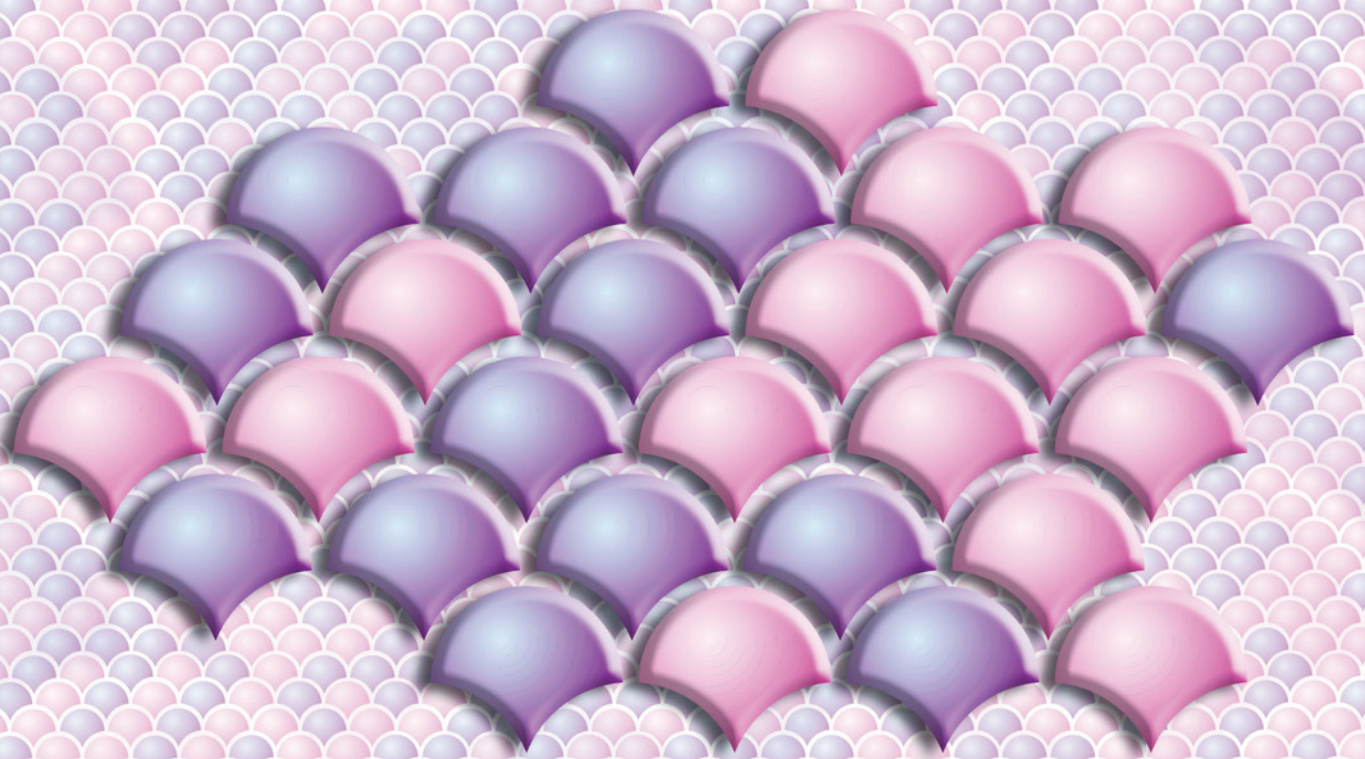


# RAPPORT ANNUEL 2006-2007



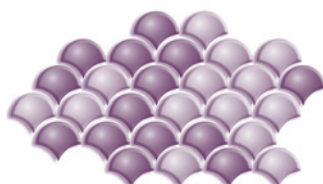
**BUREAU DU  
COMMISSAIRE AUX  
LANGUES OFFICIELLES**



**OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES**

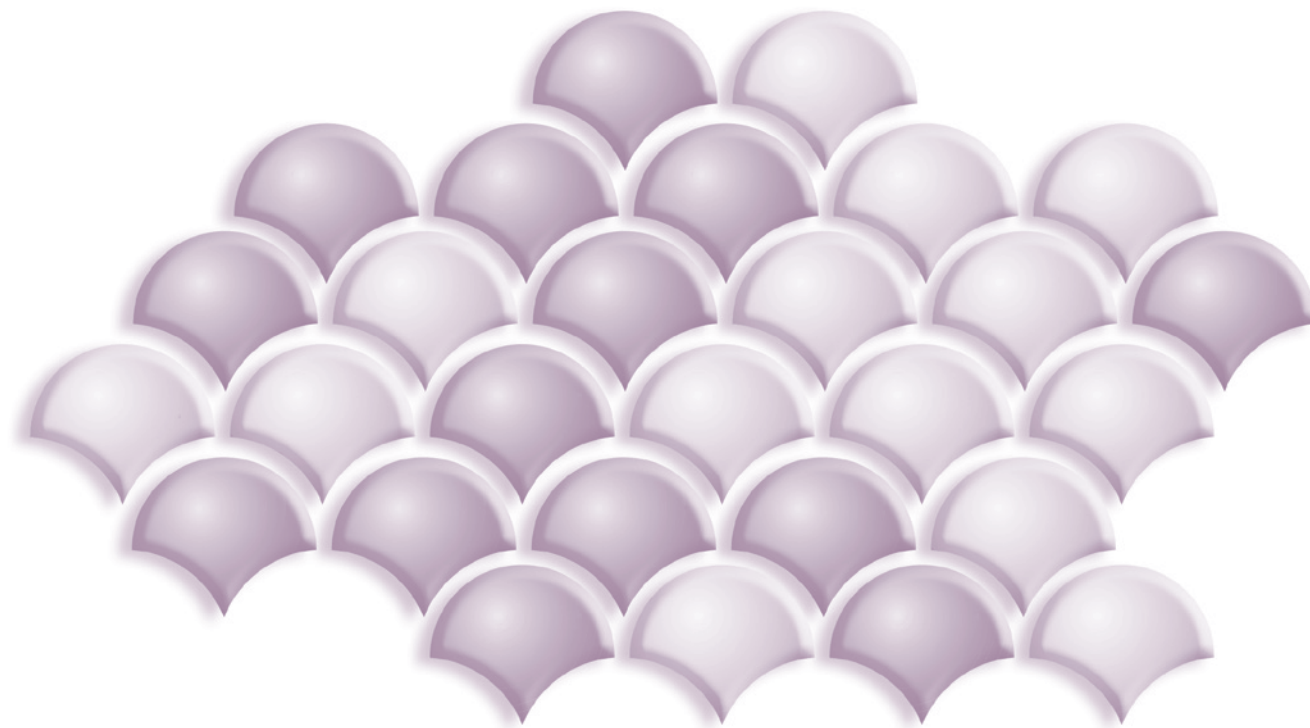
# Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

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*.



2006 - 2007

## **Rapport annuel 2006-2007**

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](http://www.languesofficielles.nb.ca)

### **Octobre 2007**

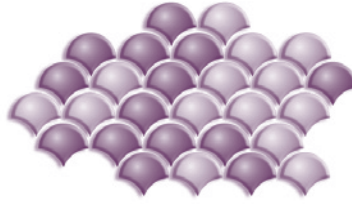
Couverture :  
Communications Nouveau-Brunswick  
CNB 4780

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 978-1-55396-917-4  
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 McGinley, 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<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007.

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](http://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](http://www.officiallanguages.nb.ca)



## TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>SOMMAIRE</b> . . . . .	<b>10</b>
<b>CHAPITRE I</b>	
<b>L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS</b> . . . . .	<b>11</b>
<i>Canada c. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.</i> . . . . .	11
<i>R. c. McGraw</i> . . . . .	11
<b>CHAPITRE II</b>	
<b>DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES</b> . . . . .	<b>13</b>
La procédure de dépôt de plaintes . . . . .	13
La procédure de disposition de plaintes . . . . .	13
Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO . . . . .	13
Suivi des plaintes de l'année 2005-2006 . . . . .	14
<i>Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2005 et le 31 mars 2006</i> . . . . .	14
Suivi des plaintes de l'année 2006-2007 . . . . .	17
<i>Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007</i> . . . . .	17
<i>Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du bureau du commissaire aux langues officielles</i> . . . . .	19
<i>Plaintes résolues durant l'année</i> . . . . .	19
<i>Résultats de l'enquête sur la langue des décisions ou ordonnances des tribunaux</i> . . . . .	32
<i>Alcool NB : préoccupations relatives aux services dans les deux langues officielles</i> . . . . .	33
<i>Félicitations!</i> . . . . .	34
Conclusion . . . . .	34
<b>CHAPITRE III</b>	
<b>INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS</b> . . . . .	<b>35</b>
Ministère de la Santé . . . . .	35
<i>Projet de réforme des soins de santé</i> . . . . .	35
<i>Dossiers médicaux des patients : devraient-ils être accessibles dans la langue de choix?</i> . . . . .	36
<i>Coordonnateurs aux langues officielles : vers une relation productive</i> . . . . .	38
<i>Régie régionale de la santé de la Vallée : un effort collectif s'impose</i> . . . . .	38
<i>Félicitations! Nouveau guide sur les langues officielles pour les régies régionales de la santé</i> . . . . .	39
<i>Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick</i> . . . . .	39

Messagerie vocale automatisée : la province ne comprend pas le message . . . . .	40
Abolition du Programme de contestations judiciaires fédéral . . . . .	40
On veut un portail langagier pour les fonctionnaires provinciaux . . . . .	41
Communautés rurales : problème de vide juridique . . . . .	42
La GRC et la <i>Loi sur les langues officielles</i> . . . . .	42
Comité interministériel de toponymie . . . . .	43
<b>CHAPITRE IV</b>	
<b>PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS</b>	
<b>LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE</b>	
<b>DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS . . . . .</b>	<b>45</b>
Philosophie générale du commissaire en matière de promotion . . . . .	45
Le bilinguisme et le monde des affaires . . . . .	46
2tantmieux, un programme innovateur pour les jeunes . . . . .	47
Organismes professionnels de réglementation . . . . .	49
Cas intéressants . . . . .	50
Promotion des langues officielles par l'entremise de tiers . . . . .	52
<i>Le Centre communautaire Sainte-Anne</i> . . . . .	52
<i>Avantage Miramichi Advantage</i> . . . . .	52
<i>Le français pour l'avenir</i> . . . . .	52
<i>Festival littéraire international Northrop Frye</i> . . . . .	52
<i>Championnat universitaire et collégial 2007 de l'Association royale de golf du Canada</i> . . . . .	52
<i>Colloque national de leadership – Vie scolaire</i> . . . . .	52
Programme de promotion . . . . .	53
<i>Épinglettes et affiches de comptoir</i> . . . . .	53
<i>Sensibilisation des députés provinciaux</i> . . . . .	53
<i>Intolérance dans le sport</i> . . . . .	53
<i>Campagne de publicité dans les journaux de la province</i> . . . . .	54
<i>Campagne de publicité télévisée</i> . . . . .	54
<i>Semaine du patrimoine 2007</i> . . . . .	54
<i>Promotion active de la part du commissaire</i> . . . . .	54
<b>CHAPITRE V</b>	
<b>PERSPECTIVES D'AVENIR . . . . .</b>	<b>55</b>



## MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

**J**e suis heureux de présenter mon quatrième rapport annuel. Comme dans mes rapports précédents, j'y donne un aperçu détaillé des activités et initiatives de mon bureau pour l'exercice financier 2006-2007 ainsi qu'une vue d'ensemble du progrès vers l'égalité réelle dans la prestation des services gouvernementaux dans les deux langues officielles.

À titre de commissaire, j'ai le mandat d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la *Loi sur les langues officielles*. Mon rapport fait état du travail accompli dans ce domaine et

donne au lecteur l'occasion de connaître le genre de plaintes dont nous avons traité ainsi que certaines faiblesses ou déficiences décelées chez certaines institutions. Le rapport révèle aussi comment nous avons profité de nos enquêtes pour inciter les institutions à apporter les mesures correctives pour qu'elles puissent se conformer aux exigences de la *LLO*. J'ai évoqué dans mes rapports précédents la bonne coopération qui existe entre mon bureau et les institutions pendant l'enquête de plaintes. Cette collaboration persiste; et durant l'exercice financier, la plupart des institutions ont répondu avec célérité et avec le plus grand sérieux. Je me dois de le noter et de remercier les administrateurs pour l'esprit de coopération qu'ils nous ont démontré.

Nous apprécions l'attitude constructive qu'adoptent les institutions dans le cadre de nos enquêtes. Ceci dit, il ne s'agit là que d'une partie de la responsabilité du gouvernement et de ses institutions quant à la progression continue vers l'égalité réelle dans la prestation des services dans les deux langues officielles.

Comme je l'ai souligné dans mon rapport annuel de 2004-2005, le gouvernement et chacune de ses institutions doivent être proactifs dans l'avancement des langues officielles et pour arriver à l'égalité réelle dans la prestation des services en conformité avec la *LLO*. Nous avons fait un bout de chemin dans ce domaine mais il reste encore une distance à parcourir avant d'arriver au seuil visé par la *LLO* où les citoyens de tous les coins de la province pourront recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix. Je m'étais permis de signaler que cette approche proactive exigeait du gouvernement et de ses institutions l'élaboration et l'implantation d'un plan directeur. J'y avais étalé le fondement de mon raisonnement ainsi qu'une série de suggestions et de recommandations dans l'espoir qu'elles sauraient inspirer le gouvernement et l'inciter à agir. J'avouais à ce moment, et je maintiens, qu'à moins de prendre des mesures positives, d'autres priorités du gouvernement pourraient prendre le pas sur les droits en matière de langues officielles. J'ai, depuis le dépôt de mon rapport annuel de 2004-2005, eu l'occasion à maintes reprises de m'entretenir avec plusieurs dirigeants quant à l'importance pour le gouvernement de réagir aux questions et aux recommandations dudit rapport.

Il m'aurait fait extrêmement plaisir de vous annoncer que le gouvernement a accueilli favorablement mes recommandations et qu'un processus a bel et bien été mis en branle pour élaborer et adopter un plan directeur. Cependant, hormis quelques promesses informelles de se pencher sur ces recommandations, nous avons, à la fin de l'exercice financier 2006-2007, reçu très peu de réactions de la part du gouvernement.

Bien que tous puissent comprendre que le gouvernement a, de par sa nature, tendance à procéder lentement et délibérément, je dois avouer qu'il a été décevant de ne recevoir aucune réponse, officielle ou non, indiquant l'avis du gouvernement en ce qui concerne les questions soulevées dans le rapport.



Plus de quatre ans après le début de mon mandat, je maintiens toujours que le gouvernement et ses institutions doivent avoir une approche plus proactive dans l'implantation de mesures positives. Je souligne respectueusement qu'à moins d'adopter cette approche avec dynamisme, nous risquons de vivre un ralentissement de la progression vers l'égalité réelle et même de subir un certain recul. Je ne crois pas énoncer une opinion innovatrice. En fait, ce concept figure dans la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Cette *Loi*, tout en confirmant notamment l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges des deux communautés de langues officielles, déclare que le gouvernement du Nouveau-Brunswick, dans les mesures législatives qu'il propose, dans la répartition des ressources publiques et dans ses politiques et programmes, encourage par des mesures positives le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles (je souligne). Selon moi, le message est on ne peut plus clair. On doit adopter une approche proactive s'interrogeant sur les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer la capacité de servir et de communiquer avec le public selon les exigences de la *LLO*.

Plusieurs mesures positives ont vu le jour au fil des années. L'adoption en 2002 de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* est en effet une de ces mesures importantes. Nous devons admettre cependant que la nouvelle *LLO* ne pourra efficacement rencontrer les objectifs escomptés que si, on la fait suivre d'un plan directeur détaillé qui permettra au gouvernement et à ses institutions de mettre en application les mesures susceptibles d'apporter les modifications nécessaires, ceci pour agir en conformité avec les obligations que la *LLO* leur impose. Il m'appert que l'adoption d'un plan directeur est une étape logique pour assurer la progression visée par la *LLO*. Je suis confiant qu'il est toujours temps d'agir afin de profiter pleinement de l'enthousiasme et du support général qui a suivi l'adoption de la *LLO* de 2002. Il serait dommage de ne pas agir en ce moment.

C'est donc pourquoi je reviens à la charge et que j'exprime une certaine inquiétude quant au manque de rétroaction.



Michel A. Carrier, c.r.

(Nota : Au moment de la rédaction du présent document, mon bureau examine une réponse écrite du Comité des sous-ministres sur les langues officielles concernant les recommandations contenues dans les rapports annuels précédents.)

## RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF

Le Bureau du commissaire aux langues officielles en est maintenant à sa quatrième année d'activités. Ses trois rapports annuels précédents décrivent le travail qui a été accompli quant aux enquêtes sur les plaintes et pour la promotion du français et de l'anglais dans tout le Nouveau-Brunswick.

Alors que le premier rapport annuel a porté surtout sur la structure et l'organisation du Bureau, le deuxième a signalé les décisions pertinentes des tribunaux et a décrit le travail effectué par le Bureau du commissaire pour répondre à des plaintes très diverses, dont beaucoup concernaient les élections provinciales de 2003. Bien qu'il ait loué la bonne volonté et l'attitude positive des municipalités et des régies régionales de la santé à l'égard des obligations que leur impose la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire a également contesté la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés, mesure qui a abouti à une diminution considérable du nombre d'inscriptions. Il a également recommandé que la province adopte un plan directeur visant la mise en œuvre de la *LLO* ainsi que de nouvelles lignes directrices aux fonctionnaires sur la langue de travail.

En plus des renseignements détaillés habituels sur les enquêtes et le règlement des plaintes, le troisième rapport annuel du commissaire – relatant l'exercice financier 2005-2006 – comprenait une recommandation voulant 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 qui indiquerait clairement que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police provincial ou municipal, est assujettie à la *LLO*. Le commissaire a également recommandé que le gouvernement entreprenne les démarches nécessaires pour clarifier les obligations des organismes professionnels de réglementation du Nouveau-Brunswick sous le régime de la *LLO*.

Le rapport 2005-2006 du commissaire contenait également les conclusions de son étude sur l'enseignement du français langue seconde au Nouveau-Brunswick, qu'il a entreprise dans le cadre de son mandat de promotion des deux langues officielles. Le commissaire avait rencontré environ 50 personnes qui participaient directement ou indirectement aux programmes de FLS du Nouveau-Brunswick. De ce nombre, une seule personne était d'avis que 70 % de tous les diplômés du secondaire, d'ici 2013, seraient capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle, même si le *Plan d'apprentissage de qualité* de la province affirme le contraire. Les raisons données pour justifier ce pessimisme sont des problèmes concernant le programme de français de base et l'insuffisance du personnel en FLS, tant du côté des agents pédagogiques de district que de celui des enseignants.

## SOMMAIRE

En plus d'être un rapport d'activités comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*, ce quatrième rapport annuel du Bureau du commissaire aux langues officielles se veut un outil de promotion des deux langues officielles de la province et un ouvrage de référence pour les fonctionnaires et le grand public.

Au cours de toute l'année, comme il l'a fait depuis le début de son mandat en 2003, le commissaire a fourni à divers ministères et institutions du gouvernement de l'information et des conseils sur les questions relatives aux langues officielles. Il a constamment recherché des occasions d'appuyer et de stimuler des changements positifs au sein des institutions du gouvernement pour aider à assurer le respect des droits linguistiques de la population. Bien qu'il puisse faire des recommandations à la suite d'une enquête sur une plainte concernant les services du gouvernement, le commissaire ne peut imposer des solutions. C'est pourquoi il choisit de s'engager également dans des discussions constructives avec les institutions pour mieux s'assurer qu'elles respectent les obligations prescrites par la *LLO*. Le présent rapport donne des détails sur les interventions les plus notables du commissaire auprès des institutions provinciales au nom des gens du Nouveau-Brunswick. Ces interventions ont visé notamment le ministère de la Santé au sujet du projet de réforme des soins de santé ainsi que le ministère de la Sécurité publique au sujet des obligations de la GRC en application de la *LLO*.

Le rapport annuel du commissaire donne également un résumé de deux décisions clés des tribunaux qui ont de fortes répercussions sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

Cette année, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 119 plaintes et 26 demandes de renseignements. De ces plaintes, 77 étaient recevables, soit 71 signalant le manque de services en français et 6 déplorant le manque de services en anglais; 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*; 11 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

En plus de son obligation d'enquêter les plaintes, le commissaire est également chargé de promouvoir l'avancement des deux langues officielles. De nouveau cette année, le Bureau du commissaire a mené de nombreuses activités de promotion en diffusant des messages de fierté et d'harmonie linguistiques dans l'ensemble de la province au moyen d'initiatives, dont le site Web pour jeunes *2tantmieux* constitue un exemple. Le commissaire a également fait la promotion du statut égal des deux langues officielles en encourageant les entreprises privées à adopter l'idée de fournir à leur clientèle des services en français et en anglais. Il a également suggéré que les organismes professionnels de réglementation du Nouveau-Brunswick qui sont constitués par des lois provinciales soient considérés assujettis à la *LLO* et soient donc tenus de fournir des services dans les deux langues officielles.

Ailleurs dans son rapport, le commissaire fait état des réalisations d'institutions, d'organisations et de collectivités qui, selon lui, méritent d'être mentionnées. Il croit fermement que nous contribuons grandement à l'avancement d'un bilinguisme véritable dans nos collectivités lorsque nous travaillons de façon réfléchie et innovatrice à rendre effective l'égalité linguistique garantie par la *LLO*.

## 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 des répercussions notables sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

En 2006-2007, la Cour d'appel fédérale et la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ont instruit des affaires où ils ont examiné les droits linguistiques dans le contexte des services de police fournis par la Gendarmerie royale du Canada.

#### ***Canada c. Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.***

Marie-Claire Paulin est arrêtée le 26 avril 2000 par un agent de la GRC sur la Transcanadienne dans la région de Woodstock, plus précisément à Debec, au Nouveau-Brunswick, pour excès de vitesse. L'agent de la GRC en question ne peut s'adresser en français à Mme Paulin et ne fait aucune offre active en ce sens.

En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB poursuivent la GRC en alléguant que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés du fait que l'agent n'a pas pu communiquer avec elle en français.

Le 26 août 2005, la Cour fédérale conclut essentiellement qu'il y a eu violation des droits de Mme Paulin et statue que la *Charte canadienne des droits et libertés* oblige la GRC à servir celle-ci dans la langue de son choix. Le gouvernement fédéral appelle de cette décision le 7 novembre 2005.

Le 25 mai 2006, la Cour d'appel fédérale infirme la décision du tribunal inférieur en concluant que le juge de première instance a fait erreur en assimilant la GRC à une institution provinciale aux fins de la *Charte*. Elle ajoute que, puisque la GRC fournit des services aux termes d'un contrat avec le gouvernement provincial, c'est en réalité ce dernier qui a la responsabilité constitutionnelle de veiller à ce que les droits linguistiques de Mme Paulin soient respectés, et la GRC, étant seulement un mandataire contractuel du gouvernement, n'a qu'une obligation contractuelle et non une obligation constitutionnelle. La Cour affirme également que le tribunal compétent pour entendre une telle affaire aurait dû être la Cour du Banc de la Reine de la province.

Il faut remarquer que les faits de cette affaire sont antérieurs à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

L'autorisation d'appel de la décision auprès de la Cour suprême du Canada a été accordée, et l'affaire devrait être entendue d'ici la fin de l'année 2007.

#### ***R. c. McGraw***

Le 21 juin 2003, Ken McGraw est au volant de son véhicule lorsqu'il est arrêté par un agent de la GRC à Tracadie-Sheila, au Nouveau-Brunswick. L'agent soupçonne que M. McGraw ne porte pas sa ceinture de sécurité. L'agent s'adresse à M. McGraw en français, et tous les échanges qui suivent se déroulent dans cette langue. L'agent n'informe à aucun moment M. McGraw, qui est parfait bilingue, de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. L'agent remplit une formule d'accusation pour expiration de l'immatriculation et une autre pour défaut de porter la ceinture de sécurité et délivre des avis de poursuite sommant M. McGraw de comparaître devant la Cour provinciale le 11 août 2003. Tous les documents sont remplis en français et l'agent coche la case « Français » dans l'espace réservé pour indiquer la « langue choisie » par M. McGraw, même si celui-ci n'a jamais demandé à recevoir le service en français. Au cours du procès, qui se tient en anglais à sa demande, M. McGraw prétend en vain que les droits linguistiques que lui confère la *Loi sur*

*les langues officielles* et la *Charte* ont été violés et qu'il devrait donc être acquitté de ce fait. Le juge de la Cour provinciale conclut que les droits linguistiques de M. McGraw n'ont pas été violés, puisque celui-ci comprend le français. M. McGraw appelle de la décision auprès de la Cour du Banc de la Reine, qui conclut qu'il y a nettement eu violation du droit de M. McGraw d'être informé de son droit à l'emploi de la langue de son choix en vertu de la *LLO* et ordonne que les accusations portées contre M. McGraw soient déclarées nulles et qu'il soit acquitté. La décision est portée en appel.

Le 22 février 2007, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick conclut que les avis de poursuite, qui sont inexacts du fait qu'ils indiquent à tort que M. McGraw a choisi de faire affaire en français, devraient être écartés parce que l'erreur est impossible à corriger. La Cour ordonne en conséquence que M. McGraw subisse un nouveau procès. En pratique, le résultat de cette décision est que M. McGraw n'est pas déclaré coupable des accusations portées contre lui. Il est important de remarquer que, bien que la décision soit fondée sur une irrégularité de procédure de la contravention décernée à M. McGraw, la Cour a formulé les observations suivantes sur les droits linguistiques et les services de police au Nouveau-Brunswick :

*Je mettrais fin aux procédures en insistant à mon tour, à l'instar du juge de la cour d'appel en matière de poursuites sommaires, sur l'importance des droits linguistiques au Nouveau Brunswick, seule province ayant deux langues officielles. Ce sont en effet les droits linguistiques, qu'ils tirent leur source de la Charte, de la Loi sur les langues officielles ou de la Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales, qui nous différencient au sein de la fédération canadienne; avec le temps, nos concitoyens sont de plus en plus nombreux à voir fièrement dans ces droits ce qui les définit comme Néo Brunswickois. Il faut espérer que l'issue de la présente instance fera bien comprendre aux agents de la paix chargés de l'application des lois provinciales que les droits linguistiques sont inviolables.*

(Note de l'éditeur : Au moment de la rédaction du présent document, la Cour suprême du Canada avait rejeté la demande d'autorisation d'appel de la province.)

## 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 efficace 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 en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat ([www.languesofficielles.nb.ca](http://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*

- La plainte est déposée par la personne plaignante alléguant le non-respect de la *Loi sur les langues officielles*.
- 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 tout 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.
- 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 entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

#### *Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la Loi sur les langues officielles*

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 toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, 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 pour les encourager à modifier certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit ou à la lettre de la *LLO*. Également, lorsqu'une plainte est non recevable mais révèle néanmoins un problème qui porte atteinte à la qualité ou à la nature des services offerts, le commissaire intervient de façon informelle.

La procédure de dépôt de plaintes constitue un moyen efficace de découvrir les domaines où il y a problème quant au respect de la *Loi* et offre la possibilité d'intervenir en vue de corriger les lacunes. Cette forme de collaboration entre le commissaire et le public vise à assurer 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 2005-2006***

Comme le traitement des plaintes n'est pas assujéti aux contraintes de dates de tombée des rapports annuels du commissaire, il est possible que ceux-ci fassent état de certaines plaintes qui ne seront réglées qu'au cours de l'exercice financier suivant. Donc, d'année en année, les rapports annuels feront un suivi de certaines plaintes de l'année précédente.

### **Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2005 et le 31 mars 2006**

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2005 et le 31 mars 2006 qui n'ont pas été résolues durant cette période mais au cours de la présente année financière, c'est-à-dire entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007.

**Tableau 1**

	Français	Anglais	Total
<b># communications</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>32</b>
# plaintes recevables*	17	12	29
# plaintes non recevables (NJU)	2	1	3
# plaintes renvoyées (REF)**	0	0	0
# demandes de renseignements (INF)	0	0	0

\*trois (3) 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 catégories principales**

	Français	Anglais	Total
<b># plaintes recevables</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>29</b>
Systèmes automatisés	0	0	0
En personne	3	0	3
Affichage	1	8	9
Communications téléphoniques	4	1	5
Sites internet	2	0	2
Documents écrits	6	3	9
Autre	1	0	1

**Tableau 3****Plaintes recevables – Traitement**

	Français	Anglais	Total
<b># plaintes recevables</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>29</b>
<b>A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO</b>	14	12	26
<b>B. En cours d'instruction</b> (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	1	0	1
<b>C. Dossiers fermés</b> (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	2	0	2



**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
Assemblée législative	1	1	0	0	1	0
Bureau du Conseil exécutif	1	0	1	0	0	1
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 postsecondaire, Formation et du Travail	1	0	1	0	0	1
Gouvernements locaux*	3	3	0	0	3	0
Justice et Consommation	2	0	2	0	0	2
Santé**	5	3	2	0	3	2
Sécurité publique	2	0	2	0	0	2
Services familiaux et communautaires	1	0	1	0	0	1
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Tourisme et Parcs	8	0	1	7	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

\* ces trois (3) plaintes visent les services d'une municipalité en particulier (Ville de Miramichi).

\*\* deux (2) de ces plaintes visent le ministère de la Santé et les trois (3) autres visent les services de certaines régies régionales de la santé (Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Beauséjour).

## Suivi des plaintes de l'année 2006-2007

### Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007.

**Tableau 1**

	Français	Anglais	Total
<b># communications</b>	<b>110</b>	<b>35</b>	<b>145</b>
# plaintes recevables*	71	6	77
# plaintes non recevables (NJU)	22	9	31
# plaintes renvoyées (REF)**	9	2	11
# demandes de renseignements (INF)	8	18	26

\* une (1) de ces plaintes a été initiée par le Commissaire.

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

**Tableau 2**

### Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
<b># plaintes recevables</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>77</b>
Systemes automatisés	0	0	0
En personne	29	0	29
Affichage	3	0	3
Communications téléphoniques	10	0	10
Sites internet	2	0	2
Documents écrits	13	4	17
Autre	14	2	16

**Tableau 3**

### Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
<b># plaintes recevables</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>77</b>
<b>A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO</b>	55	5	60
<b>B. En cours d'instruction</b> (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	7	0	7
<b>C. Dossiers fermés</b> (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	9	1	10

**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
Agence d'efficacité et de conservation énergétiques du N.-B.	1	0	1	0	0	1
Assemblée législative	3	0	3	0	0	3
Bureau de la directrice générale des élections	14	14	0	0	14	0
Éducation postsecondaire, Formation et du Travail	2	0	2	0	0	2
Finances	1	1	0	0	1	0
Gouvernements locaux*	2	2	0	0	2	0
Justice et Consommation	3	0	3	0	0	3
Ressources naturelles	1	1	0	0	1	0
Santé**	16	7	7	2	7	9
Sécurité publique	3	0	3	0	0	3
Services familiaux et communautaires	3	0	2	1	0	3
Services Nouveau-Brunswick	4	3	0	1	3	1
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	1
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourisme et Parcs	3	2	0	1	2	1
Transports	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

\* une (1) de ces plaintes vise le ministère des gouvernements locaux, et l'autre les services d'une municipalité en particulier (Ville de Fredericton).

\*\* deux (2) de ces plaintes visent le ministère de la Santé et les 14 autres visent les services de certaines régionales de la santé (Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé de la Vallée, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Sud-Est, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé Beauséjour).

Durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 mars 2007, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 119 plaintes et 26 demandes de renseignements. De ce nombre, 77 plaintes étaient recevables, soit 71 déplorant le manque de services en français et 6 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO, et 11 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

La plupart des plaintes signalent le défaut d'offre active de services en français et le manque ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Certaines plaintes concernent les documents écrits, tels que les formulaires, les factures et d'autres documents rédigés en anglais seulement ou mal traduits en français, puis distribués au public.

Certaines régions régionales de la santé situées dans des régions à prédominance anglophone continuent d'être visées par des plaintes parce qu'elles ne font pas d'offre active de services dans les deux langues officielles. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, demeurent incapables d'offrir de façon constante une qualité égale de services et de communications aux patients et au public. Beaucoup de plaintes découlent de l'attitude négative de certains membres du personnel infirmier et d'autres employés de première ligne envers les gens qui demandent à se faire servir en français pendant les formalités d'admission et de triage. Le commissaire donne ci-après, dans le chapitre intitulé « Interaction avec les institutions », de plus amples détails sur la question.

Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées. Même s'il a répété ce refrain depuis sa première année d'activités, le commissaire ne voit toujours pas de mesures concrètes en ce sens.

### 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'exercice financier 2006-2007 sont à peu près identiques à ceux des trois années précédentes. Bien que les institutions se montrent disposées à faire le nécessaire pour résoudre les situations qui ont donné lieu aux plaintes, le fait que les mêmes genres de plaintes continuent d'arriver dénote le besoin d'un plan directeur visant tout le système et abordant la prestation des services dans les deux langues officielles comme le prescrit la *Loi sur les langues officielles*.

#### Plaintes résolues durant l'année

**Institution :** Ministère des Services familiaux et communautaires

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que la qualité du français sur le site de la province du Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à la liste des employés du ministère des Services familiaux et communautaires est de piètre qualité.

**Mesures correctives de l'institution :** La liste des employés a été envoyée au bureau de traduction pour la vérification et la correction des fautes grammaticales. Lorsque les fautes grammaticales ont été corrigées, les corrections ont été effectuées sur le site. Depuis cette plainte, la procédure établie par le ministère est d'envoyer automatiquement la liste des employés, incluant les changements mensuels au bureau de traduction pour vérifier la qualité du français et faire les corrections nécessaires. Lorsque les changements seront faits, l'information sera mise à jour sur le site.

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique, Bureau des services aux victimes

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que son épouse a reçu du Bureau des services aux victimes de Campbellton, par courrier recommandé, une enveloppe contenant une brochure bilingue, une lettre en français seulement et un questionnaire de déclaration de la victime en français seulement.

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère nous a avisés qu'une formation sera donnée à tous les membres du personnel pour veiller à ce qu'ils connaissent bien les obligations que leur impose la *LLO*. De plus, une section portant sur la *LLO* sera ajoutée aux manuels de politiques actuels pour préciser davantage et renforcer les fonctions et obligations prescrites par la *LLO*.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé Beauséjour, Hôpital Georges-Dumont

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue qu'elle a composé les numéros de téléphone 862-4295 (Hôpital Georges Dumont, département de psychologie) et 862-4225 (Régie régionale de la santé Beauséjour). Dans les deux cas, la personne a répondu en français seulement, sans offrir activement des services dans les deux langues officielles. La plaignante a reçu ses services en anglais après s'être adressée à ses interlocuteurs dans cette langue.

**Mesures correctives de l'institution :** Les employés des deux services spécialisés ont reçu des instructions sur la manière de faire une offre active de services lorsqu'ils répondent au téléphone et sur leur obligation de le faire. La politique interne révisée sera conforme à l'esprit de la politique provinciale AD-2919, *Politique et lignes directrices relatives à la langue de service*, qui s'applique aux régies régionales de la santé. La politique interne révisée a été présentée au conseil d'administration de l'institution lors d'une réunion tenue en juin 2006.

---

**Institution :** Bureau du Conseil exécutif

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue avoir composé le numéro 453-2203 et laissé un message dans la boîte vocale du directeur des communications du ministère de la Formation et du Développement de l'emploi. Bien que l'agente de communications qui l'a rappelé ait déployé beaucoup d'efforts pour lui parler en français, ses compétences linguistiques n'étaient pas à la hauteur des exigences visant la prestation de services bilingues de qualité égale ce qui, de fait, ne lui aurait pas permis de bien cerner la raison pour laquelle le journaliste désirait s'entretenir avec la ministre. Le plaignant a été transféré à la Direction des questions féminines. La conversation a eu lieu en anglais puisque la personne au bout du fil était, semble-t-il, unilingue anglophone. La Direction des questions féminines a ensuite envoyé un courriel au plaignant en anglais seulement.

**Mesures correctives de l'institution :** Le Bureau du Conseil exécutif, de qui relève la Direction des questions féminines, s'assurera que ses employés prendront les mesures suivantes et se prévaudront des occasions de formation qui s'offrent à eux : Qu'ils rédigent un message d'absence du bureau qui soit bilingue ; qu'ils enregistrent un message bilingue pour leur boîte vocale s'ils ne sont pas en mesure d'offrir le service bilingue ; qu'ils indiquent dans leur message que le client peut composer le zéro pour obtenir le service dans l'autre langue officielle et qu'ils s'assurent que la personne à qui l'appel sera transféré est en mesure d'offrir le service dans l'autre langue ; qu'ils puissent s'inscrire à des sessions de formation en langue seconde s'ils le désirent.

L'institution a également tenu des sessions d'information et de sensibilisation concernant la politique sur les langues officielles auprès de ses employés.

**Recommandation :**

- Que l'institution fasse le suivi sur ce qui lui semble être essentiel à la bonne application des obligations de la *LLO* et qu'elle adopte de façon formelle une politique ou des mesures administratives en matière de langues officielles qui soient claires et accessibles aux employés de tous les niveaux.

---

**Institution :** Énergie NB

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue avoir téléphoné à la direction des « Médias-Personne-ressource » d'Énergie NB, pour obtenir de l'information au sujet d'une panne de courant. La personne qui lui a répondu était unilingue anglophone et lorsqu'elle lui aurait demandé pour un service en français elle a été transférée à une boîte vocale dont le message était en anglais seulement et ce, à deux reprises. Lorsqu'elle a composé le numéro pour la troisième fois, la plaignante a été transférée à une préposée francophone. Celle-ci ne connaissant pas les détails pour lui fournir des explications, elle l'a avisée qu'une personne pouvant s'exprimer en français allait la rappeler. Cependant, la plaignante allègue que c'est une personne unilingue anglophone qui l'a rappelée avec l'information recherchée ce qui l'a

finale­ment obligée de transiger avec elle dans cette langue. En effet, elle a encore demandé pour obtenir son service en français, mais son interlocuteur lui a dit qu'il n'y avait personne pour lui répondre dans sa langue de choix.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution nous a avisés qu'elle préparait un rappel à tous les employés sur leurs obligations relatives aux langues officielles et au besoin de communiquer en tout temps dans la langue de choix de l'interlocuteur. De plus, elle explore une solution technologique pour assurer que quand un interlocuteur est branché au courrier vocal d'un employé unilingue le message soit diffusé dans les deux langues officielles.

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique

**Sommaire de la plainte :** Le Commissaire a été avisé que quelques erreurs grammaticales en français se retrouvent au formulaire « AVIS À LA COUR (N°1) »

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution nous a fait part du fait que le formulaire en question n'est plus utilisé depuis la mise en œuvre du Système d'information sur la clientèle (SIC) en 2000. Les directeurs régionaux rappelleront aux membres de leur personnel qu'ils doivent se servir uniquement des lettres et formulaires produits par le SIC.

---

**Institution :** Ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation (Fondation des bibliothèques publiques du N.-B., FBPNB)

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue qu'après avoir rempli la partie française d'un formulaire pour faire un don à sa bibliothèque publique, il a reçu un courriel de remerciement en anglais seulement de la part de la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. De plus il allègue que l'inscription de son don sur son relevé de carte de crédit est uniquement en anglais.

**Mesures correctives de l'institution :** Après une consultation auprès du bureau de la FBPNB, il a été possible d'établir que les mesures suivantes ont déjà été prises :

- Une lettre de remerciement bilingue a été postée au donateur.
- Une lettre d'excuse a également été envoyée au donateur.
- La Carte de don sera modifiée afin d'inclure une section qui permettra aux donateurs et donatrices d'indiquer clairement la langue officielle de leur choix. Toute correspondance personnalisée pourra donc être effectuée dans la langue officielle choisie par les donateurs et donatrices.
- La FBPNB continuera d'envoyer des lettres normalisées bilingues aux donateurs et donatrices.
- La FBPNB a déjà fait modifier l'inscription qui apparaîtra dorénavant sur les relevés de carte de crédit. Cette inscription se lit dorénavant comme suit : « NBPLF/FBPNB 1 888-955-5455BC ».
- Lors de la réunion du conseil de fiduciaires de la FBPNB, qui devait avoir lieu le 1<sup>er</sup> avril 2006, une proposition de « politique interne visant à assurer une disponibilité constante de prestation de services dans la langue de choix du client ou de la cliente à tous les niveaux de fonctionnement de l'organisme où celui-ci est appelé à interagir avec les citoyens du Nouveau-Brunswick » aurait été soumise au conseil de fiduciaires aux fins de discussion.

---

**Institution :** Ministère de la Santé

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue une déficience et une erreur grammaticale en français au formulaire « Avis d'expiration de l'Assurance-maladie » qu'il a reçu par la poste, notamment :

- La lettre « Y » (signifiant « Yes ») apparaît dans la case intitulée « organ donor/don d'organes ».
- De plus, le mois février inscrit à deux endroits apparaît sans accent (« fevr »).

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère a indiqué qu'il travaillait présentement à corriger les erreurs au formulaire et à remplacer le système anglais qu'il utilisait par un système bilingue. De plus, le ministère va s'assurer, au cours du projet de renouvellement du système, que chaque individu au sein d'une même famille soit reconnu individuellement dans ses choix linguistiques même si, dans l'espoir de réduire les coûts, la méthode de capture et de traitement des données par unité familiale est maintenue.

**Recommandations :**

- Que l'institution nous fasse part de l'échéancier prévu pour le remplacement ou la mise à niveau de leur système informatique de gestion des données pour le rendre conforme à la LLO.
- Que l'institution se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus courts délais possibles.

---

**Institution :** Ministère de la Justice

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue une déficience au niveau de la correspondance qu'il avait reçue en anglais seulement de la part du Service des ordonnances de soutien familial du ministère de la Justice, Bureau régional de Bathurst.

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère nous a avisés que le problème ne relève pas du dossier, mais plutôt du système MAES, qui n'offre pas de fonctions linguistiques. Puisque le système MAES sera appelé à être remplacé, l'une des recommandations visant le nouveau système sera d'ajouter une composante qui mettra en évidence la préférence linguistique dès l'ouverture du dossier dans le système. De plus, le directeur régional du bureau de Bathurst rencontrera son personnel du Service des ordonnances de soutien familial afin de rappeler l'importance du respect de la langue de préférence du client.

---

**Institution :** Ministère de la Justice, Cour des petites créances, circonscription judiciaire de Moncton

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que, bien que l'instruction d'une affaire à la Cour des petites créances de Moncton ait eu lieu dans les deux langues officielles, la décision écrite a été rendue en français seulement. Le plaignant allègue en outre qu'il a communiqué avec la Cour des petites créances et a été informé que celle-ci n'était pas tenue de traduire les documents.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution a indiqué que le dossier de l'affaire montrait en réalité que l'instruction a eu lieu en partie dans les deux langues officielles avec l'aide d'un interprète, à la demande de l'une des parties. En conséquence, l'institution était d'avis que la décision de la Cour aurait dû être rédigée dans les deux langues officielles. L'institution a ajouté qu'une lettre avait été envoyée au registraire de la Cour des petites créances pour lui recommander de rappeler aux adjudicateurs de la Cour leurs obligations en vertu de la LLO. De plus, une ligne directrice a été adoptée afin de leur faciliter la production de décisions bilingues dans les affaires dont l'instruction s'est entièrement ou partiellement déroulée dans les deux langues officielles.

**Recommandations :**

- Que le ministère élabore ou révise ses trousseaux ou programmes de formation à l'intention des adjudicateurs de la Cour et des autres membres du personnel qui participent à l'administration de la justice afin d'assurer une représentation satisfaisante des dispositions, des principes et des valeurs se retrouvant dans la *LLO*.
- Que l'institution prenne les mesures nécessaires pour corriger cette lacune, fournisse au plaignant une copie traduite du jugement définitif sur cette affaire de petites créances et envoie au plus tôt cette copie aux parties intéressées.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé Acadie-Bathurst, Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue qu'elle a reçu par la poste une carte en français seulement contenant de l'information sur l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

**Mesures correctives de l'institution :** La régie reconnaît que les circulaires publicitaires distribuées par courrier pendant la première phase de la campagne n'ont pas été offertes dans les deux langues officielles. Toutefois, beaucoup d'autres articles publicitaires utilisés pendant la première et la deuxième phases de la campagne ont été produits dans les deux langues officielles afin d'informer toute la population des services de soins infirmiers offerts 24 heures par jour à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

L'hôpital est convaincu de pouvoir fournir, dans les deux langues officielles, toute l'information pertinente sur les services offerts dans les hôpitaux et les centres de santé communautaires ainsi que sur les services de soins infirmiers offerts 24 heures par jour à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

---

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

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant aurait reçu un message en anglais seulement dans sa boîte vocale de la part d'une employée de l'Hôpital régional de Miramichi lui demandant de la rappeler. Le lendemain en après-midi, le plaignant a rappelé l'employée en question. Le plaignant allègue avoir débuté la conversation en français avec l'employée, mais cette dernière avait un français très limité et ne lui a pas offert de transférer son appel à une personne pouvant le servir en français. Le plaignant allègue qu'il a dû continuer la conversation en anglais avec cette employée puisqu'elle ne comprenait pas ce qu'il tentait lui dire.

**Mesures correctives de l'institution :** Suite à cette plainte, la RRSB nous informe qu'elle a pris les mesures suivantes : Réviser la Politique d'offre active avec le chef du service et le personnel du service en question, accroître l'importance d'aller chercher une personne qui parle le français quand le client l'identifie comme étant la langue dans laquelle il désire être servi, et réviser la Politique d'offre active de façon à inclure une référence aux appels « entrants et sortants ».

---

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

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue que son fils a été admis aux soins intensifs de l'hôpital de Moncton durant la nuit. Le patient a été transféré aux soins intensifs en pédiatrie, où les services en français n'auraient été disponibles que très sporadiquement. Malgré les efforts de la plaignante de leur faire comprendre que ni elle ni son fils ne comprenaient l'anglais, le personnel aurait persisté dans cette langue sans offrir de leur trouver du personnel compétent dans la langue choisie. La plaignante aurait demandé à un infirmier qui pouvait s'adresser à eux en français tant bien que mal d'obtenir les services en français. Ce dernier aurait indiqué qu'il verrait ce qu'il pouvait faire, mais ses démarches n'auraient pas porté fruit.



La barrière linguistique aurait été à l'origine de certains incidents où les parents n'auraient pas été immédiatement disponibles pour voir au bien-être de leur fils et où le personnel infirmier n'aurait pas été en mesure de comprendre les besoins du patient et d'y donner suite. Suite à l'insistance du père, le médecin traitant aurait indiqué que le médecin de garde pour la fin de semaine pourrait communiquer avec eux en français, ce qui ne se serait pas produit. Malgré l'insistance de la plaignante sur le fait qu'elle ne parlait pas l'anglais, la docteure aurait persisté en anglais, allant même jusqu'à leur demander après qu'elle ait cherché quelqu'un pour effectuer la traduction simultanée, s'ils parlaient l'espagnol.

La barrière linguistique aurait aussi causé certaines difficultés avec la physiothérapeute de remplacement qui, du fait qu'elle ne parlait pas français, aurait eu du mal à communiquer ses instructions au patient afin de lui administrer le traitement d'exercices de physiothérapie approprié.

**Mesures correctives de l'institution :** Une liste d'employés ayant des aptitudes éprouvées pour la communication dans les deux langues officielles a été dressée. Elle permettra aux gestionnaires d'établir des requis linguistiques au sein des équipes de travail et d'élaborer un plan pour accéder à des ressources bilingues. En février 2006, la nouvelle politique et les lignes directrices – Langue de service de la province du Nouveau-Brunswick est entrée en vigueur au sein de la RRSSE. La régie continuera à mettre à jour son profil linguistique.

Le choix de langue des patients est imprimé sur une étiquette qui est insérée dans la poche du bracelet. En ce qui concerne les consultations en clinique, la langue préférée du patient sera imprimée en caractère gras et surlignée sur sa fiche signalétique.

L'institution envisage d'accélérer la mise en place d'un nouveau système permettant d'identifier la langue de choix des patients dès les premiers instants dans les établissements.

L'institution veille à ce que les profils linguistiques soient mis à jour de façon opportune afin d'aider les gestionnaires à établir une combinaison adéquate d'employés pour offrir des services dans les deux langues officielles et à établir les compétences linguistiques requises pour différents postes.

#### **Recommandations :**

- 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, et que l'institution avise le Commissaire aux langues officielles lorsque ces mesures auront été 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 de la documentation appropriée et susceptible de rehausser le niveau de sensibilisation des employés en regard à la LLO.
- Que l'institution adopte une approche proactive dans l'élaboration de la formation de ses employés en rapport à la LLO 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 :** Énergie NB

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue s'être rendue à un comptoir de paiement d'Énergie NB à Fredericton et que la première personne à qui elle s'est adressée en français lui aurait dit en anglais « I don't speak French ». Elle lui aurait alors dit de se diriger vers

un autre comptoir pour obtenir le service qu'elle cherchait, soit la copie d'une facture. Selon la plaignante, le même scénario se serait produit lorsqu'elle s'est adressée à la personne au comptoir de service. Elle aurait donc dû finalement transiger avec cette personne en anglais pour obtenir la copie désirée.

**Mesures correctives de l'institution :** Au mois de juin 2006, Énergie NB était en voie de modifier ce processus au bureau en question. Le président et chef de la direction a fait publier une note qui rappelle aux employés leur responsabilité d'offrir aux clients le droit d'être servi dans la langue de son choix. Une personne bilingue pouvant travailler au centre de paiements devait être embauchée. Entre-temps, si un client voulait être servi en français, un employé bilingue serait envoyé au comptoir de paiement pour satisfaire à sa demande.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé de la Vallée, Hôpital public d'Oromocto et l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue s'être présentée à l'urgence de l'Hôpital public d'Oromocto et n'avoir pu recevoir d'offre active. Lors de la conversation avec la réceptionniste, la plaignante allègue avoir épilé son nom en français, mais la réceptionniste ne semblait pas comprendre. La plaignante allègue que la réceptionniste lui a demandé si elle voulait recevoir les services en français, ce à quoi elle aurait répondu par l'affirmative. Nonobstant le fait qu'elle aurait précisé son choix de langue, l'infirmière et le médecin qui l'ont traitée étaient unilingues anglophones et elle n'a pu obtenir ses services dans la langue de son choix.

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue s'être présentée à l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers de Fredericton et s'être rendue directement au poste des infirmières sans avoir passé aux stations de triage. La plaignante a demandé l'urgence en français et s'est faite répondre par l'infirmière derrière le comptoir à deux reprises, « I'm sorry, I don't speak French ». La plaignante s'est sentie laissée pour compte quand l'infirmière a commencé à discuter avec une autre infirmière en anglais. Une patiente a pu lui venir en aide en disant à l'infirmière, « I think she is looking for the emergency room ». L'infirmière aurait alors demandé à la plaignante si elle parlait anglais, ce à quoi la plaignante a répondu par l'affirmative. Le ton de la conversation aurait alors monté d'un cran lorsque l'infirmière lui aurait dit « Then why didn't you speak to me in English ? ». Une autre infirmière a alors pris les signes vitaux de la patiente et le reste de la conversation s'est déroulé en anglais.

**Mesures correctives de l'institution :** Le PDG nous a indiqué qu'il ferait parvenir un message aux gestionnaires pour les encourager à fixer des séances de formation bonifiées au profit des employés et exigera que chacun présente son plan d'action relativement à la prestation des services dans les deux langues officielles. Une nouvelle employée bilingue s'est jointe à l'équipe du secteur de triage. La gestionnaire a récemment mis à jour la liste d'employés bilingues et continuera à le faire sur une base régulière.

Depuis cet incident, on a rappelé à l'infirmière auxiliaire la procédure linguistique à suivre, et ces renseignements ont été inscrits sur la liste de personnel bilingue du secteur de triage. La gestionnaire de la salle d'urgence a également informé le personnel de l'importance de la prestation de l'offre active. La gestionnaire effectue des vérifications périodiques au hasard au sein du service afin de s'assurer que l'offre active est effectivement fournie.

---

**Institution :** Ministère de la Justice

**Sommaire de la plainte :** La plaignante serait entrée dans le Palais de justice et aurait été à la recherche de la Cour fédérale. La plaignante aurait salué d'un « bonjour » le préposé à l'accueil et lui aurait demandé où se trouvait la salle de cour. Le jeune homme lui aurait répondu « I'm sorry, I don't speak French » sans lui offrir de faire les démarches pour mettre la plaignante en contact avec quelqu'un qui aurait pu communiquer avec elle en français. Il n'y aurait pas eu d'offre active ni d'affiche pouvant indiquer que le service était disponible dans les deux langues officielles.

**Mesures correctives de l'institution :** On nous a informés que le jeune homme était un étudiant qui avait été embauché pour une période de six semaines et que son stage était terminé. Le sous-ministre a rencontré tous les membres de son personnel pour leur faire part des obligations qu'ils ont de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles. Il a aussi distribué au personnel une copie de la politique et des lignes directrices sur la langue de service. De plus, les employés ont reçu une note de service énonçant des consignes sur la façon dont ils doivent réagir face à diverses situations pour faire en sorte que les exigences de la *LLO* soient satisfaites.

---

**Institution :** Énergie NB

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue avoir composé le 1-800-442-4424 pour signaler une panne d'électricité. Le message enregistré faisait l'offre active, et le plaignant a opté pour le service en français en appuyant sur la touche « 2 ». Le plaignant a ensuite choisi l'option pour signaler une panne de courant. L'enregistrement était en anglais seulement, et le plaignant n'a pas répondu parce qu'il s'attendait à une version française du message. Son appel a été transféré à une téléphoniste qui lui a adressé la parole en anglais seulement. Le plaignant lui a alors demandé si elle parlait français et pourquoi elle lui avait répondu en anglais seulement. La téléphoniste lui a indiqué en français que le système n'indiquait aucune préférence linguistique.

**Mesures correctives de l'institution :** La coordinatrice aux langues officielles d'Énergie NB nous a appris que l'appel du plaignant avait été dérivé automatiquement vers un agent de service sans que le système n'interroge à nouveau le client sur la langue de son choix et sans que le système ne reconnaisse et ne transmette le choix antérieur. Cette façon de faire est apparemment une anomalie du système alors qu'un débordement d'appels n'arrive que sporadiquement. On nous apprend que le système sera révisé et réorganisé et qu'Énergie Nouveau-Brunswick fera tout son possible pour mettre son système à niveau afin de régler ce problème.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé de la Vallée, Hôpital public d'Oromocto

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue avoir téléphoné à l'Hôpital public d'Oromocto et s'être adressée en français à la personne qui lui a répondu malgré l'absence d'offre active de service en français. La standardiste lui aurait répondu « I don't speak French ». Elle ne lui aurait pas offert ou indiqué qu'elle s'apprêtait à transférer son appel à une personne pouvant la servir en français et l'aurait mise en attente. Ayant conclu qu'elle ne serait pas en mesure de recevoir son service en français vu l'absence d'indication contraire, la plaignante aurait alors décidé de terminer l'appel prématurément.

**Mesures correctives de l'institution :** Des séances d'information ont été offertes dans tous les établissements de la régie. Le superviseur de ce secteur ainsi que les employés ont été informés de la situation. On les a sensibilisés à l'importance d'assurer l'offre active et d'indiquer aux personnes qui téléphonent à l'hôpital qu'elles seront mises en communication, le cas échéant, avec un employé bilingue.

**Recommandations :**

- Que les cadres supérieurs de la Régie régionale de la santé de la Vallée élaborent des mécanismes d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation des employés aux exigences de la *LLO* afin d'en déterminer l'efficacité et la pertinence et prennent les démarches appropriées pour apporter les mesures correctives qui s'imposent pour favoriser l'atteinte des objectifs visés.
- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin d'informer ce dernier, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique, Gendarmerie Royale du Canada

**Sommaire de la plainte :** La plaignante circulait sur la route 8 aux environs de la localité de Blackville lorsqu'elle a été interceptée par un patrouilleur de la GRC. L'agent aurait interpellé la plaignante sans faire d'offre active et aurait communiqué avec elle en anglais seulement. La plaignante aurait alors choisi de recevoir des services en français, ce à quoi le policier lui aurait répondu qu'une attente de 20 minutes serait nécessaire avant qu'un agent bilingue arrive sur les lieux. Trouvant l'attente inacceptable, la plaignante opta de continuer la transaction en anglais. Cela a été un choix de « circonstance » plutôt que de l'exercice du libre choix de recevoir des services de qualité égale de la part des institutions gouvernées par la *LLO*.

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère de la Sécurité publique nous a indiqué que depuis 2002, ils n'ont cessé de rappeler à la GRC qu'ils s'attendent à ce qu'elle se conforme aux dispositions de la *LLO* du Nouveau-Brunswick se rapportant aux services de police dans la province. Une lettre a été transmise à la GRC en mars 2005, en mettant de l'insistance sur les précisions suivantes :

- Assurer une consultation continue des collectivités francophones concernant les services dans la langue de leur choix afin de respecter l'esprit et l'intention de la loi provinciale.
- Veiller à ce que les démarches appropriées soient en place pour faire une offre active de services bilingues partout dans la province.

Les neuf corps de police indépendants de la GRC au Nouveau-Brunswick ont élaboré des politiques et des procédures pour veiller à se conformer à la *LLO*. Les procédures ont été acceptées par le comité mixte sur les politiques et ont été promulguées dans le manuel des opérations des corps de police municipaux et régionaux en janvier 2006.

La GRC a indiqué que 68 employés de la GRC allaient recevoir une formation linguistique en 2006. De ce nombre, 45 employés suivaient à ce moment ou commenceront à une date fixée une formation linguistique en français, et 23 employés sont pareillement engagés dans une formation linguistique en anglais.

**Recommandation :**

- Que l'institution, par les moyens qu'elle jugera les plus appropriés, informe la population francophone du Nouveau-Brunswick sur les détails des multiples démarches entreprises auprès des autorités de la Gendarmerie Royale du Canada et du ministère fédéral de la Sécurité publique afin d'éliminer toute ambiguïté quant aux obligations de la GRC en matière linguistique lorsqu'elle agit comme force de police provinciale.

---

**Institution :** Ministère des Transports, Dépôt d'entretien de Neguac

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant aurait composé le numéro 506-776-3863 pour joindre le Dépôt d'entretien de Neguac du ministère des Transports. Le plaignant allègue que son appel a aussitôt été dirigé au système automatisé de messagerie vocale offert par la compagnie de téléphone Aliant. Selon les allégations, ledit message vocal était uniquement en anglais.

**Mesure corrective de l'institution :** Le message d'accueil du centre de service de Neguac a été remplacé par un message bilingue.

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique, service d'urgence 911

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue avoir composé le 911 pour joindre le Centre antipoison. La plaignante allègue n'avoir reçu aucune offre active mais d'avoir quand même débuté la conversation en français. Selon les allégations, l'opératrice lui aurait répondu une deuxième fois en anglais malgré cela. La plaignante allègue que son appel a finalement été transféré au Centre antipoison, où elle a pu obtenir son service en français.

**Mesures correctives de l'institution :** Le directeur du service d'urgence 911 enverra une communication aux cadres supérieurs de tous les centres de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) afin de leur rappeler leurs obligations d'offrir des services bilingues et de s'assurer que tout le personnel revoit et suit avec diligence les procédures actuelles relativement à la prestation des services dans les deux langues officielles. Les membres de la CPASP ont été informés de la situation et passeront en revue les responsabilités du CPASP en vertu de la Politique des langues officielles du Nouveau-Brunswick et des méthodes opérationnelles du service d'urgence 911.

**Recommandations :**

- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services, mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin d'informer ce dernier, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.
- Que la sous-ministre de la Sécurité publique amène cette question devant le Comité des sous-ministres sur les langues officielles aux fins de discussion.

---

**Institution :** Efficacité NB, Enerplan Consultants Ltd.

**Sommaire de la plainte :** La plaignante a contacté la compagnie Enerplan Consultants Ltd., une compagnie qui offre le service d'évaluation de résidences en matière énergétique dans le cadre du Programme d'amélioration énergétique des habitations existantes du Nouveau-Brunswick. Ce programme est la responsabilité d'Efficacité NB. Lorsque la plaignante a communiqué avec cette agence, son interlocutrice a été incapable de converser avec elle en français ou de voir à ce que le service lui soit ainsi offert dans les plus brefs délais. On l'aurait informée qu'il n'y avait pas d'évaluateur qui pouvait la servir, à ce moment-là, dans sa langue de choix.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution nous avise avoir contacté le président de la compagnie Enerplan pour lui faire part de la situation. Ce dernier aurait assuré l'institution qu'une telle situation ne se reproduirait pas. Le processus d'appel d'offres pour le programme ÉnerGuide d'évaluation énergétique des résidences étant en cours de préparation pour la prochaine exercice financier, l'institution nous a assurés qu'une clause spécifique exigeant le respect des dispositions de la *LLO* y serait insérée.

---

**Institution :** Ministère des Services familiaux et communautaires

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue s'être rendu à l'ancien bureau de poste de Pointe-Verte, qui abrite maintenant les bureaux de Services familiaux et communautaires. Selon le plaignant, une affiche unilingue anglaise provenant de ce ministère était apposée à l'intérieur de l'édifice.

**Mesures correctives de l'institution :** Le personnel du bureau apposera les affiches bilingues sur le programme provincial des familles dans tous les bureaux de Services familiaux et communautaires, avec tout autre document régional destiné au public. L'institution rappellera à tous les employés leurs obligations en vertu de la *LLO* afin de garantir que tous les documents destinés au public seront produits dans un format bilingue.

**Recommandation :**

- Que l'institution se dote de mécanismes de contrôle et assigne le personnel jugé approprié pour vérifier de façon ponctuelle la disponibilité de tout matériel ou communication destiné au grand public à ces bureaux et fasse preuve de vigilance afin que les mesures nécessaires soient prises pour pallier toute déficience dans les délais les plus courts.

**Institution :** Ministère de la Justice et de la Consommation, Direction des caisses populaires, coopératives et sociétés de fiducie

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que l'adresse de l'expéditeur figurant sur une enveloppe qu'il a reçue de la part de la Direction des caisses populaires, coopératives et sociétés de fiducie était inscrite en anglais seulement.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution nous a indiqué qu'un rappel a été donné aux membres du personnel concernant leur obligation en vertu de la LLO d'utiliser les deux langues officielles lorsqu'ils entrent en contact avec un client, puis la langue officielle choisie par ce dernier pour toutes les communications subséquentes. De plus, l'institution nous a avisés que, dorénavant, toutes les étiquettes indiquant l'adresse de retour devront être imprimées dans les deux langues officielles.

**Institution :** Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Hôpital régional de Saint John

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant s'est présenté à l'urgence de l'Hôpital régional de Saint John. Lorsqu'il s'est adressé en français à l'infirmière au poste de triage pour lui expliquer la condition de son fils, elle lui aurait répondu dans un français approximatif « Je ne parle pas français » et elle lui aurait dit en anglais qu'il n'y avait aucune autre infirmière de disponible à ce moment-là pour le servir en français. Le plaignant s'est alors exprimé en anglais avec cette infirmière vue l'urgence de la situation. Le plaignant s'est ensuite présenté au poste d'inscription où il s'est exprimé en anglais, étant donné que l'infirmière au poste de triage lui avait déjà dit qu'il n'y avait personne présent à ce moment-là pour le servir en français.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution prévoit recruter un candidat bilingue pour combler un poste à la fonction d'admission du service des urgences, offrir des ateliers sur l'offre active aux employés, mettre à la disposition des employés un programme d'apprentissage électronique sur l'offre active en février 2007 et déployer les efforts possibles pour recruter des employés bilingues.

**Recommandation :**

- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rendent aisément accessibles aux employés faisant l'offre active de services mais incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin de l'informer, toujours dans sa langue de choix, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera du client dans les plus brefs délais.

**Institution :** Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Service de bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue une absence d'ordinateurs munis d'un système d'exploitation bilingue et d'un clavier multilingue dans les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, mais plus particulièrement à la Bibliothèque publique de Dieppe.

**Mesures correctives de l'institution :** L'unité des systèmes et de la technologie de l'information du SBPNB permettra aux usagers de choisir d'utiliser les ordinateurs dans la langue officielle de leur choix dans toutes les bibliothèques de la province. Le logiciel multilingue MUI sera installé sur au moins un ordinateur public dans chaque bibliothèque publique de la province en 2007. Une note de service provinciale a été envoyée aux gestionnaires et directeurs/directrices de bibliothèque afin de les informer que toutes les bibliothèques devront installer un clavier multilingue et l'interface d'utilisateur multilingue (Microsoft MUI) sur au moins un ordinateur destiné au public au cours de l'année 2007. Une nouvelle norme exigera que tous les nouveaux ordinateurs destinés au public soient munis de l'interface Microsoft MUI et, si la réaction du public est favorable dans le cadre des essais effectués, du clavier multilingue recommandé.

Suite à cette plainte, le SBPNB a effectué l'installation de trois ordinateurs munis d'un système d'exploitation multilingue dont l'un est muni d'un nouveau clavier multilingue. La Bibliothèque publique de Dieppe se verra équipée de cinq nouveaux ordinateurs munis d'un système d'exploration multilingue et d'un clavier multilingue.

---

**Institution :** Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

**Sommaire de la plainte :** Les plaignants allèguent qu'ils se trouvaient dans la salle des comités ainsi qu'au sous-sol de l'Assemblée législative pour assister à l'assermentation du nouveau gouvernement, de ses députés et membres du cabinet et du premier ministre. Selon les allégations des plaignants, un commissionnaire en service aurait donné des directives à suivre en cas d'incendie, mais ne l'aurait fait qu'en anglais. Un membre de l'auditoire constatant ceci aurait pris la relève pour répéter lesdites instructions en français vu leur importance.

D'autre part, les plaignants allèguent que, lors des interventions faites en français au cours de la cérémonie (diffusée sur écran géant dans la salle où se trouvaient les plaignants), la traduction simultanée en anglais ne permettait pas d'entendre de vive voix les intervenants qui s'exprimaient en français.

**Mesures corrective sde l'institution :** La greffière de l'Assemblée législative nous a réitéré qu'elle avait pris l'engagement de redoubler les efforts en matière de formation des membres du Corps des Commissionnaires qui travaillent à l'Assemblée législative en permanence. Ces derniers sont tenus avertis de la nécessité de l'offre active de service et de la communication avec le public dans les deux langues officielles.

**Recommandations :**

- Que lors de la planification et l'organisation d'événements de cette envergure, l'institution évalue les options disponibles y incluant tout développement technique et implante les mesures qui lui permettront de combler les lacunes identifiées lors de cette enquête et d'assurer que tous les membres du public pourront avoir un accès égal au déroulement de la cérémonie dans la langue de choix.
- Que l'institution veille à conscientiser tous les membres de son personnel à l'égard des obligations de la *LLO* et des principes qui la sous-tendent à l'aide d'une politique claire et d'un programme de formation bien étoffé.

---

**Institution :** Ministère de la Justice et de la Consommation

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que lorsqu'il a téléphoné durant la semaine du 10 juillet 2006 à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick pour entrer en contact avec le registraire de la cour, celui-ci était absent. On aurait transféré son appel à la registraire adjointe. Le plaignant allègue avoir insisté pour lui parler en français, mais celle-ci lui répondait en anglais seulement. De plus, il allègue avoir dû attendre en ligne pendant qu'une secrétaire faisait la traduction entre lui et la registraire adjointe.

**Mesures correctives de l'institution :** Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le bureau du registraire dressera un plan d'action qui sera mis en œuvre lorsque des membres du personnel, y compris le registraire, sont en congé. Les membres du personnel sauront à l'avance avec qui communiquer s'ils ont besoin d'aide. Le bureau reconnaît qu'il est important de s'assurer qu'une personne possédant les compétences juridiques nécessaires soit disponible pour répondre aux questions dans les deux langues officielles et veillera à fournir un tel service de façon permanente à l'avenir. Le bureau a déjà étudié diverses possibilités et prévoit pouvoir compter sur les services du directeur régional et du conseiller juridique de la Division des services aux tribunaux à Fredericton pour répondre aux questions juridiques dans les deux langues officielles lorsque le registraire doit s'absenter pour une période prolongée.

**Institution :** Ministère des Services familiaux et communautaires

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que la qualité du français est compromise du fait que plusieurs erreurs de syntaxe et de grammaire semblent s'être glissées dans le Manuel des politiques – Services familiaux et communautaires (Édition novembre 2006) qui se retrouve au site Web du ministère et accessible au grand public. De plus, lors de notre propre recherche, quelques exemples similaires nous ont sautés aux yeux, ce qui pourrait remettre en question la qualité de la version française de l'ensemble de ce manuel ou, à tout le moins, du site Web du ministère visant à orienter les internautes vers ledit manuel.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution nous a fourni les mesures correctives suivantes pour remédier à la situation et faire en sorte que toute l'information sur les programmes soit désormais affichée et disponible dans les deux langues officielles :

- La Direction de l'habitation et du soutien du revenu a corrigé l'erreur typographique et le syntagme au site Web de l'institution.
- Afin de repérer et de corriger les erreurs contenues dans le manuel des politiques en ligne, la Direction de l'habitation et du soutien du revenu, de concert avec le Bureau de traduction, examinera le contenu du manuel en entier.
- Pour les futures modifications au manuel sur les politiques d'aide sociale, la Direction de l'habitation et du soutien du revenu s'assurera que tous les documents soient examinés afin de repérer les erreurs typographiques et contextuelles avant d'être affichés au site Web de l'institution. Ces documents seront aussi envoyés aux personnes-ressources régionales aux fins d'examen et de rétroaction.
- L'institution établira un processus qui obligera les employés à réviser tous les documents destinés au public. Ce processus vise à garantir qu'aucune erreur grammaticale ou typographique pouvant avoir une incidence sur le libellé de la documentation ne figure dans les documents bilingues à la disposition du public.

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue s'être fait interceptée le 14 décembre 2006, vers 8h15, par des agents de la Sécurité publique qui procédaient à un contrôle routier sur l'autoroute 8, à l'entrée de la municipalité de Miramichi. Lorsque l'agent s'est présenté à la fenêtre de sa voiture, la plaignante aurait amorcé la conversation en français en lui disant qu'elle savait pourquoi on l'interceptait. L'officier l'aurait alors regardée et aurait marmonné qu'il ne parlait pas français. Selon la plaignante, il lui aurait fait signe qu'il irait chercher quelqu'un qui parlait français. Le deuxième agent serait arrivé une dizaine de minutes plus tard, lui disant, en français, que l'autre officier s'occupait de sa contravention. Il serait reparti quelques secondes après ce bref échange. Lorsque les deux officiers se sont présentés à nouveau à sa voiture pour lui donner sa contravention, 15 à 20 minutes plus tard, la plaignante leur aurait dit qu'elle était 20 minutes en retard pour se rendre à son travail et qu'elle ne comprenait pas pourquoi elle avait dû attendre aussi longtemps.

**Mesures correctives de l'institution :** Le premier agent s'étant adressé à la plaignante a été rappelé de son obligation de faire une offre active de service dans les deux langues officielles. Un rappel sera aussi fait à tous les employés de l'Unité de l'application des lois sur les véhicules utilitaires qu'ils doivent faire une offre active de service, conformément à la LLO et à la politique connexe. De plus, il a été rappelé à l'agent en question que les billets de contravention doivent être complétés entièrement dans la langue choisie.

---



**Institution :** Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue avoir reçu une lettre émise par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, relative à la mise à jour des informations figurant dans l'Annuaire des syndicats ouvriers du N.-B. 2006. La plaignante allègue que la qualité de la version française de la lettre était déplorable. Elle aurait contacté le ministère en question l'année dernière afin qu'il procède à la correction du texte français. Il semblerait que l'institution n'ait pas répondu à sa demande.

**Mesures correctives de l'institution:** Le ministère admet avoir été informé, en 2006, des erreurs contenues dans cette lettre type. Il avait alors pris les dispositions nécessaires pour faire corriger la lettre. La version erronée n'ayant pas été supprimée de la base de données, c'est elle qui a été choisie par erreur et envoyée aux destinataires. La Direction des relations industrielles a assuré le ministère qu'elle veillera désormais à ce que toute la correspondance future soit examinée par son personnel avant d'être postée.

### Résultats de l'enquête sur la langue des décisions ou ordonnances des tribunaux

À la suite d'une plainte déposée par l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) en octobre 2003, le Bureau du commissaire aux langues officielles a entrepris une enquête pour savoir si les tribunaux de la province respectaient l'article 24 de la *Loi sur les langues officielles*, qui prévoit que « [l]es décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, exposés des motifs et sommaires compris, sont publiés dans les deux langues officielles a) si le point de droit en litige présente de l'intérêt ou de l'importance pour le public; ou b) lorsque les procédures se sont déroulées, en tout ou en partie, dans les deux langues officielles ».

L'interprétation donnée par la plaignante aux mots « sont publiés dans les deux langues officielles » était que les décisions ou ordonnances d'un tribunal doivent être rendues simultanément dans les deux langues avant d'être diffusées. Cette interprétation est fondée sur le paragraphe 24(2) de la *LLO*, qui prescrit que c'est seulement dans des circonstances exceptionnelles qu'un tribunal pourrait publier sa décision dans une langue d'abord, puis dans l'autre, ainsi que sur la pratique de la Cour d'appel à l'égard de ses propres décisions.

La plaignante a également signalé, et l'enquête du commissaire l'a confirmé, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick ne semblait avoir aucune politique visant à déterminer quelles décisions ou ordonnances méritaient d'être traduites en application de l'article 24.

Quant à l'interprétation du mot « publiés », le ministère de la Justice a informé le commissaire qu'il désignait le moment où la décision ou l'ordonnance définitive était imprimée dans le *Recueil du Nouveau-Brunswick*, une compilation des décisions des tribunaux de la province préparée par Maritime Law Book, une société privée établie à Fredericton qui agit à titre d'éditeur officiel du gouvernement provincial. Le commissaire n'a pu trouver aucun fondement à cette interprétation dans la jurisprudence fournie par le ministère de la Justice.

L'enquête du commissaire a également révélé que le ministère de la Justice avait délégué au personnel de Maritime Law Book la responsabilité de décider quelles décisions devraient être traduites. Il s'ensuit que quiconque voudrait lire la traduction d'une décision de tribunal rédigée en anglais, par exemple, devrait attendre que la décision soit publiée dans le *Recueil du Nouveau-Brunswick* avant de pouvoir la lire en français, et ensuite, en date de janvier 2005, seulement si le personnel de Maritime Law Book estime que la décision mérite d'être traduite.

La seule exception à cet état de choses était la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick. Dans l'arrêt *Caraquet (Ville) c. Nouveau-Brunswick (ministre de la Santé et du Mieux-être)*, l'honorable juge en chef Ernest Drapeau a déclaré qu'une décision est considérée comme étant publiée au sens de la *LLO* lorsqu'elle est déposée au bureau du registraire. Il a ajouté que la décision dans la présente affaire serait publiée aussitôt qu'elle aurait été traduite

dans l'autre langue officielle. Alors, pour la Cour d'appel, l'obligation imposée par la *LLO* était claire : les décisions ou ordonnances définitives sont traduites immédiatement, puis déposées au bureau du registraire dans les deux langues officielles.

À la suite de son enquête, le commissaire a conclu que l'interprétation donnée à la *LLO* par le ministère de la Justice concernant la langue des décisions ou ordonnances définitives des tribunaux ne respectait pas le droit du public de recevoir un niveau de service égal dans la langue officielle de son choix. Puisque la plupart des décisions ou ordonnances rendues par les tribunaux du Nouveau-Brunswick sont en anglais, la plaignante a avancé, et le commissaire a été d'accord, que cela causait aux francophones un sérieux désavantage.

Le commissaire a recommandé en conséquence que le ministère de la Justice consulte immédiatement tous les intervenants afin de formuler, au sujet de la traduction et de l'accessibilité des décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, une politique qui soit conforme à la *LLO* et à ses principes et que, une fois la consultation terminée, des mesures soient prises immédiatement pour mettre la politique en vigueur. Le commissaire a également recommandé qu'une telle politique soit semblable à celle qui a été adoptée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick.

De plus, le commissaire a recommandé que le ministère de la Justice prenne des mesures le plus tôt possible afin d'assurer que toutes les décisions publiées dans les recueils (volumes reliés ou autres) du Nouveau-Brunswick le soient dans les deux langues officielles.

Enfin, le commissaire a recommandé que, si le ministère n'est pas d'accord avec son interprétation du terme « publiés », il prenne les mesures nécessaires pour que l'affaire soit renvoyée à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick le plus tôt possible.

Le commissaire exprime sa déception du fait que, à la fin de l'exercice financier, il n'a reçu aucune réponse officielle du ministère de la Justice sur la question.

### **Alcool NB : préoccupations relatives aux services dans les deux langues officielles**

Conformément au paragraphe 43(10) de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire a entrepris une enquête visant à savoir si Alcool NB, institution provinciale assujettie à la *LLO*, offrait à sa clientèle un service dans les deux langues officielles. Des visites à divers magasins d'Alcool NB ont confirmé que les employés ne faisaient pas une offre active de services dans les deux langues officielles et ne parlaient qu'en anglais à leurs clients. Il en était ainsi même lorsqu'il était clair qu'un client était francophone, puisque cela se produisait même quand quelqu'un parlait français assez près du caissier pour être entendu.

Après avoir reçu le préavis d'enquête, Alcool NB n'a pas contesté les conclusions du commissaire et n'a offert aucune explication du non-respect de la *LLO*. L'institution a toutefois expliqué que des plans étaient en cours afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'importance d'une offre active, de faire porter par les employés bilingues des épinglettes indiquant clairement qu'ils peuvent servir le public dans la langue de son choix et de placer des affiches indiquant que le service est offert en français et en anglais. L'institution a ajouté qu'elle mettrait à jour son manuel des employés et poursuivrait ses efforts pour recruter du personnel bilingue et offrir une formation en langue seconde à ses employés actuels. Enfin, Alcool NB a assuré au commissaire que les langues officielles feraient partie du processus de planification stratégique de l'exercice financier suivant.

À la suite de cet échange d'informations, le commissaire a fait les recommandations suivantes :

- qu'Alcool NB évalue la prestation de ses services dans les deux langues officielles partout dans la province;
- qu'Alcool NB prenne les moyens voulus pour respecter le plus possible les obligations que lui impose la *LLO*;

- qu'Alcool NB adopte un plan stratégique comprenant des mesures concrètes conçues pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles, comme l'exige la *LLO*;
- qu'Alcool NB s'assure que ce plan soit compris tant par les gestionnaires que par les employés et que ceux-ci savent qu'ils doivent absolument le respecter;
- qu'Alcool NB fournisse à ses employés (surtout à ceux qui sont constamment en contact avec le public) les outils linguistiques appropriés; et
- qu'Alcool NB adopte un système de contrôles ponctuels pour vérifier si les services et les communications à tous les échelons de son organisation sont conformes aux dispositions de la *LLO* et que, s'il y a un problème, il prenne toute mesure nécessaire pour remédier à la situation le plus tôt possible.

### **Félicitations!**

Le Bureau du commissaire a reçu plusieurs plaintes de gens du Nouveau-Brunswick qui étaient frustrés de devoir réaffirmer sans cesse la langue de leur choix après avoir été admis à l'hôpital pour des traitements. Ces plaignants étaient d'avis que, après avoir indiqué clairement la langue officielle de leur choix lors de leur admission à l'hôpital, ils n'auraient pas dû avoir à la répéter constamment en recevant des soins à divers endroits de l'institution. Le commissaire a été d'accord, mais il a également reconnu les défis rencontrés par les régies de la santé dont les effectifs bilingues sont peu nombreux comparativement à d'autres régies de la province. C'est pourquoi il a été ravi de la décision de la Régie régionale de la santé Miramichi d'afficher la langue officielle de choix sur les bracelets d'identification des patients dans le cadre de son initiative pour la sécurité des patients. Dans une note au personnel, le coordonnateur aux langues officielles, Marc Savoie, a expliqué que, si on réduit le besoin des patients de réaffirmer la langue de leur choix lorsqu'ils sont transférés d'un département à l'autre, cela réduit les risques de mauvaises communications interculturelles et « augmente ainsi les chances d'améliorer les résultats sur le plan de la santé » [*traduction*]. Bravo!

### **Conclusion**

Le Bureau du commissaire a fait enquête sur plus de plaintes pendant l'exercice financier 2006-2007 que pendant l'année précédente. Le commissaire attribue cette augmentation au fait que les gens du Nouveau-Brunswick ont appris à mieux connaître son Bureau et son mandat. Cette meilleure connaissance est attribuable en grande partie aux nombreuses activités de promotion entreprises par le commissaire depuis l'ouverture de son Bureau en 2003.

## CHAPITRE III

### INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS

Le commissaire aux langues officielles, comme l'ombudsman, est nommé par un pouvoir public qui garantit son indépendance. Le Bureau du commissaire aux langues officielles fait enquête lorsqu'une plainte vise un ministère ou une institution du gouvernement. Le commissaire peut faire des recommandations, mais il ne peut pas imposer de solutions. Il a plutôt un rôle de médiateur et de conciliateur : il entreprend des discussions avec l'institution en question pour s'assurer que celle-ci s'arrange pour satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles. Voici les dossiers dont le Bureau du commissaire aux langues officielles s'est occupé en 2006-2007.

#### *Ministère de la Santé*

Les activités du ministère de la Santé ont une énorme importance pour les gens du Nouveau-Brunswick. Dans son *Plan provincial de la santé 2004-2008*, le ministère de la Santé a reconnu les obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* en affirmant que les services de santé doivent être offerts dans la langue officielle choisie pour assurer « que les services de santé essentiels sont accessibles à tous les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises ». Comme l'indique le *Plan provincial de la santé*, la vision de la province en matière de soins de santé au Nouveau-Brunswick est la suivante :

*Un système provincial unique et intégré de services de santé fondé sur les besoins de la collectivité et axé sur le patient, offrant des services de santé dans la langue officielle choisie, à un coût abordable pour la population néo-brunswickoise.*

De fait, la *LLO* prévoit que, bien que les établissements de santé soient libres d'adopter une langue de fonctionnement, ils doivent servir le public dans la langue officielle de son choix. Cette garantie d'accès égal doit être manifestée par l'accessibilité du service demandé, qui doit être prompt, courtois et dispensé dans la langue de la demande sans que l'exercice du choix de la langue préférée par le patient cause des attentes ou des transferts excessifs.

L'offre d'un accès égal aux soins de santé dans la langue de choix des gens du Nouveau-Brunswick constitue un défi pour certaines régies régionales de la santé. Voici un aperçu des dossiers liés à la santé dont le commissaire s'est occupé en 2006-2007.

#### **Projet de réforme des soins de santé**

À l'automne 2006, de nombreux groupes représentant les francophones de la province se sont montrés préoccupés lorsque le ministre de la Santé, Michael Murphy, a manifesté son intention d'examiner tous les aspects de la gouvernance et de la structure des soins de santé et d'apporter des réformes en profondeur visant les services non cliniques afin de réduire les coûts. Les craintes ont été aggravées par une rumeur sans fondement voulant que la réforme entraîne la rationalisation des régies régionales de la santé actuelles de manière à en former trois, une anglophone, une francophone et une bilingue. Bien que M. Murphy et le premier ministre Shawn Graham aient catégoriquement nié la rumeur, les soupçons exprimés au sujet des changements attendus des soins de santé en disent long sur l'inquiétude très répandue chez les francophones au sujet de la capacité et du désir de la province de respecter leur droit à un accès égal aux soins de santé dans la langue officielle de leur choix.

Dans une lettre à M. Murphy, datée du 25 janvier 2007, le commissaire a écrit que, bien que la valeur d'une gestion saine des finances publiques soit incontestable, il faut prendre des mesures appropriées pour empêcher que le processus ne soit mis en œuvre au détriment des principes et des objectifs de la *LLO*, qui vise la promotion de l'égalité véritable des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire a également écrit que, même s'il était content que la rumeur concernant la création d'une régie de la santé bilingue ait été démentie, il trouvait important que, en élaborant la réforme des soins de santé de la province, le ministre s'assure « que les paramètres de prise de décisions sont assez larges pour tenir compte des aspirations de la minorité francophone vers la véritable égalité en fait d'accès à des services de santé de qualité égale » [traduction].

Le 26 février 2007, le ministère de la Santé a annoncé des forums Dialogue Santé pour la Péninsule acadienne. La série de trois forums, qui auront lieu au cours du printemps 2007, sera organisée par la sous-ministre déléguée de la Santé, Andrée Robichaud. Celle-ci a été nommée en novembre 2006 pour faire des recommandations au gouvernement sur la prestation des services de santé dans les communautés francophones, en mettant spécialement l'accent sur la Péninsule acadienne.

Selon M. Murphy, les forums offriront à la population l'occasion d'exprimer au gouvernement ses opinions sur la prestation des soins de santé dans la Péninsule acadienne. « Ce processus accordera une place importante à l'écoute – nous serons à l'écoute des gens de la Péninsule acadienne afin de savoir quels sont leurs besoins en matière de services de santé et ce qu'ils pensent des soins actuellement offerts », a dit le ministre dans un communiqué annonçant les forums. « Nous écouterons leurs points de vue au sujet des services qu'ils jugent nécessaires dans la région. »

M. Murphy a dit que 135 personnes, y compris des représentants des collectivités, des dirigeants municipaux ainsi que des professionnels et administrateurs du secteur de la santé et des représentants du monde de l'enseignement de la Péninsule, seront invitées à participer aux forums. Le ministre a ajouté que les résultats du dialogue serviront à informer le gouvernement dans le cadre de l'élaboration d'un nouveau plan provincial de la santé.

Le commissaire aux langues officielles accueille d'un œil favorable cette consultation auprès des résidents de la Péninsule acadienne et surveillera avec grand intérêt le processus, ainsi que ses conséquences sur le système de soins de santé.

### **Dossiers médicaux des patients : devraient-ils être accessibles dans la langue de choix?**

Il arrive que les régies de la santé du Nouveau-Brunswick reçoivent des patients des demandes de copies de leurs dossiers médicaux. Ces demandes sont faites pour diverses raisons mais, la plupart du temps, les patients ont besoin d'un suivi ou de soins connexes provenant d'une autre régie de la santé. Par exemple, un patient qui a d'abord reçu des soins dans une régie de la santé peut avoir besoin de consulter un spécialiste dans une autre régie de la santé et demander pour cette raison une copie de ses dossiers médicaux afin d'assurer la continuité des soins requise. Le droit d'accès du patient à ses dossiers médicaux est garanti par la *Loi sur le droit à l'information*. Toutefois, le paragraphe 4(3) de cette loi dispose ce qui suit : « Une information n'est communiquée, lorsqu'une demande à son sujet est acceptée, que dans la langue ou les langues où elle a été émise. » En outre, le paragraphe 10.9(2) de la *Loi sur les archives* de la province prescrit : « Lorsqu'une demande pour la consultation d'un document public est acceptée, le document public doit être fourni seulement dans la langue ou dans les langues dans lesquelles il a été rédigé. »

Depuis son entrée en fonction, le commissaire reçoit des plaintes de gens du Nouveau-Brunswick qui ont obtenu des copies de leurs dossiers médicaux mais ont été incapables de convaincre la régie de la santé de les traduire dans l'autre langue officielle. Par exemple, on comprend facilement pourquoi un patient dont les dossiers médicaux sont en français mais qui a été renvoyé à un spécialiste anglophone qui ne peut pas les lire demanderait que ces dossiers soient traduits. Une question moins claire, toutefois, est de savoir si les régies de la santé ont l'obligation juridique de fournir une telle traduction.

La *Loi sur les langues officielles* prévoit que tout établissement de santé doit servir le public dans la langue officielle de son choix. Toutefois, la *LLO* permet aussi à l'établissement de

santé d'adopter une langue de fonctionnement, et le commissaire croit comprendre que cette permission a été accordée en partie pour assurer la tenue correcte des dossiers des patients et leur communication efficace entre les professionnels de la santé de l'établissement. La raison d'être primordiale de la tenue des fiches et des dossiers est leur utilisation par les professionnels de la santé, et ces dossiers ne sont généralement pas tenus pour informer directement les patients des actes médicaux et des mesures prises pour les traiter.

Cet état de choses donne lieu à quelques questions intéressantes. La remise de copies des dossiers médicaux ou d'extraits de ceux-ci à un patient ou à son mandataire autorisé doit-elle être considérée comme une communication entre l'institution et le membre du public au sens de la *LLO*? Dans l'affirmative, y a-t-il des facteurs qui justifieraient une dérogation à l'obligation de communiquer dans la langue choisie? Autrement dit, la *LLO* autorise-t-elle les régies de la santé à adopter des politiques voulant qu'elles ne traduisent pas les dossiers médicaux?

À supposer qu'il y ait obligation de traduire les dossiers médicaux, à qui cette responsabilité revient-elle? Au moins une régie de la santé de la province a adopté une politique voulant qu'elle ne soit pas responsable de la traduction des rapports médicaux au profit du patient. Nous ne sommes pas au courant des raisons qui ont motivé cette politique, mais nous pouvons présumer que l'efficacité et les facteurs de coûts ont eu une influence.

Il va pratiquement sans dire que le système de soins de santé du Nouveau-Brunswick exige souvent que les patients se déplacent d'une région de la santé à l'autre pour recevoir certains traitements spécialisés et que le désir d'obtenir les soins dans la langue choisie peut souvent entraîner des délais excessifs. Dans une lettre en date du 19 janvier 2005 à la sous-ministre de la Santé au sujet d'une plaignante à qui cela était arrivé, le commissaire a écrit que la question de la traduction des dossiers médicaux est venue sur le tapis à maintes reprises pendant ses rencontres avec les représentants des régies de la santé et d'autres professionnels de la santé depuis sa nomination en avril 2003. Il a écrit que, bien que tous conviennent qu'il faut trouver une solution, il n'y avait pas de consensus sur ce que la solution pourrait être. Certains ont dit que la responsabilité de la traduction des dossiers médicaux incombe à la régie de la santé qui a fourni les soins au patient en premier lieu. D'autres étaient d'avis que cette obligation appartient à la régie de la santé qui reçoit le patient pour les traitements de suivi; d'autres encore pensaient que le ministère devrait assumer les frais de traduction des dossiers médicaux. Le commissaire a ajouté que le ministère se devait d'étudier la question pour trouver une solution afin d'éviter à d'autres les délais excessifs subis par la plaignante et d'assurer à tous les gens du Nouveau-Brunswick un accès égal à des soins de santé de qualité égale.

En février 2007, le commissaire a écrit à la sous-ministre de la Santé au sujet d'une autre plainte et a de nouveau expliqué que, quoique de nombreux principes entrent en jeu quand il est question des droits linguistiques dans leur rapport avec les dossiers médicaux, « le défi consiste à les concilier de manière à pouvoir fournir les services les plus efficaces tout en assurant le respect des droits fondamentaux des gens. Dans certaines situations, la solution n'est pas nécessairement évidente et exige une analyse complète de toutes les questions. Tel est le cas de la présente situation. [...] C'est pourquoi nous avons besoin d'entendre ce que votre institution a à dire à ce sujet avant de terminer notre examen. » [*traduction*] Le commissaire a terminé sa lettre en répétant que le ministère de la Santé doit étudier la question et formuler les lignes directrices d'une politique claire qui respecte la *LLO*, afin d'assurer le respect des droits des patients et de veiller à ce que le personnel de la régie de la santé sache ce qu'on attend de lui.

Bien qu'il y ait de nombreux facteurs à considérer, le commissaire estime que les arguments en faveur de la traduction des dossiers médicaux sont particulièrement convaincants sous l'aspect de la continuité des soins, autrement dit, lorsque la communication des dossiers dans la langue choisie rend la poursuite des traitements du patient plus efficace et un résultat positif plus probable.

Il est important de remarquer que les médecins eux-mêmes sont indépendants du gouvernement et n'ont en conséquence aucune obligation en vertu de la *LLO*. Les régies régionales de la santé, par contre, sont des institutions du gouvernement et doivent respecter les obligations linguistiques imposées par la *LLO*. Cependant, même si les médecins à titre individuel n'ont pas l'obligation juridique de fournir les dossiers médicaux à leurs patients dans la langue officielle de leur choix, le Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick et la Société médicale du Nouveau-Brunswick voudraient peut-être participer à une étude sur la question, qui peut avoir un lien direct avec la qualité et la prestation des soins de santé dans la province.

***Recommandation : Que le ministère de la Santé procède à une étude approfondie afin de clarifier les obligations que lui impose la Loi sur les langues officielles à l'égard des demandes de traduction des dossiers médicaux dans la langue choisie et de formuler une politique claire concernant les circonstances où les dossiers médicaux doivent être traduits.***

### **Coordonnateurs aux langues officielles : vers une relation productive**

Les coordonnateurs aux langues officielles jouent un rôle clé afin d'assurer que les établissements de soins de santé fournissent des services de qualité égale dans la langue de choix, car ils participent intimement non seulement à l'élaboration et à la mise à jour des profils linguistiques, mais aussi à l'implantation d'une culture propice à l'observation de la *LLO*. Un élément vital de leur rôle consiste à aider l'institution à collaborer avec les enquêtes menées par le Bureau du commissaire aux langues officielles. Le commissaire avait remarqué chez certains coordonnateurs une certaine incompréhension de son rôle et de sa manière de mener des enquêtes. C'est pourquoi il a profité de l'occasion de rencontrer, les 15 et 16 mars 2006, les coordonnateurs aux langues officielles (dont plusieurs étaient des nouveaux venus à ce poste) des régies régionales de la santé de toute la province afin de répondre à leurs questions, de discuter les défis qu'ils devaient relever et de mettre en commun les pratiques exemplaires, le tout afin d'établir une relation de travail très solide et productive. Le commissaire a également examiné avec le groupe un guide préparé par la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick et intitulé *L'offre de services dans les deux langues officielles dans le domaine de la santé : À nous d'y voir!*

Le commissaire a trouvé cette séance de travail extrêmement fructueuse et a été impressionné et encouragé par la détermination qu'ont montrée les coordonnateurs aux langues officielles et par leur intérêt à réaliser l'objectif d'un accès égal à des soins de santé de qualité pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

### **Régie régionale de la santé de la Vallée : un effort collectif s'impose**

Depuis son entrée en fonction en avril 2003, le commissaire a reçu de nombreuses plaintes concernant le manque de services dans les deux langues officielles ainsi que le manque d'offre active de service dans la langue choisie à la Régie régionale de la santé de la Vallée. Bien que la direction de la régie ait semblé comprendre et accepter les obligations de l'institution en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le nombre de plaintes comparativement aux autres régies de la santé 31 jusqu'en janvier 2007 indiquait que cette mentalité ne s'était pas communiquée aux employés de première ligne qui étaient en contact direct avec le public.

Quoique le commissaire ait reconnu que la régie avait des effectifs bilingues inférieurs à ses besoins lorsque la *LLO* a été proclamée en 2002, il n'estimait pas que cela donnait à la régie une excuse pour ne pas respecter ses obligations juridiques. Toutefois, grâce à des contacts réguliers avec le président et directeur général de la régie, le commissaire a compris que le conseil d'administration de la régie et sa coordonnatrice aux langues officielles faisaient des efforts sincères pour améliorer la situation.

Le commissaire a rencontré le conseil d'administration de la Régie régionale de la santé de la Vallée en janvier 2007 et a profité de l'occasion pour lui faire bien comprendre que l'importance d'une offre de services dans la langue officielle choisie n'était pas comprise ou acceptée par tout le personnel. Le commissaire a expliqué que le respect de la *LLO* exige un effort collectif de la part de tous ceux qui travaillent au sein de l'institution et que des soins de qualité ne se limitent pas au fait de traiter les affections physiques ou mentales des patients. Ils comprennent aussi un élément affectif qui tient compte de la vulnérabilité ressentie par toute personne malade, blessée ou ayant besoin d'aide médicale pour toute autre raison. Lorsqu'un patient peut poser des questions et obtenir des réponses dans sa propre langue, cela allège quelque peu le malaise ou l'anxiété qu'il ressent, car il n'a pas à supporter le poids additionnel imposé par la difficulté à communiquer.

Après la rencontre, le président et directeur général de la régie a réaffirmé son engagement à améliorer la situation et a remercié le commissaire d'avoir reconnu que, malgré les problèmes persistants, la Régie Santé de la Vallée a fait des progrès en fait de formation linguistique et de sensibilisation du personnel à l'importance d'un service dans les deux langues officielles.

Depuis la rencontre, le commissaire a entendu des remarques informelles indiquant que la situation s'est améliorée à la salle d'urgence de l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers, à Fredericton, et celle de l'Hôpital public d'Oromocto et que des infirmières de triage et d'autres employés de première ligne font une offre active de service dans les deux langues officielles. Le commissaire a bon espoir que ces signes positifs sont l'indication d'une tendance au progrès à la Régie Santé de la Vallée.

### **Félicitations! Nouveau guide sur les langues officielles pour les régies régionales de la santé**

Au début de 2007, la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) a préparé un guide détaillé intitulé *L'offre de services dans les deux langues officielles dans le domaine de la santé : À nous d'y voir!* La société a pour but d'améliorer les services en français dans le secteur de la santé et du mieux-être de l'ensemble du Nouveau-Brunswick et est formée de décideurs, de représentants des collectivités, de gestionnaires des soins de santé et de professionnels de la santé. La société est un organisme sans but lucratif financée par Santé Canada.

Le guide bilingue, conçu avec la participation des coordonnateurs aux langues officielles des régies régionales de la santé et du ministère de la Santé, présente des définitions utiles de notions telles que les *services de qualité égale* et *l'offre active* ainsi que des stratégies et des pratiques exemplaires pour la prestation active et continue des services dans les deux langues officielles. Cette ressource utile sera distribuée aux gestionnaires de toutes les régies de la santé de la province.

Le commissaire applaudit cette initiative et souhaite bon succès à la Société dans ses efforts pour améliorer l'égalité d'accès à des soins de santé de qualité au Nouveau-Brunswick.

### **Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick**

Une nouvelle école de médecine francophone à Moncton, la première du genre dans la province, a ouvert ses portes en septembre 2006. Les étudiants et 18 nouveaux enseignants et enseignantes du programme de quatre ans ont été recrutés dans le cadre d'un partenariat unique entre l'Université de Moncton et l'Université de Sherbrooke, au Québec. L'Université de Sherbrooke fournit le programme d'études médicales et confère le diplôme, mais l'enseignement se donne dans les établissements de Moncton, ce qui permet aux aspirants médecins du Nouveau-Brunswick d'acquérir leur formation dans leur province natale. L'Hôpital Georges-Dumont, à Moncton, est l'hôpital d'enseignement affilié.



Le commissaire accueille d'un œil favorable la création de ce nouveau programme et croit que, en formant un plus grand nombre de médecins francophones dans la province, le Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick renforcera grandement la capacité de la province à assurer l'accès égal à des soins de santé de qualité aux deux groupes linguistiques.

### ***Messagerie vocale automatisée : la province ne comprend pas le message***

À plusieurs occasions depuis son entrée en fonction, le commissaire a examiné la question de la messagerie vocale utilisée par le personnel de divers ministères et organismes du gouvernement. L'utilisation de ce moyen de communication est régie par les mêmes dispositions de la *Loi sur les langues officielles* que toutes les autres formes de communication avec le public, et il incombe aux institutions de s'assurer que les membres du public peuvent communiquer avec elles et en recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Il s'ensuit que les messages des boîtes vocales doivent être bilingues pour respecter la *LLO*. Cette obligation est énoncée dans les politiques administratives provinciales AD-2919, *Politique et lignes directrices relatives à la langue de service*, et AD 1607, *Utilisation des boîtes vocales*.

Le commissaire, bien qu'il ait fait quelques recommandations concernant l'obligation de veiller à ce que la messagerie vocale soit entièrement conforme aux dispositions de la *LLO*, a remarqué des problèmes particuliers quant à l'utilisation du système de messagerie vocale automatisée offert par la compagnie de téléphone Aliant.

De fait, lorsque les employés du gouvernement choisissent ce système de message d'accueil normalisé pour leurs téléphones au lieu de laisser un message personnalisé bilingue, les appelants sont incapables de choisir la langue dans laquelle ils reçoivent les instructions habituelles pour laisser un message après le signal sonore. Après quelques vérifications, le Bureau du commissaire a découvert qu'il semble y avoir des limitations technologiques qui empêchent Aliant d'offrir aux appelants la possibilité de choisir une langue dans un tel cas. En conséquence, ces appelants sont accueillis par un message automatisé d'Aliant en anglais seulement, contrairement aux dispositions de la *LLO*.

Le commissaire a fait part de ce problème aux administrateurs généraux de tous les ministères et institutions du gouvernement provincial afin que des instructions appropriées puissent être données au personnel pour empêcher que de telles situations ne donnent lieu à de nouvelles plaintes pour non-respect de la *LLO*. Il a également suggéré que les ministères et institutions demandent à la Direction des services téléphoniques du ministère de l'Approvisionnement et des Services des conseils et un soutien constants pour assurer que leurs systèmes téléphoniques fonctionnent conformément aux politiques établies de la province. Enfin, le commissaire a encouragé le gouvernement provincial, par l'entremise du ministère de l'Approvisionnement et des Services, à entreprendre des discussions avec Aliant pour examiner la possibilité d'adapter son service de messagerie vocale automatisée à la réalité néo-brunswickoise.

### ***Abolition du Programme de contestations judiciaires fédéral***

À l'automne 2006, le gouvernement fédéral a décidé d'abolir le Programme de contestations judiciaires fédéral, un organisme national sans but lucratif formé en 1994 pour accorder une aide financière visant d'importantes affaires judiciaires qui font avancer la cause des droits linguistiques et des droits à l'égalité garantis par la Constitution du Canada. Dans un communiqué émis peu après cette mesure controversée, le commissaire s'est joint à ceux qui ont exprimé leur surprise et leur grande déception à la suite de cette annonce. « Le recours aux tribunaux au cours des dernières décennies dans le domaine des droits linguistiques, au Nouveau-Brunswick et partout au pays, a constitué un outil de protection et de promotion des droits linguistiques qui s'est avéré favorable au développement des communautés de

langue officielle en situation minoritaire », a-t-il affirmé. « Le Programme de contestations judiciaires a permis à de nombreuses causes d'être portées devant les tribunaux. Sans ce programme, nous n'aurions pu profiter des décisions qui ont indéniablement favorisé notre évolution à un rythme et avec une vigueur remarquables. »

Le commissaire a ajouté que les lois fédérales et provinciales ainsi que les actions de nos gouvernements ne peuvent aller à l'encontre de la *Charte canadienne des droits et des libertés* et que, en conséquence, les gens qui considèrent qu'une mesure enfreint le libellé de la charte ou les principes qui l'animent ont le droit de demander aux tribunaux d'intervenir. Selon le commissaire, il est tout à fait essentiel dans une démocratie que l'on offre un accès facile et sans entrave aux tribunaux. Puisque les coûts souvent élevés des poursuites judiciaires soulevant des questions de droit constitutionnel empêchent beaucoup de particuliers et d'organismes d'intenter ces poursuites, le Programme de contestations judiciaires était un outil nécessaire à la sauvegarde de notre démocratie. Quant aux activités du commissaire lui-même, le paragraphe 43(18) permet aux plaignants qui ne sont pas satisfaits de la suite donnée à leur plainte de former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Par suite de l'abolition du Programme de contestations judiciaires, le pouvoir de persuasion du commissaire en vue de la mise en œuvre de ses recommandations est réduit, car il est moins probable que les institutions qui refusent de collaborer doivent répondre de leurs actes devant un tribunal.

Le commissaire a également écrit au premier ministre Shawn Graham afin de l'inciter à intervenir auprès du premier ministre Harper pour faire en sorte que cette décision alarmante soit renversée et que le programme soit rétabli. Le premier ministre a insisté sur l'appui de son gouvernement aux droits des communautés linguistiques et a dit avoir fait part à M. Harper de l'inquiétude des gens du Nouveau-Brunswick concernant les compressions imposées à divers programmes.

Entre-temps, la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada préparait en mars 2007 une demande de contrôle judiciaire de la décision d'abolir le programme. La demande devait être déposée à la Cour fédérale en avril 2007.

***Recommandation : Que la province du Nouveau-Brunswick surveille la question de près et continue de faire des pressions auprès du gouvernement fédéral afin que la décision d'abolir le Programme de contestations judiciaires soit renversée et que le programme soit rétabli.***

### ***On veut un portail langagier pour les fonctionnaires provinciaux***

Termium<sup>®</sup> est un dictionnaire en ligne maintenu par le gouvernement du Canada, qui contient environ 3,5 millions de termes français et anglais. On y trouve des termes, des synonymes, des acronymes, des définitions, de la phraséologie, des exemples d'usage et des observations dans des domaines très variés tels que l'administration, les sciences et l'informatique. Termium<sup>®</sup> est également un outil d'aide à la rédaction qui donne des conseils sur des questions de style et d'usage dans les deux langues officielles.

Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a écrit que l'utilisation de la langue minoritaire et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans leur milieu de travail devaient être encouragées, et il a suggéré que des outils de travail tels que dictionnaires, clavier canadien multilingue normalisé et Termium<sup>®</sup> soient mis à la disposition de ceux et celles qui rédigent en français ou en anglais. Bien que Termium<sup>®</sup> ait été mis gratuitement à la disposition des services de traduction et de terminologie du gouvernement provincial, par exemple, son utilisation est réservée exclusivement aux employés du gouvernement fédéral. Tous les autres particuliers ou institutions qui veulent avoir accès à Termium<sup>®</sup> doivent payer des droits d'utilisation.

Le gouvernement fédéral a étudié la faisabilité d'un portail Termium<sup>®</sup> qui serait accessible à tous les Canadiens, mais le Bureau de traduction du ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux, qui administre Termium<sup>®</sup>, a été incapable de démarrer le projet en raison du manque de financement.

Le commissaire fait des efforts depuis 2004 pour persuader le gouvernement provincial de faire des pressions auprès d'Ottawa pour que l'accès à Termium<sup>®</sup> soit accordé gratuitement aux fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. Il a également eu de nombreuses discussions avec le Bureau de traduction fédéral et d'autres décideurs d'Ottawa pour tenter d'atteindre le même objectif, mais sans succès jusqu'à présent.

***Recommandation : Que la province du Nouveau-Brunswick s'engage à négocier plus énergiquement avec le ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux afin d'obtenir gratuitement l'accès à Termium<sup>®</sup> pour tous ses employés.***

### ***Communautés rurales : problème de vide juridique***

En janvier 2007, le Bureau du commissaire a reçu une plainte contre une communauté rurale au sujet d'un manque de services dans les deux langues officielles. Le commissaire devait d'abord déterminer si une communauté rurale est considérée comme une « municipalité » sous le régime de la *Loi sur les langues officielles*. L'article 1 de cette loi dispose qu'une « municipalité » désigne une municipalité au sens de l'article 1 de la *Loi sur les municipalités* :

« municipalité » désigne une cité, une ville et un village[.]

Puisque cette définition ne s'applique pas aux communautés rurales et que celles-ci, en conséquence, ne sont pas assujetties à la *LLO*, le commissaire a informé le plaignant qu'il n'avait pas le mandat d'enquêter sur sa plainte. Il a également informé le plaignant que ce vide juridique devrait être corrigé par voie législative. À cette fin, le commissaire a envoyé copie de la plainte au premier ministre en demandant que la question soit examinée et qu'il y soit donné suite. Le premier ministre a répondu le 1er mars en disant qu'il admettait que la question était importante et qu'il l'avait renvoyée au comité des sous-ministres sur les langues officielles.

### ***La GRC et la Loi sur les langues officielles***

À la suite de l'arrêt *Canada c. Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc.*, de la Cour d'appel fédérale, décrit au chapitre 1 du présent rapport, des reportages erronés des médias ont créé de la confusion en présumant que la GRC, lorsqu'elle agit à titre de corps de police municipal ou provincial, n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Cette confusion est frustrante mais peut-être compréhensible, étant donné que les faits qui ont fait l'objet de la décision de la Cour d'appel fédérale remontaient à 2000 et ne pouvaient donc pas être considérés du point de vue de la *LLO*, qui a été adoptée seulement en 2002.

En juin 2006, le commissaire a publié une déclaration pour tenter de clarifier la situation :

*La Loi sur les langues officielles énonce clairement que tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix. Ce droit n'est en rien modifié ou diminué par la décision récente de la Cour d'appel fédérale. [...] En effet, un agent de la GRC, lorsqu'il agit pour le compte de la province en vertu de l'Entente sur les services de police provinciaux, est un « agent de la paix » assujetti aux obligations de la Loi sur les langues officielles. À ce titre, l'agent, lorsqu'il communique avec tout membre du public, doit informer cette personne de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix et doit ensuite respecter ce choix. Si l'agent n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie, il doit prendre les mesures nécessaires et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public.*

Lors de discussions antérieures avec le gouvernement provincial et le commandant de la Division J de la GRC, le commissaire avait appris que, après l'adoption de la *LLO* en 2002, la province avait communiqué avec la GRC pour l'informer de ses obligations en matière de langues officielles et la GRC avait répondu en assurant à la province qu'elle avait pris le ferme engagement de respecter les exigences de la *Loi*. Le commissaire avait également été informé que non seulement la GRC s'était engagée à faire son travail en conformité avec la *LLO*, mais aussi qu'un nombre important de ses membres néo-brunswickois sont bilingues. De fait, le rapport annuel 2004-2005 de la Division J confirme au grand public que la GRC a pris l'engagement de respecter la *LLO* et considère la prestation de services bilingues dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick comme un élément essentiel pour assurer l'efficacité des services de police.

Dans sa déclaration de juin, le commissaire a suggéré qu'une clause précise et claire énonçant cet engagement de la part de la GRC soit insérée dans l'Entente sur les services de police provinciaux, qui définit la relation entre la province et le corps de police fédéral.

En février 2007, à la suite de plusieurs autres reportages erronés des médias, le commissaire a écrit au ministre de la Sécurité publique et au commandant de la Division J pour leur suggérer, puisqu'il n'y avait aucun désaccord entre la province et la GRC quant au fait que la GRC devait respecter la *LLO*, de lancer une campagne d'information expliquant clairement les obligations linguistiques de la GRC ainsi que le droit du public à se faire servir dans la langue officielle de son choix. Le ministre et le commandant de la Division J ont répondu à la suggestion du commissaire en lui assurant qu'ils ont l'intention d'adopter des stratégies de communication visant à expliquer clairement comment la GRC répond aux besoins de la population conformément aux prescriptions de la *LLO*.

***Recommandation : Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick et la GRC entreprennent, séparément ou en collaboration, une campagne d'information visant à informer les gens du Nouveau-Brunswick des obligations imposées à la GRC par la LLO.***

### ***Comité interministériel de toponymie***

À l'automne 2006, le gouvernement provincial a créé le comité interministériel de toponymie, qui fait partie du ministère du Mieux-être, de la Culture et du Sport. Ce comité, formé de fonctionnaires provenant de divers ministères et organismes, a été créé afin de discuter les questions et préoccupations toponymiques au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Étant donné que les dossiers du Nouveau-Brunswick sur le *Répertoire géographique du Canada* (ouvrage de référence donnant le nom exact et l'emplacement précis des lieux géographiques du Canada) n'ont pas été tenus à jour depuis quelque temps, le comité prévoit s'occuper de ces dossiers et les mettre à jour de façon appropriée.

En mars 2007, le comité a envoyé une note à plusieurs ministères pour tenter de recueillir l'information et les décisions toponymiques des ministères et organismes provinciaux qui ont une autorité d'origine législative quant au choix des noms géographiques qui figurent dans le *Répertoire géographique du Canada*.

Le commissaire, qui a été invité à la première réunion du comité à titre d'observateur, accueille d'un œil favorable cette initiative. Puisque son mandat lui prescrit de promouvoir l'avancement des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick, le commissaire est très intéressé par la compilation éventuelle d'une liste complète et correcte des toponymes et entités géographiques de la province, car ils peuvent avoir des incidences importantes sur divers facteurs tels que le service 911, les transports, la distribution du courrier et le tourisme.

Dans son rapport annuel 2004-2005, le commissaire avait recommandé au gouvernement la création d'un conseil d'aménagement linguistique afin d'aviser le gouvernement en matière de toponymie et de mise en œuvre de politiques et de normes linguistiques, entre autres. C'est pourquoi il est ravi de voir la province entreprendre ce projet, qui, à ce qu'il comprend, vise à établir un système toponymique fondé sur les points de vue des spécialistes et des parties intéressées, au sein du gouvernement ou ailleurs. De fait, le commissaire a rencontré bien des gens du Nouveau-Brunswick qui s'y connaissent et qui s'empresseraient de contribuer à un projet aussi important.

## CHAPITRE IV

### PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET 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 entreprises par le commissaire aux langues officielles pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la province.

#### *Philosophie générale du commissaire en matière de promotion*

Le commissaire estime que son mandat de promotion des langues officielles comprend trois composantes importantes : 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 des programmes qu'il choisit d'entreprendre et de poursuivre, y compris les programmes visant la promotion des communautés linguistiques et des deux langues officielles, le rapprochement des communautés linguistiques, l'égalité de statut et d'usage des deux langues, l'encouragement à s'affirmer dans sa langue et à reconnaître l'importance du bilinguisme et ses avantages, l'établissement d'un climat accueillant et intégrateur pour la minorité linguistique et l'établissement de partenariats favorisant l'atteinte des objectifs de la *LLO*.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles veut sensibiliser la population à ses droits linguistiques et aux moyens qu'elle peut prendre pour les faire respecter. La promotion se fait aussi dans les écoles pour intéresser les jeunes à la langue française et les rendre fiers du patrimoine linguistique de notre province. Le commissaire croit aussi que la connaissance de leurs droits linguistiques peut encourager les jeunes à demander des services dans la langue officielle de leur choix.

Enfin, le commissaire croit que des partenariats et des projets spécifiques avec les organisations à caractère social, culturel et économique feront avancer la cause des langues officielles. Il préconise aussi des relations de collaboration productive entre son bureau et les institutions du gouvernement dans le but d'instaurer des mesures de mise en œuvre de la *LLO*.

## *Le bilinguisme et le monde des affaires*



La *Loi sur les langues officielles* n'impose aucune obligation au secteur privé, de sorte que les entreprises ne sont pas obligées de servir le public dans les deux langues officielles. Toutefois, l'expérience du commissaire a montré que cela n'empêche pas les gens d'affaires de le faire, par désir sincère de fournir à leur clientèle un service de qualité et de contribuer à l'essor de leur collectivité. De fait, le secteur privé participe à plusieurs programmes visant à améliorer ses services bilingues. Un programme du genre est *Avantage Saint John Advantage*, une organisation de développement communautaire qui appuie le bilinguisme. *Avantage Saint John Advantage* obtient du succès parce que le milieu des affaires a exercé un leadership depuis le tout début.

Le commissaire croit que le secteur privé peut contribuer grandement à l'avancement des deux langues officielles dans la province. Si les gens d'affaires de la province, qui jouent un rôle si essentiel dans nos collectivités, croient à l'avancement du français et de l'anglais et le favorisent, la position du Nouveau-Brunswick en tant que province bilingue sera encore plus avantageuse pour sa population. Pour cette raison, le commissaire a décidé en 2006 de promouvoir activement le principe du bilinguisme dans les affaires en faisant valoir les avantages sociaux et économiques. Il s'est joint à *Dialogue Nouveau-Brunswick* et à *Avantage Saint John Advantage* pour encourager les gens d'affaires de toute la province à rehausser le caractère bilingue de ses activités. Toutefois, bien qu'il soit intéressé à stimuler un élargissement des services bilingues dans le secteur privé, le commissaire croit qu'une telle évolution doit être réalisée par les gens d'affaires eux-mêmes. Pour qu'une telle initiative réussisse, il faut que le milieu des affaires la fasse sienne. Seul un modèle de partenariat des entreprises peut fonctionner.

En mars 2007, le Bureau du commissaire, *Dialogue Nouveau-Brunswick* et *Avantage Saint John Advantage* ont organisé une rencontre des représentants des gens d'affaires de la région de Restigouche pour discuter l'idée de créer un programme d'encouragement au bilinguisme dans le secteur privé. Le thème de la soirée était : « Le bilinguisme, j'en fais mon affaire », et plus de 30 invités y ont entendu un exposé d'*Avantage Saint John Advantage* et ont échangé des idées sur les aspects pratiques et sur les principes des activités commerciales dans les deux langues officielles. Le commissaire a rappelé à tout le monde que la région Chaleur a montré à maintes reprises qu'elle est un milieu propice à un tel projet, donnant comme exemple la manière dont la région a relevé le défi de présenter les Jeux d'hiver du Canada 2003 dans les deux langues officielles. L'idée de lancer un programme de sensibilisation et d'encouragement des entreprises par leurs pairs, qui pourrait un jour s'étendre à toute la province, a suscité un grand intérêt. Le commissaire espère susciter un intérêt semblable parmi les gens d'affaires de toute la province pendant l'année qui vient.

Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

## *2tantmieux, un programme innovateur pour les jeunes*



Vers le début de son mandat, le commissaire a constaté le besoin de promouvoir les langues officielles chez les jeunes, en particulier chez ceux de 9 à 14 ans, un âge où les jeunes commencent à se faire une opinion du monde et sont désireux d'apprendre et de vivre de nouvelles expériences. La campagne 2tantmieux est unique en son genre en ce sens qu'elle n'est pas une copie d'autres campagnes existantes qui s'adressent aux jeunes du groupe cible. À vrai dire, la campagne améliore ce qui se fait déjà dans notre province à cet égard.

Le commissaire est convaincu que la campagne 2tantmieux est le moyen le plus stratégique pour communiquer avec les jeunes et leur transmettre des messages positifs sur l'égalité, les droits et la fierté linguistiques. De fait, le grand nombre de visites au site Web 2tantmieux et le vif intérêt qu'il suscite confirment cette conviction.

L'objectif de la campagne 2tantmieux est de communiquer plusieurs messages aux jeunes francophones et anglophones de 9 à 14 ans. Ces messages sont les suivants :

- Que vous parliez français ou anglais, vous pouvez être fier de vivre dans une province où il est possible de s'exprimer dans la langue de votre choix.
- Le Nouveau-Brunswick est une province où il fait bon vivre parce que nos deux groupes linguistiques font de nous des personnes uniques.
- Il est avantageux d'apprendre l'autre langue officielle.
- On peut se procurer facilement des renseignements sur les droits linguistiques et la *Loi sur les langues officielles*.



Les messages destinés aux enfants francophones diffèrent quelque peu de ceux visant les enfants anglophones, car la menace de l'assimilation est une réalité omniprésente de la vie des jeunes francophones. C'est pourquoi des idées telles que la fierté inspirée par la langue française et le patrimoine francophone ainsi que des attractions spéciales stimulant la navigation sur la version française du site 2tantmieux sont des éléments essentiels du projet.

En collaboration avec son partenaire Razor Communications, une agence de la région de Moncton qui se spécialise dans les communications auprès des jeunes, le Bureau du commissaire a fait des recherches sur la meilleure manière d'atteindre les enfants du groupe d'âge cible. Cette recherche – ainsi que des principes de commercialisation généralement reconnus – a montré que l'approche « marketing de guérilla » fonctionne très bien auprès des jeunes du groupe d'âge cible: autrement dit, pour que le message ait un effet sur les jeunes, ils doivent « découvrir » les messages par eux mêmes, plutôt que de se faire sermonner par un symbole d'autorité tel qu'un enseignant ou un parent. Les jeunes de ce groupe d'âge ont un sens très développé de ce qu'ils aiment et ils acceptent mal de se faire dire ce qui vaut la peine d'être vu ou fait. Ces conclusions ont été confirmées par les groupes de discussion que Razor a tenus avec des jeunes francophones et anglophones du groupe cible dans toute la province.

Ces connaissances ont servi à l'élaboration d'un programme novateur conçu d'abord pour atteindre les jeunes francophones et anglophones du groupe cible par le truchement d'une initiative lancée pendant l'été 2005 pour piquer leur intérêt en les invitant à visiter le site Web [www.2tantmieux.ca/www.2tongues.ca](http://www.2tantmieux.ca/www.2tongues.ca), où ils ont pu recevoir d'une façon amusante et stimulante les messages exposés ci-dessus. On s'est concentré surtout sur la distribution d'objets promotionnels peu coûteux aux jeunes du groupe d'âge cible, accompagnés de stimulants tels que des concours ou la promesse d'obtenir un t-shirt gratuit, afin de les encourager à visiter le site Web 2tantmieux. Le Bureau du commissaire a engagé deux étudiants d'âge universitaire qu'il a munis de disques volants, d'autocollants et de tatouages temporaires affichant la mascotte de 2tantmieux et l'adresse Internet. Les deux étudiants ont alors sillonné la province pendant les fins de semaine d'août et de septembre, parcourant les parcs aquatiques, les plages, les centres commerciaux, bref, tout endroit où les enfants du groupe d'âge cible pourraient se trouver. Les jeunes ambassadeurs remettaient simplement les objets de promotion aux enfants. Ils ne disaient pas un mot sur le contenu du site Web ou sur son concepteur.

Cette initiative a remporté un énorme succès, attirant des milliers de visites au site Web 2tantmieux et propageant parmi les jeunes de toute la province le message de la fierté linguistique et de l'harmonie.

Le site lui-même est très innovateur, et ce, de deux façons. Tout d'abord, il utilise le divertissement comme moyen de transmettre les messages sur les langues officielles. Ainsi, les jeunes sont beaucoup plus réceptifs à l'information parce que celle-ci est présentée de façon intéressante et est communiquée dans un langage adapté à leur âge, qu'ils comprennent et qu'ils apprécient. Ensuite, l'alliage des éléments du site est également très innovateur. Les visiteurs du site peuvent entendre une voix qui leur souhaite la bienvenue et ont accès à un traducteur du « buzzois » unique qu'ils peuvent utiliser pour jouer avec leurs amis. Un sondage, des documents téléchargeables, une section vedettes où les jeunes soumettent la candidature de leurs idoles bilingues et d'autres éléments ultramodernes comme des jeux, des cartes virtuelles, et une fonction de téléversement de photos diffèrent également de tout ce qui a déjà été produit pour les jeunes de la province. Le site 2tantmieux remporte du succès parce qu'il évolue constamment grâce aux idées et aux outils les plus récents.

Le site 2tantmieux contient également une fonction virus, qui est très populaire parmi ses jeunes visiteurs et les encourage, au moyen de concours et d'autres stimulants, à envoyer le lien du site à leurs amis, augmentant ainsi le nombre de jeunes qui prennent connaissance de ses messages.

Après le succès initial du lancement en 2005, le Bureau du commissaire a organisé une deuxième initiative de promotion. Pendant l'année scolaire 2006-2007, 10 000 bracelets spécialement conçus pour 2tantmieux ont été distribués à un grand nombre d'écoles à travers la province. Fournis gratuitement aux écoles, les bracelets pouvaient être utilisés comme moyens de financement si celles-ci le voulaient. La réponse à cette offre a dépassé toute attente. Plus de 70 écoles ont demandé des bracelets, demande très supérieure à l'offre, ce qui a obligé le Bureau du commissaire à faire un tirage au sort pour choisir les écoles qui recevraient les bracelets. De plus, les échos reçus des enseignants, des administrateurs, des enfants et des parents au sujet du programme et des nouveaux éléments du site 2tantmieux ont été extrêmement positifs.

À la suite de cette initiative dans les écoles, le site 2tantmieux a reçu près de 100 000 visites et plus de 4 400 visiteurs uniques. Pendant les deux premiers mois de distribution des bracelets, le site Web a vu son trafic augmenter de plus de 300 % comparativement à la même période l'année précédente.

Le commissaire sait que la campagne 2tantmieux aura un effet durable parce qu'elle s'inscrit dans le cadre d'un projet dynamique qui évoluera constamment de façon à mieux atteindre les jeunes du groupe cible au fil du temps. Il s'agit d'un projet à longue échéance qui rapportera des avantages à long terme. Le projet aidera à assurer une progression soutenue à l'égard de la fierté linguistique et de l'harmonie réelle entre nos deux groupes linguistiques en ciblant les jeunes qui, un jour, seront les chefs de file de notre société. Ce projet est un outil qui peut être utilisé pour développer davantage les deux communautés linguistiques de la province.

Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise du ministère des Affaires intergouvernementales et de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

### ***Organismes professionnels de réglementation***

Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a expliqué que son bureau continue de recevoir des plaintes concernant des organismes professionnels de réglementation de la province qui ne respectent pas la *Loi sur les langues officielles*. Aux termes de cette loi, « 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 ».

Bien que les organismes professionnels de réglementation soient créés par des lois de l'Assemblée législative, on ne sait pas s'ils devraient être considérés comme des institutions au sens de la *LLO*. En conséquence, le commissaire a décidé d'étudier la question et a commencé par examiner la manière dont ces organismes sont formés et fonctionnent quotidiennement. Dans son rapport annuel 2005-2006, le commissaire a recommandé que la province clarifie les obligations des organismes professionnels de réglementation au Nouveau-Brunswick et qu'il y ait des échanges afin d'établir lesdites obligations. Il a ajouté que, puisqu'ils ont régulièrement affaire au public, ces organismes devraient offrir leurs services dans les deux langues officielles.

En mars 2006, le commissaire a envoyé des lettres à 37 organismes professionnels de réglementation (constitués par des lois de l'Assemblée législative) pour les aviser que son bureau communiquerait avec eux plus tard au cours de l'année afin d'obtenir de l'information qui pourrait l'aider à déterminer s'ils devraient être assujettis à la *LLO*.

Au cours de l'été 2006, le Bureau du commissaire a pu interroger 25 des 37 organismes professionnels de réglementation recensés, dont le nombre de membres variait de 14 à 9 000. En moyenne, ces organismes comptent environ 70 % de membres anglophones et 30 % de membres francophones. Ce sondage a révélé plusieurs autres faits intéressants.

- La plupart ont admis que l'offre de services à leurs membres et au public dans les deux langues officielles est importante, sinon essentielle. La plupart des organismes professionnels de réglementation sont en mesure de le faire, et ceux qui ont de la difficulté comptent très souvent sur l'aide des membres de leurs conseils respectifs.
- La plupart emploient une directrice ou un directeur général. Dans certains cas, la personne est bilingue, ou on considère qu'elle maîtrise assez bien l'autre langue pour répondre aux demandes de renseignements écrites ou orales.
- La plupart envoient à leurs membres toutes les communications ordinaires dans les deux langues officielles. Toutefois, certains ont indiqué que ces communications sont transmises dans la langue de choix des membres plutôt que sous une présentation bilingue.
- Tous les organismes professionnels de réglementation interrogés tiennent une assemblée générale annuelle de leurs membres. Certains tiennent également des réunions d'information, des assemblées générales ou des colloques au cours de l'année au besoin.
- Seulement 7 des 25 organismes professionnels de réglementation interrogés offrent la traduction simultanée pendant leurs assemblées générales annuelles, mais la plupart ont indiqué que la documentation distribuée aux membres est offerte dans les deux langues officielles. De plus, 12 organismes ont expliqué que, bien qu'ils n'offrent pas la traduction simultanée et que la majeure partie de leurs travaux se tiennent en anglais, ils font tous les efforts possibles sur place pour répondre aux demandes de présentation d'exposés dans les deux langues officielles et pour répondre aux questions dans la langue de choix des membres. Six des organismes interrogés ont dit que leurs assemblées générales annuelles sont tenues en anglais seulement.
- Pour ce qui est de leurs besoins de traduction, la plupart confient à des cabinets de traduction la majeure partie de ce travail, alors que les documents routiniers sont traduits de façon interne si c'est nécessaire.

Nous avons également demandé aux organismes professionnels de réglementation s'ils seraient intéressés à participer à un atelier ou à une conférence avec d'autres organismes professionnels de réglementation afin d'échanger de l'information et de discuter des meilleures manières d'offrir les services dans les deux langues officielles. La majorité des représentants se sont dits très intéressés par une telle possibilité.

Selon le commissaire, les résultats de son sondage montrent que les organismes professionnels de réglementation de la province ont déjà réussi à établir en grande partie les fondements de l'observation de la *LLO*. Il est donc d'avis que, si le gouvernement décidait de donner suite à la recommandation formulée dans le rapport annuel de l'année dernière et de considérer les organismes professionnels de réglementation comme des institutions du gouvernement, la transition serait relativement simple pour ces organismes.

### ***Cas intéressants***

On demande parfois au commissaire de faire enquête sur des questions qui ne relèvent pas de son mandat. Toutefois, bien qu'il soit incapable de faire des recommandations dans de tels cas, il profite souvent de ces occasions pour instruire divers organismes sur les moyens qu'ils peuvent prendre pour offrir des services dans les deux langues officielles. Voici quelques cas du genre.

**Organisme visé :** Fundy Trail Development Authority, Inc.

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant allègue que lorsqu'il s'est rendu au sentier Fundy, il a été accueilli par un employé qui ne donnait que des cartes établies en anglais. De plus, il allègue que la personne qui travaillait au kiosque où étaient disponibles les cartes en français parlait seulement anglais.

**Actions :** Tout en reconnaissant le fait qu'il s'agisse d'un organisme privé et donc non assujéti à la LLO, le commissaire a communiqué avec le directeur général de Fundy Trail Development Authority afin de lui faire part des préoccupations du plaignant, plaçant son intervention sous le volet promotion. Par la même occasion, le commissaire a reconnu et applaudi les initiatives prises par cet organisme en vue de créer une atmosphère accueillante pour les citoyens et visiteurs des deux communautés linguistiques officielles. Le directeur général de l'organisme visé a répondu à la lettre du commissaire en indiquant les différents services bilingues déjà offerts par le groupe et en exposant le problème de manque de personnel bilingue. Il affirmait cependant qu'il ferait en sorte de poursuivre les efforts engagés pour offrir un maximum de services bilingues.

**Organisme visé :** SIDA Nouveau-Brunswick

**Sommaire de la plainte :** La plaignante allègue que lorsqu'elle a composé le numéro de Sida Nouveau-Brunswick, la personne qui lui a répondu était unilingue anglophone. On lui aurait expliqué que l'organisme ne disposait plus des fonds nécessaires pour engager une personne francophone.

**Actions :** Reconnaisant l'importance de la question soulevée, le commissaire a, sous le volet promotion, écrit à la directrice générale de SIDA N.-B. afin de lui faire part des préoccupations de la plaignante et d'évoquer l'ampleur du problème.

**Institution visée :** Énergie Nouveau-Brunswick

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant, un employé de la compagnie Énergie N.-B., allègue que le manuel et l'examen relatifs à une session de formation obligatoire sur la sécurité organisée par ladite compagnie n'étaient pas disponibles en français.

**Actions :** Bien que cette plainte touche l'aspect « langue de travail », un domaine auquel la LLO ne s'applique pas, le commissaire s'y est toutefois intéressé car la promotion des deux langues officielles de la province lui incombe. C'est dans ce cadre qu'il a envoyé une lettre au Président-directeur général d'Énergie Nouveau-Brunswick afin de lui faire part des préoccupations du plaignant. Une copie de cette lettre a été envoyée au Bureau des ressources humaines, Section des langues officielles et de l'Équité au travail, organe responsable de l'administration de la politique administrative AD-2919 « Politique et lignes directrices – langue de service ». En retour, la coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie N.-B. nous a fourni tous les détails entourant l'atelier de formation évoqué par le plaignant. Elle nous a notamment souligné que même si le manuel de sécurité d'entreprise n'était pas disponible en français lors de cet atelier, ce dernier s'était entièrement tenu dans les deux langues officielles. Il nous a été précisé que le plaignant avait refusé l'offre qui lui avait été faite d'avoir l'assistance d'une employée bilingue désignée au moment de l'examen. Le lendemain, le plaignant a rencontré cette employée avec laquelle il a examiné tous les changements apportés à la version française du manuel de sécurité d'entreprise. La coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie N.-B. a également ajouté que le manuel de sécurité d'entreprise serait disponible dans les deux langues officielles prochainement.

### ***Promotion des langues officielles par l'entremise de tiers***

Le commissaire estime que les partenariats avec d'autres organismes qui travaillent en faveur de l'égalité linguistique dans notre province sont un aspect très important de son mandat de promotion. Ces partenariats peuvent prendre diverses formes. Dans certains cas, le personnel du commissariat collabore avec d'autres organismes et leur fournit son expertise en vue de certains projets (c'est le cas du projet de bilinguisme dans le monde des affaires, mentionné plus haut); dans d'autres cas, le Bureau du commissaire achète des services de promotion afin de promouvoir les langues officielles. Dans cette deuxième catégorie, le Bureau du commissaire a versé des contributions financières aux organismes suivants pendant l'année 2006-2007.

#### **Le Centre communautaire Sainte-Anne**

Le centre a effectué un sondage visant à déterminer le niveau de services bilingues fournis par les entreprises de la région de Fredericton. Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

#### **Avantage Miramichi Advantage**

Ce nouveau regroupement a organisé, à l'intention des leaders communautaires de la région de Miramichi, une séance d'information animée par des représentants de l'organisme bien établi, Avantage Saint John Advantage. L'objectif commun de l'organisme de Saint John et de celui de Miramichi est de promouvoir les avantages culturels et financiers du bilinguisme. Le commissaire est reconnaissant pour le soutien que son bureau a reçu en vue de ce projet par l'entremise de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

#### **Le français pour l'avenir**

Cet organisme national a organisé une conférence pour le 24 avril 2007 à Fredericton.

#### **Festival littéraire international Northrop Frye**

Le Bureau du commissaire a participé à la promotion du festival dans les écoles et dans toute la région de Moncton.

#### **Championnat universitaire et collégial 2007 de l'Association royale de golf du Canada**

Le Bureau du commissaire a contribué aux frais de traduction de documents tels que les trousseaux des joueurs et des entraîneurs, les trousseaux d'inscription et d'accueil, le programme officiel du tournoi et la signalisation.

#### **Colloque national de leadership – Vie scolaire**

Le Bureau du commissaire a contribué aux frais de traduction de cette activité bilingue à l'intention des leaders étudiants.

Le commissaire a également écrit des lettres d'appui à d'autres organismes qui sollicitaient du financement auprès de tiers. En 2006-2007, il a écrit des lettres d'appui en faveur de Canadian Parents for French et du Centre international d'apprentissage du français de l'Université de Moncton.

## Programme de promotion

Plusieurs projets ont commencé en 2005-2006 dans le cadre du volet de promotion du mandat du commissaire et se sont poursuivis en 2006-2007. Les résumés des projets suivants illustrent la continuité d'une année à l'autre des travaux entrepris par son bureau.

### Épinglettes et affiches de comptoir

Le Bureau du commissaire a distribué des épinglettes « English-Français » et « Français-English » aux marchands et à d'autres groupes du secteur privé qui s'intéressent à la promotion de services bilingues. Des affiches de comptoir ont également été produites et seront distribuées dans le cadre du programme de bilinguisme et le monde des affaires. Le Bureau du commissaire a aussi produit des épinglettes « J'apprends le français » - qui ont été utilisées ailleurs avec succès - en vue de leur distribution aux organismes intéressés ou simplement aux membres du public. Les épinglettes, qui indiquent que leur porteur apprend le français, visent à encourager les gens qui apprennent le français à le parler sans gêne et à inciter ceux qui les entourent à leur fournir l'occasion de dialoguer en français.



### Sensibilisation des députés provinciaux

Après les élections provinciales de septembre 2006, le commissaire a envoyé une lettre à tous les députés provinciaux et à tous les nouveaux ministres pour leur expliquer son message concernant les langues officielles et la manière dont son bureau fonctionne.

Dans sa lettre, le commissaire a exprimé l'avis que les députés, en tant que représentants élus, ont un rôle important à jouer pour l'application de la *Loi sur les langues officielles*, l'avancement des deux langues officielles et du bilinguisme et le développement des communautés linguistiques de la province. Le commissaire les a encouragés à manifester leur engagement et à faire des langues officielles une priorité.

Le commissaire est d'avis que les partis politiques du Nouveau-Brunswick devraient former au sein de leur organisation des comités des langues officielles. Bien que les partis politiques ne soient pas des institutions provinciales et n'aient donc aucune obligation aux termes de la LLO, tout parti qui ambitionne de gouverner la province doit comprendre et promouvoir les droits linguistiques, et à cette fin, il doit commencer par renseigner ses membres sur la LLO et montrer qu'ils considèrent les droits linguistiques comme un aspect fondamental du tissu social du Nouveau-Brunswick.

### Intolérance dans le sport

Lorsque des injures raciales ont été lancées à l'entraîneur des Wildcats de Moncton, Ted Nolan, pendant un match de la Ligue de hockey junior majeur du Québec disputé à Chicoutimi en 2005, l'incident a suscité des discussions plus larges sur l'intolérance dans le sport. Le problème n'est pas nouveau : les joueurs francophones de la LNH, par exemple, ont longtemps été en butte à l'intolérance. Le commissaire estime que, malgré des programmes de qualité tels que l'Atelier Relaxe! de la Croix-Rouge canadienne, les sports organisés peuvent être un pôle d'attraction de l'intolérance, laquelle peut provenir de coéquipiers, de parents ou d'entraîneurs et prendre pour cible la race, la religion, le sexe ou la langue. Le commissaire a rencontré le sous-ministre des Affaires autochtones du Nouveau-Brunswick, Patrick Francis, et les deux ont discuté la possibilité d'une campagne commune de sensibilisation. L'idée sera poussée plus loin pendant l'année qui vient.



### Campagne de publicité dans les journaux de la province

Afin de mieux faire connaître le Bureau du commissaire et les droits linguistiques accordés par la *Loi sur les langues officielles*, une série d'annonces en français et en anglais ont été produites et publiées dans les journaux et dans d'autres publications de tous les coins de la province.

### Campagne de publicité télévisée

Le Bureau du commissaire a produit une annonce bilingue à diffuser sur le poste de télévision Rogers affichant l'horaire des émissions afin de sensibiliser le public au mandat du commissaire et de l'informer de ses droits linguistiques.



### Semaine du patrimoine 2007

Le Bureau du commissaire a produit une carte postale mystère pour promouvoir le site Web 2tantmieux auprès des jeunes. La carte postale a été insérée dans plus de 4 000 troussees distribuées à divers organismes de la province en décembre 2006 afin de promouvoir la Semaine du patrimoine, qui a eu lieu en février 2007.

### Promotion active de la part du commissaire

Pour promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et avoir l'occasion de parler d'un bilinguisme véritable, le commissaire prend régulièrement la parole devant divers groupes sociaux dans toute la province et ailleurs, participe à des conférences et est membre de divers organismes dont les objectifs sont compatibles avec ceux de son bureau. Il accorde également des entrevues aux médias.

## CHAPITRE V

### PERSPECTIVES D'AVENIR

Lorsque la *Loi sur les langues officielles* a été adoptée à l'unanimité le 2 juin 2002, le Nouveau-Brunswick est entré dans une nouvelle ère de droits linguistiques, qui réitère l'engagement de notre société en faveur d'une véritable égalité. La nouvelle *LLO* a offert au gouvernement la possibilité de renouveler et de redoubler ses efforts pour donner à la population un accès égal à des services de valeur égale et pour passer des bonnes intentions à des mesures concrètes au profit de tous les gens du Nouveau-Brunswick. Quatre ans plus tard, toutefois, les discours enflammés et les photos ont été rangés parmi les souvenirs, et le gouvernement provincial n'a toujours pas montré qu'il prend au sérieux ses obligations juridiques ni sa promesse de promouvoir l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Depuis son entrée en fonction en 2003, le commissaire a observé de la bonne volonté et de l'enthousiasme de la part des élus et des hauts fonctionnaires et a été encouragé par leur intérêt à respecter la *LLO*. Dans son premier rapport, toutefois, le commissaire a signalé que la bonne volonté ne suffit pas et a écrit que le gouvernement provincial « doit prévoir l'élaboration d'un plan directeur afin de mettre en œuvre des programmes ayant pour but de satisfaire aux exigences de la *Loi* ». Le commissaire a également donné une idée générale de la manière dont un tel plan devrait fonctionner en expliquant qu'il devrait « comprendre[e] l'obligation pour chacune des institutions assujetties à la *Loi* d'élaborer sa propre stratégie d'implantation, accompagnée d'un échéancier de réalisation des programmes et des mesures cernées en vue de respecter cette loi. La coordination de ce plan directeur devrait être confiée à un ministère ou à un bureau existant qui agirait comme plaque tournante pour toute question relevant de la mise en œuvre des programmes élaborés par les diverses institutions gouvernementales. »

Afin d'éviter la démarche hiérarchisée et plutôt inefficace dont le gouvernement fédéral s'est encombré peu après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* fédérale, le commissaire a également suggéré que le plan directeur de la province comprenne des moyens de surveillance des services de première ligne pour assurer que les nobles idéaux fixés aux échelons supérieurs se concrétisent réellement sous forme de services bilingues au public.

Un plan directeur à l'échelle du gouvernement, auquel participeraient des fonctionnaires de tous les échelons et qui fournirait à ceux-ci des directives claires, une information exacte, des outils de travail bilingues et un soutien positif, non seulement leur procurerait une ambiance de fonctionnement prévisible, mais aiderait aussi la province, sans aucun doute, à s'acquitter de son obligation juridique d'assurer aux gens du Nouveau-Brunswick un accès égal à des services de valeur égale.

À la fin de l'exercice financier 2006-2007, le commissaire n'a toujours pas reçu de réponse officielle à ses demandes répétées concernant un plan directeur. Bien que le comité des sous-ministres sur les langues officielles ait été chargé d'examiner les rapports et les recommandations présentés par le commissaire au fil des années, on n'a pas dit au commissaire si ces examens ont abouti à des mesures concrètes en fait de stratégie générale visant à rendre effectifs la lettre, l'esprit et l'intention de la *LLO*.

La nécessité d'un plan directeur pour la mise en œuvre de la *LLO* est encore plus évidente lorsque l'on considère que le commissaire est fréquemment appelé à faire enquête sur des plaintes de nature identique ou du moins très semblable, souvent contre la même institution. Ceci démontre clairement le besoin criant d'une orientation générale et d'un sérieux examen de conscience.

Le commissaire a également demandé à maintes reprises à la province de mettre à jour sa politique sur les langues officielles, en particulier la section portant sur la langue de travail. Dans son rapport 2003, le commissaire a écrit que, bien que les responsabilités en ce qui concerne la langue de service soient clairement définies dans la politique, le gouvernement



doit aussi se doter d'une politique ferme qui non seulement réitère son engagement visant à permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue de leur choix, mais qui inclut aussi les mesures de mise en œuvre véritable de cet engagement. Toutefois, même si on a assuré à maintes reprises au commissaire qu'une politique sur la langue de travail est pour très bientôt, le processus semble être au point mort depuis maintenant plusieurs années, et cet état de choses est une piètre indication de l'enthousiasme de la province ou même de sa volonté de prendre au sérieux ses obligations juridiques.

Le commissaire est d'avis que ces deux problèmes dénotent des hésitations ou, pire encore, une léthargie aux échelons supérieurs du gouvernement à l'égard de ses obligations linguistiques. La province doit comprendre que la *LLO*, comme toute autre loi, doit être mise en application pour être efficace. Cette loi constitue un cadre dans lequel le gouvernement doit fonctionner pour s'assurer que tous peuvent avoir accès aux services du gouvernement dans leur propre langue officielle. Il incombe au premier ministre et à la haute direction de toutes les institutions provinciales de se montrer proactifs dans ce cadre et de rendre effectives les garanties énoncées dans la *LLO*, grâce à un engagement concret aboutissant à une politique énergique.

Les gens du Nouveau-Brunswick sont en faveur de la *Loi sur les langues officielles*. De fait, un sondage effectué pendant l'année suivant son adoption a montré que 73 % des répondants appuyaient la *LLO*. Cette bonne volonté devrait encourager davantage le gouvernement provincial à prendre les mesures nécessaires pour réaliser une véritable égalité linguistique dans la province.

La première *Loi sur les langues officielles* de la province est entrée en vigueur en 1969. Son 40e anniversaire est pour le gouvernement provincial l'occasion rêvée de manifester son engagement en faveur des droits linguistiques dans la province, non seulement par des célébrations marquant cette réalisation historique, mais aussi par des mesures concrètes visant à améliorer l'égalité d'accès à des services de valeur égale pour toute sa population. Le fait d'adopter le plus tôt possible, à l'échelle du gouvernement, un plan directeur de mise en œuvre de la nouvelle *LLO* serait un excellent point de départ.