lu avant, pendant et après le processus de consultation ne laisse entrevoir le contraire.

Il y a des préoccupations et des problèmes évidents en ce qui concerne la prestation, et le présent rapport ne souhaite d'aucune manière minimiser ou diminuer les préoccupations exprimées. Cependant, ces problèmes ne justifient aucunement que l'on s'écarte de ce programme.

Les préoccupations ou les problèmes les plus courants sont bien connus et ont été soulignés de nombreuses fois en privé et en public.

Une des préoccupations principales, laquelle a certes été partagée avec nous dans bon nombre de réunions lors de ce processus, est celle qui touche le recrutement et le maintien de personnel enseignant qualifié. Ce problème n'est pas particulier au Nouveau-Brunswick et, en fait, comme nous l'avons mentionné plus haut, c'est un des problèmes que le gouvernement fédéral a déclaré vouloir corriger dans son plan d'action.

Plusieurs ont laissé entendre que la solution était simple. La demande existe, toutefois l'offre n'est pas suffisante. Donc, il faut augmenter l'offre! Les personnes qui ont fait cette suggestion sont conscientes que la solution n'est pas aussi simple qu'elle paraît. Cependant, elles laissent entendre qu'il y a une structure en place que l'on peut utiliser pour régler ce problème. Selon elles, un effort exclusif et authentique devrait être déployé par toutes les personnes concernées, mais surtout par les gouvernements et les établissements d'enseignement postsecondaire afin d'établir un plan visant à encourager un plus grand nombre de diplômés à choisir cette carrière. D'autres ont également suggéré que la gravité du problème et l'importance de l'éducation en FLS sont telles que l'on devrait créer un programme d'incitatifs non seulement pour inciter un plus grand nombre d'élèves à étudier dans ce domaine, mais aussi pour les conserver une fois qu'ils ont obtenu leur diplôme ou ont été embauchés. La plupart des gens s'entendent pour dire qu'il n'y a pas de solution facile. En effet, aucune personne, lors de notre processus, ne s'est avancée pour proposer un remède infaillible. Un bon nombre, cependant, ont déclaré que la question du personnel enseignant qualifié doit être prioritaire si on doit exploiter le plein potentiel des programmes en FLS. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette difficulté est ressentie ailleurs au Canada. On a laissé entendre qu'il serait normal pour nous de prendre les devants en ce qui concerne la formation des enseignants en FLS, et ce, pour nos besoins et ceux des autres régions du pays, étant donné que nous sommes la seule province officiellement bilingue et la compétence administrative ayant le taux le plus élevé d'élèves en FLS. Nous avons les établissements d'enseignement postsecondaire et l'expertise pour entreprendre un tel projet.

Nous avons également entendu les personnes qui ont critiqué le programme en disant qu'il créait, de par sa nature même, un effet de répartition en classes homogènes au sein du système d'éducation. On nous a dit que les classes d'immersion offrent un meilleur environnement d'apprentissage au détriment des classes ordinaires. Encore une fois, ce

n'est pas la qualité du programme d'immersion comme tel qui est en jeu, mais plutôt ses répercussions sur le reste du système. D'après certaines personnes consultées, dont bon nombre participent à la prestation ou à l'administration du programme, cette critique n'est pas vraiment d'actualité aujourd'hui, quoiqu'elle ait eu une certaine légitimité dans les premiers jours de l'immersion. Une fois de plus, il est important de ne pas simplement rejeter les critiques dans ce domaine. Toutefois, on nous a dit à maintes reprises que la solution réside davantage dans les mesures qui servent à régler les difficultés auxquelles sont confrontés les programmes autres que l'immersion que dans celles qui préconiseraient une réduction ou une élimination de l'immersion.

Promotion du FLS

Un autre sujet qui a surgi lors du processus de consultation est la question de la promotion des programmes de FLS ou plus particulièrement l'absence de promotion. La politique 309 exige que de l'information soit présentée aux parents sur les divers programmes de FLS. On nous a dit cependant que l'approche utilisée pour renseigner les parents varie d'un district scolaire à l'autre. On a laissé entendre que dans certains districts, la promotion est faite avec enthousiasme et de façon à offrir autant d'information que possible. Des efforts sont déployés pour rassurer les parents et dissiper certains mythes et une certaine confusion qui peuvent exister parfois. Dans d'autres régions, on nous dit que l'information présentée est minimale et qu'on doit être économe en matière de détails pour ne pas créer une demande à laquelle il faudrait répondre. De nouveau, il serait présomptueux de laisser croire que nous comprenons complètement les efforts de promotion ou que nous sommes en mesure d'en arriver à des solutions universelles assurant l'amélioration et l'uniformité de ces efforts dans l'ensemble de la province. Même si cela ne peut se faire, on peut proposer au ministère qu'il prenne les mesures requises pour examiner complètement les efforts de promotion partout, pour assurer l'universalité de l'information présentée et pour garantir la conformité.

Soixante-dix (70) pour cent en 2013

Dans le cadre de nos consultations, nous avons été en mesure de discuter avec plus de 50 personnes qui participent directement ou indirectement aux programmes de FLS du Nouveau-Brunswick. Elles connaissaient toutes très bien la gestion des programmes et leur prestation. Parmi tous les intervenants consultés un seul a mentionné qu'il serait peut-être possible que nous parvenions à atteindre l'objectif fixé dans le *Plan d'apprentissage de qualité*. Cette personne n'a pas précisé clairement s'il faudrait réduire le niveau de compétence afin d'atteindre cet objectif. Toutes les autres personnes consultées ont indiqué sans équivoque que l'objectif selon lequel, à compter de 2013, 70 % de tous les diplômés du secondaire, tant du côté anglophone que francophone, seraient capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle est impossible à réaliser. La plupart étaient d'avis que, si le programme de français de base ne changeait pas radicalement sous peu, on ne serait même pas près d'atteindre cet objectif. Certains ont laissé entendre que, si certains des projets pilotes devenaient des programmes permanents, les chances d'atteindre les objectifs en 2015 ou en 2016 augmenteraient considérablement.

Conclusion et suggestions

Il faut apporter des changements. En ce qui a trait au programme de français de base, voici une citation tirée d'un rapport que nous avons consulté : « il est essentiel d'effectuer un changement de paradigme dans la méthodologie et le contenu du programme de français de base. »

Il est évident que la collectivité de FLS est dynamique et que des personnes, tant au sein du système d'éducation que dans le reste de la collectivité, ont cerné les problèmes et peuvent prendre part à la recherche de solutions. Nous avons pu constater que l'on a suffisamment de connaissances, d'imagination et de bonne volonté pour mettre en œuvre les solutions requises pour améliorer les programmes de FLS et leurs résultats. Il est cependant essentiel

que le gouvernement provincial et le ministère de l'Éducation agissent de façon ferme et convaincante à l'égard de certains des problèmes et des défis cernés.

Nous croyons qu'il peut être utile de transmettre certaines des suggestions que nous avons reçues au cours de ce processus.

Nous les énumérons sans nécessairement en établir l'ordre de priorité, mais **nous recommandons** que le gouvernement les examine attentivement et prenne des mesures pour chacune d'elles. Évidemment, il revient au gouvernement de déterminer les méthodes à utiliser ainsi que le délai de mise en œuvre. Toutefois, selon les personnes consultées, il est important de tenir compte de chaque suggestion.

Voici nos suggestions :

1. En ce qui concerne la politique 309, le ministère doit déterminer si la politique est toujours pertinente, ou si elle doit être modifiée ou améliorée, pour tenir compte de ce que certains qualifient de nouvelle réalité. Par exemple, on appuie fortement l'ajout d'un programme intensif de français à la liste des programmes de la politique en tant que mesure pour remédier au piètre état dans lequel se trouve le programme de français de base. De plus, le ministère doit modifier la section Temps d'enseignement de la politique pour veiller à ce qu'il n'y ait pas d'autres interprétations de la section, ce qui nuirait aux objectifs globaux.
2. Le ministère doit énoncer clairement que l'immersion est le programme de FLS le plus efficace et qu'il continuera d'être offert dans le cadre du programme. Cette déclaration doit être accompagnée de renseignements qui réfutent les critiques et remplacent les mythes qui circulent dans certains milieux par des faits et des dates prouvant que ces mythes ne sont pas fondés.
3. Il faut non seulement attaquer de plein fouet certains mythes, mais il faut aussi fournir des renseignements complets et concis sur le programme de FLS. Ces renseignements doivent non seulement être mis à la disposition des élèves et des parents, mais ils doivent également être présentés dans le cadre d'un programme de promotion vantant les mérites du programme de FLS auprès des personnes et de la communauté, et ce, d'une façon qui augmentera la confiance des parents qui veulent veiller à ce que leurs enfants obtiennent la meilleure éducation possible tout en apprenant une deuxième langue. Toute timidité dans l'approche pourrait agir comme un élément dissuasif. Le ministère doit s'assurer que tous les districts font une promotion active et enthousiaste des programmes de FLS. Si le ministère croit que cela ne peut être accompli, il devra alors se pencher sur les avantages de lancer son propre programme de promotion.
4. En ce qui concerne la nécessité de former davantage d'enseignants de FLS, il est suggéré que le gouvernement entame immédiatement des discussions avec les établissements postsecondaires de la province afin de déterminer la meilleure façon de procéder pour relever ce défi. Le gouvernement doit trouver des moyens d'encourager les élèves à choisir cette profession et offrir des programmes accompagnés d'incitatifs pour inciter les diplômés à s'installer aux endroits où il y a une pénurie.
5. Il faut que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour obtenir les fonds fédéraux offerts par le plan d'action. De plus, il doit veiller à ce que tous les fonds affectés au programme de FLS soient utilisés à cette fin.
6. À la lumière des préoccupations concernant le nombre insuffisant de membres du personnel à Fredericton et la charge de travail excessive des agents pédagogiques de district, le ministère doit réévaluer le nombre de ressources humaines en FLS. Il doit aussi être prêt à ajouter du personnel dans ce secteur afin de veiller à ce que les enseignants de FLS de la province reçoivent le soutien et les conseils dont ils ont besoin de la part des agents pédagogiques et d'autres personnes.
7. Le ministère ainsi que les districts doivent réviser les programmes et le financement en vue d'améliorer les expériences de FLS à l'extérieur de la salle de classe.

Enfin, il importe de noter que tout juste avant la publication de ce document, on nous a informés que le Ministère avait déployé de grands efforts pour régler certains des problèmes, dont un grand nombre sont cités plus haut. Un spécialiste en FLS de l'extérieur du Nouveau-Brunswick nous a en fait dit que, malgré les difficultés auxquelles il fait face, le Nouveau-Brunswick est encore un chef de file dans bien des secteurs, surtout en matière d'essais du programme intensif de français.

Les défis d'une communauté francophone

À l'automne 2005, les médias rapportaient une situation particulière à Bouctouche, dans le sud-est du Nouveau-Brunswick. D'après la AIMS (Atlantic Institute for Market Studies), la polyvalente Clément-Cormier s'était classée dernière sur 21 écoles en littératie. Les causes qui auraient conduit à cette réalité sont que, malgré le fait que 97 % des familles sont francophones, 11 % d'entre elles ne parlent pas le français à la maison et à peu près aucune lecture ne se fait au foyer. Les représentants de la communauté s'entendent pour dire que le chiac prévaut un peu partout dans la communauté et à l'école.

Les conséquences qui s'ensuivent sont aussi nombreuses : selon un agent de la paix, le décrochage scolaire est plus élevé qu'ailleurs au Nouveau-Brunswick et que certains décrocheurs se tournent vers la drogue et commettent des vols pour subvenir à ce besoin. Le maire de Bouctouche affirme que les entreprises ne veulent pas s'installer à Bouctouche à cause du piètre niveau de français et que les élèves ne rencontrent pas les critères d'admission à l'Université de Moncton et doivent suivre des cours de rattrapage. Des recherches démontrent que le revenu familial est plus bas et que le taux de chômage est plus élevé qu'ailleurs dans la province ; les familles déménagent donc pour offrir une meilleure qualité de vie à leurs enfants.

La fière communauté de Bouctouche a réagi fortement à cette triste réalité. Elle a instauré un projet de revalorisation de la langue française et une stratégie pour sensibiliser la population à la littératie. La communauté de Bouctouche a fait une levée de fonds de 25 000 \$ pour l'achat de livres au niveau élémentaire. La province du Nouveau-Brunswick y a contribué 10 000 \$. Des intervenants de la région de Bouctouche sont en voie de créer un comité de francisation qui visera à améliorer la qualité et la présence du français dans les commerces et institutions.

Immigration et réalité linguistique

En novembre 2002, le Commissaire aux langues officielles du Canada avait publié un rapport intitulé *L'immigration et les langues officielles*. Ce rapport confirmait qu'entre 200 000 et 250 000 étrangers par année choisissent de venir s'établir au Canada. Selon le rapport, la politique d'immigration devrait favoriser le maintien d'un équilibre entre les populations francophones et anglophones de tout le pays, mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas : le nombre d'immigrants qui parlent une des langues officielles en milieu minoritaire est trop faible par rapport à la moyenne nationale, ce qui est une préoccupation de taille pour les minorités francophones.

D'après ce rapport, il semble y avoir une disproportion flagrante entre le pourcentage d'immigrants anglophones et francophones. D'après les statistiques, moins de 1 francophone minoritaire sur 20 est un immigrant. Il devrait y en avoir quatre fois plus, puisqu'un sur quatre anglophones au Canada sont nés à l'étranger.

Les immigrants francophones ont aussi bien des défis à relever avant d'avoir un sens d'appartenance à la communauté acadienne. Selon le *Cadre stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, pour toute communauté minoritaire dont les membres sont très attachés à leur identité collective, la diversité peut poser un problème. Si elle considère que l'assimilation à la société majoritaire constitue une menace, la communauté a naturellement tendance à se replier sur elle-même

et hésite à voir son identité redéfinie par l'immigration. Selon le cadre stratégique, la communauté acadienne a eu à se replier sur elle-même, mais son inaction a, par contre, son prix. La population francophone du Nouveau-Brunswick compte la plus faible proportion d'immigrants au pays, avec 1,08 %.

Cette réalité a incité le bureau du commissaire aux langues officielles à se pencher sur les pratiques et programmes existants au Canada et au Nouveau-Brunswick en la matière d'immigration au Nouveau-Brunswick.

Au cours des dernières années, les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que les communautés francophones ont essayé de rectifier la situation et d'améliorer la réalité démographique des communautés francophones en milieu minoritaire.

La SAANB, par exemple, prend des mesures concrètes pour favoriser l'intégration des nouveaux arrivants francophones. Elle suscite le dialogue entre les nouveaux arrivants et les Acadiens afin de trouver un terrain d'entente pour établir une identité à la fois complémentaire et moins exclusive sur le plan ethnique pour tous les francophones du Nouveau-Brunswick.

La *Loi canadienne sur l'immigration* stipule que la politique d'immigration doit profiter aux communautés minoritaires de langue officielle. Les gouvernements fédéral et provinciaux se doivent de veiller à ce qu'un nombre acceptable de candidats retenus par le Programme de candidats de la province soient francophones. Le Programme fédéral-provincial de candidats de la province a pour but de donner le pouvoir aux communautés d'établir leurs propres critères de sélection et de désigner des candidats qualifiés.

Le Programme de candidats de la province reconnaît clairement le caractère bilingue du Nouveau-Brunswick. Deux agents sont actuellement affectés au marché de la Francophonie et travaillent en étroite collaboration avec divers intervenants francophones de l'immigration dans la province.

Chapeau à la petite municipalité de Saint-Léonard qui est la première communauté hors Québec à se doter d'un projet pilote d'immigration appelé le Carrefour d'immigration rurale (CIR). Ce projet est d'une durée de trois ans et a comme mandat de développer une approche unique permettant d'attirer et d'intégrer des immigrants francophones dans les collectivités rurales.

À sa première année d'existence, le Carrefour a facilité l'arrivée et l'intégration d'une vingtaine de citoyens au Nord-Ouest. Quatre familles de l'Afrique, de la Chine et d'Haïti ont élu domicile à Saint-Léonard, à Grand-Sault et à Edmundston au cours de la dernière année.

En mai 2006, on prévoit un centre d'accueil à Moncton. L'organisme souhaite ainsi offrir un accueil personnalisé aux immigrants francophones s'établissant dans la région du Grand Moncton.

Malgré son statut de province officiellement bilingue, le Nouveau-Brunswick est désavantagé sur le plan de la formation linguistique dans les deux langues officielles. Les immigrants francophones en milieu minoritaire font face à l'apprentissage d'une deuxième langue, mais les cours de langue ne sont offerts que jusqu'au niveau 3, ce qui est inférieur au niveau requis pour occuper un poste bilingue au Nouveau-Brunswick.

Selon le commissaire, le gouvernement a l'obligation de veiller à maintenir l'équilibre linguistique de la province. Le système d'éducation pourrait jouer un rôle plus important dans l'inclusion et l'intégration d'une famille immigrante francophone en milieu minoritaire. Un programme d'études ciblant le multiculturalisme apporterait une ouverture d'esprit chez les jeunes.

Le commissaire applaudit l'initiative de la municipalité de Saint-Léonard et souhaite ardemment que ce projet pilote voie le jour dans d'autres municipalités en situation minoritaire du Nouveau-Brunswick.

Les programmes mentionnés ci-haut sont la preuve que le Nouveau-Brunswick et ses communautés sont sur la bonne voie. Les communautés francophones en milieu minoritaire doivent participer à l'établissement et à l'intégration des familles qui immigreront chez elle. Pour que le sentiment d'appartenance ne s'affaiblisse pas, les communautés francophones en milieu rural doivent soutenir la famille d'immigrants pendant les premières années si elles souhaitent que les familles contribuent à l'épanouissement des communautés. Aux yeux du commissaire, l'inclusion sociale doit être prônée si le Nouveau-Brunswick veut devenir un endroit accueillant pour les immigrants, mais qui les incitera surtout à rester.

Programme de promotion

Certains projets ont débuté en 2004-2005, grâce au volet promotionnel du mandat du commissaire, et se poursuivent en 2005-2006. La description des projets suivants sert à démontrer la continuité d'année en année des travaux entamés par le bureau.

Épinglettes - Dans le but d'encourager les commerçants à afficher l'offre active de services dans les deux langues officielles auprès de sa clientèle, le bureau s'est procuré 1 000 épinglettes de chaque version (« Français-English », « English-Français »). Le commissaire a distribué quelque 300 épinglettes aux commerçants qui en ont démontré l'intérêt.

Livret sur les droits linguistiques - Dans le but d'informer la population du Nouveau-Brunswick de ses droits linguistiques, le bureau du commissariat et le SPEIJ-NB (Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick) ont travaillé à la publication et à la distribution d'un livret bilingue intitulé *Les langues officielles : Vos droits au Nouveau-Brunswick*, vulgarisant les droits linguistiques des Néo-Brunswickois. Plus de 10 000 livrets ont été distribués dans les écoles, bibliothèques, régies régionales de la santé, municipalités et autres organismes.

Questionnaire pour les municipalités - Le bureau du commissaire a préparé un questionnaire à l'intention des municipalités qui sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Ce questionnaire a servi à déterminer leur niveau de succès et les défis qu'elles ont à relever pour arriver à respecter leurs obligations. Suite à ses rencontres avec les représentants des municipalités, le commissaire a conclu que ces dernières démontrent une intention de se conformer à la LLO.

Sondage par téléphone - En collaboration avec l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick, un sondage par téléphone a été fait auprès de francophones pour déterminer jusqu'à quel point ils sont conscients de leurs droits linguistiques et si les avocats pratiquant dans les communautés majoritairement anglophones informent les clients de ces droits. Les résultats serviront à identifier les lacunes et à déterminer les programmes d'information et de sensibilisation.

Prix Dialogue NB - Avec la collaboration du bureau du commissaire aux langues officielles, Dialogue NB remet annuellement le Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur aux personnes et organismes qui favorisent la promotion et le respect des deux communautés linguistiques. En juin 2005, ce prestigieux prix a été décerné au Festival littéraire international Northrop Frye, Alex Fancy et Bernard Imbeault dans les catégories organismes communautaires/institutions publiques, particuliers et entreprises privées, respectivement.

Bureau des conférenciers - Le bureau a aussi collaboré avec Dialogue NB à la création d'un bureau des conférenciers en vue de faire une série des présentations dynamiques pour favoriser un discours positif sur le bilinguisme afin de susciter une fierté face à nos efforts d'inclusion linguistique.

Annonces dans les journaux - Afin de continuer la promotion des langues officielles auprès du public et de l'informer des recours que lui offre la LLO, le bureau a conçu une série d'annonces (3 en anglais et 3 en français) avec le slogan : Le Choix : C'est à moi / Choice : It's mine. Ces publicités ont paru dans des journaux de la province durant l'année financière 2005-2006.

Annonces radiophoniques - Pour les mêmes raisons, le bureau a aussi conçu une série d'annonces radiophoniques. Chacune des publicités explique une différente partie de la LLO en termes clairs. Cette campagne sert aussi à valoriser les radios communautaires francophones comme outil de promotion et d'épanouissement de la langue et de la culture française en milieu minoritaire.

Site Internet www.2tantmieux.ca - Dans le but d'informer les jeunes au sujet de leurs droits linguistiques et de susciter chez eux une attitude positive et de fierté vis-à-vis de leur langue maternelle, le commissariat, de concert avec Razor Creative, une firme de publicité et de conception de Moncton, a créé le site Internet bilingue interactif www.2tantmieux.ca. La création de ce site Internet a été possible grâce au financement des gouvernements fédéral et provincial en vertu de l'Entente cadre Canada Nouveau-Brunswick à la prestation de services en français. Ce site vise à encourager les jeunes de 9 à 14 ans à s'informer d'une façon amusante et innovatrice sur les langues officielles. Le site www.2tantmieux.ca est en constante évolution.

Durant l'été 2005, le bureau a embauché deux étudiants bilingues pour faire la distribution d'objets de promotion du site tels que frisbees, t-shirts, et tatouages. Ils ont couru les festivals, les lieux de célébrations et de rencontres ainsi que les parcs, les terrains de camping et les plages. Au cours de l'année, des milliers de jeunes sont allés visiter ce site en plein épanouissement.

Festival littéraire Northrop Frye - Dans le but d'étendre la portée du Festival littéraire Northrop Frye qui a comme mission de permettre à la communauté de découvrir la diversité culturelle, un partenariat entre le bureau du commissaire et le festival a été mis sur pied. Le bureau a contribué au Festival littéraire Northrop Frye parce que certains programmes au sein du festival visent les élèves et aident à la compréhension multiculturelle.

Promotion active du commissaire - Afin de faire la promotion de la *Loi sur les langues officielles* et de parler du bilinguisme réel, le commissaire s'adresse régulièrement à divers groupes sociaux de partout dans la province et d'ailleurs, participe à diverses conférences et siège à divers mouvements ayant des buts compatibles avec ceux du commissariat.

CHAPITRE CINQ

PERSPECTIVES D'AVENIR

Intégration des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick

La population néo-brunswickoise connaît mieux ses droits linguistiques depuis que le bureau du commissaire aux langues officielles en fait la promotion. Nous continuons à recevoir des plaintes visant des ordres professionnels de la province, mais, puisqu'il y a ambiguïté quant au terme « institution », le traitement de ces plaintes présente des difficultés.

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

La question n'est toujours pas résolue après maintes discussions avec les fonctionnaires. Nous estimons qu'il nous incombe donc de continuer à aborder la question. Pour ce faire, nous devons acquérir une compréhension approfondie de la façon dont les ordres professionnels sont établis et fonctionnent quotidiennement. Nous sommes à étudier les lois habilitantes des ordres professionnels et à communiquer avec chaque organisme afin de compiler une base de données complète contenant tous les renseignements pertinents en vue de présenter au gouvernement nos conclusions et nos recommandations. Nous savons déjà que nombre d'ordres professionnels offrent déjà leurs services dans les deux langues officielles.

Recommandation 3

Que le gouvernement entreprenne les démarches nécessaires qui mèneront à la clarification des obligations des ordres professionnels du Nouveau-Brunswick et qu'il y ait des échanges afin d'établir lesdites obligations.

Que les ordres professionnels, puisqu'ils ont régulièrement affaire au public, offrent leurs services dans les deux langues officielles.

Un bon coup : La promotion du bilinguisme et le monde des affaires

Le monde des affaires n'a aucune obligation juridique de servir ses clients dans la langue officielle de son choix. Plusieurs s'entendent pour dire que, dans une province officiellement bilingue, on peut certainement reconnaître les avantages et le bien-fondé d'encourager le monde des affaires à offrir ses services dans la langue officielle de choix. Il y a lieu de commencer à considérer la promotion du bilinguisme dans le monde des affaires.

Ce n'est pas un concept nouveau, puisque depuis un certain temps déjà, Advantage Saint John Advantage, qui est composé d'une équipe de professionnels des différents secteurs de l'économie de Saint John, voit à la promotion des avantages financiers et culturels du bilinguisme à Saint John et offre un modèle de coopération sur les plans linguistique et économique.

Depuis quelques années, les journaux se plaisent à publier l'impact économique des communautés francophones minoritaires dans les grands centres urbains de la province. Les commerçants des deux communautés linguistiques de la ville de Saint John ont décidé de bénéficier de cette réalité économique en créant un organisme formé de gens d'affaires anglophones et francophones.

Le commissaire affirme que l'ASJA mérite d'être félicité pour « son influence positive sur la promotion des deux langues officielles dans la région du Grand Saint John. » En plus d'atteindre ses buts, Avantage Saint John Advantage contribue à permettre aux anglophones bilingues qui ont déployé tant d'effort à apprendre une deuxième langue de l'utiliser afin de la sauvegarder et même de l'améliorer. Le projet contribue aussi à l'avancement et à l'égalité des deux communautés linguistiques.

L'idée de créer un partenariat entre Dialogue NB, Avantage Saint John Advantage et le bureau du commissaire aux langues officielles a été lancée par le commissaire en février 2006 dans le but d'étendre le projet à l'échelle provinciale. Pour ce faire, le commissaire propose aux communautés de suivre l'exemple d'Avantage Saint John Advantage.