

pour bâtir l'avenir



Deux langues...



Commissaire aux
langues officielles du
Nouveau-Brunswick



Commissioner of
Official Languages
for New Brunswick

Septembre 2010

L'honorable Roy Boudreau, président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) 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 du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'm to'.

Michel A. Carrier, c.r.

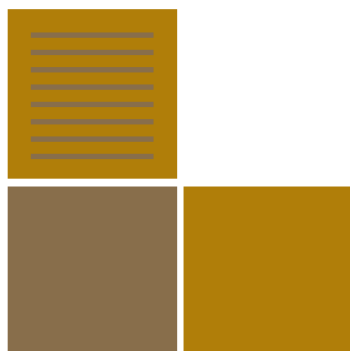


TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos.....	3
Sommaire.....	4
Message du commissaire.....	5
Dossiers linguistiques.....	7
Un sondage éclairant sur les langues officielles.....	7
Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	12
Langue d'affichage commercial à Dieppe.....	15
L'affichage gouvernemental.....	17
Réforme du système de santé néo-brunswickois.....	17
Autres interventions du commissaire.....	19
Compte rendu de la conférence <i>Deux langues pour façonner notre avenir</i>	21
Enquêtes.....	30
Statistiques.....	31
Échantillon de plaintes fondées.....	33
Décisions des tribunaux.....	42
Promotion.....	45
<i>Les langues se délient... au sujet des langues officielles</i>	47



AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut, des droits et des privilèges égaux.

Selon le recensement de 2006, 32,4 % des Néo-Brunswickois ont le français comme langue maternelle. L'anglais est la langue maternelle de 64,4 % des résidents de la province.

La Loi sur les langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- l'Assemblée législative,
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (p. ex. : Alcool NB, Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- tout organisme qui offre des services pour le compte du gouvernement provincial,
- les tribunaux de la province,
- les forces policières.

De plus, la *LLO* impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population,
- aux commissions d'aménagement et aux commissions de gestion des déchets solides desservant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population.

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans les cas où elles offrent au public des services pour le compte du gouvernement provincial.

L'offre active

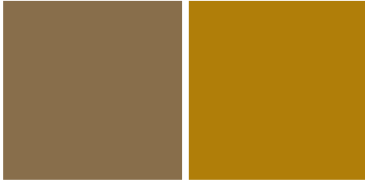
Les institutions visées par la *LLO* ont l'obligation d'informer le citoyen que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Par conséquent, il n'appartient pas au citoyen de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Répondre au téléphone et accueillir quelqu'un dans les deux langues officielles sont des exemples d'offre active.

Le commissaire aux langues officielles

La *LLO* a créé le poste de commissaire aux langues officielles. Ce dernier a une double mission : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi* prévoit que le commissaire doit faire rapport de ses activités tous les ans. Ce septième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010.



SOMMAIRE

Oser le changement

Le commissaire, Michel A. Carrier, croit que le gouvernement provincial doit s'inspirer du leadership manifesté par les anciens premiers ministres Louis J. Robichaud et Richard Hatfield pour bonifier la *Loi sur les langues officielles*. Le commissaire recommande l'ajout de trois éléments à la *Loi*.

Dossiers linguistiques

Plusieurs sujets sont abordés dans ce chapitre. En voici les principaux.

Sondage

Ce chapitre s'ouvre sur la présentation de résultats d'un sondage sur les langues officielles. L'enquête a fait ressortir un appui considérable pour le bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. On note aussi que les deux communautés linguistiques n'ont pas toujours les mêmes perceptions sur certains aspects des langues officielles. L'avenir du français dans la province en est un.

Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la LLO

Le commissaire a eu l'occasion de réviser la stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la *LLO*. Bien que le document comporte des éléments fort pertinents, le commissaire est d'avis que la stratégie ne renferme pas toutes les mesures nécessaires pour assurer son succès. De nombreuses recommandations sont formulées.

Langue d'affichage commercial à Dieppe

Pour le commissaire, il est important que toute réglementation en matière de langue d'affichage respecte pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques. C'est à cette condition, estime-t-il, qu'une telle mesure pourra inspirer d'autres municipalités à agir afin que l'affichage commercial dans leur milieu reflète davantage les valeurs au cœur de la *LLO*.

L'affichage gouvernemental

Le commissaire recommande au gouvernement provincial d'adopter une politique équilibrée en matière

d'affichage gouvernemental. Celle-ci assurerait un traitement égal aux deux langues officielles tout en reflétant, par le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des diverses régions de la province.

Deux langues pour façonner notre avenir

En novembre 2009, se tenait à Fredericton une importante conférence sur les langues officielles. Ce compte rendu de l'événement présente de nombreuses mesures pour favoriser une plus grande égalité entre le français et l'anglais.

Enquêtes

Au cours de l'année, le Bureau a reçu 162 plaintes, la plupart visant une déficience des services en français. Un échantillon des plaintes fondées ainsi que les recommandations qui en découlent sont présentées.

Décisions des tribunaux

Une juge de la Cour du Banc de la Reine a statué que la *Charte canadienne des droits et libertés* impose aux policiers néo-brunswickois l'obligation d'informer les citoyens de leur droit d'être servi dans la langue officielle de leur choix. Cette décision a des conséquences importantes, notamment quant au pouvoir des juges de la Cour provinciale d'accorder réparation pour non-respect de la *Loi sur les langues officielles*.

Promotion

La *LLO* stipule que le commissaire doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Ce chapitre présente les activités menées en lien avec ce rôle. En outre, une reproduction de l'encart *Les langues se délient... au sujet des langues officielles* est présenté à la fin de ce chapitre. Ce document présente des témoignages inspirants de Néo-Brunswickois.



MESSAGE DU COMMISSAIRE

Oser le changement

En 1969, les députés de l'Assemblée législative posaient un geste historique : ils adoptaient à l'unanimité la première loi sur les langues officielles. Le premier ministre de l'époque, Louis J. Robichaud, ainsi que le chef de l'opposition, Richard Hatfield, étaient conscients que cette loi ne faisait pas l'unanimité au sein de la population. Néanmoins, ils étaient convaincus de son bien-fondé et de sa nécessité : ils osèrent le changement.

La *Loi sur les langues officielles* a changé le Nouveau-Brunswick. En plus de redéfinir notre identité collective, elle a soutenu une large transformation sociale qui a permis à la langue française de faire des progrès remarquables dans tous les domaines. Ce faisant, cette loi a créé une plus grande égalité entre nos deux groupes linguistiques et a favorisé ainsi la cohésion sociale.

Malgré l'apport extraordinaire de la *LLO*, elle ne semble pas jouir d'une grande popularité. À l'Assemblée législative, les députés abordent rarement la question des langues officielles et lorsque les médias en traitent, la controverse n'est jamais très loin. Nous connaissons aussi tous ces mythes qui entourent la question des langues officielles. Pourtant, la population néo-brunswickoise démontre une appréciation, somme toute, favorable à la *LLO*.

En juin dernier, mon bureau a participé à la réalisation d'un sondage sur les langues officielles. J'avoue que j'étais impatient de connaître les résultats de cette enquête qui a été réalisée par Continuum Research. Quarante ans après l'adoption de la première loi, quel jugement porteraient les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises sur ce contrat social?

Les résultats m'ont grandement réjoui. Une majorité de Néo-Brunswickois, soit 82 %, appuient le concept de loi sur les langues officielles. Bien que l'appui soit plus fort chez les francophones (97 %) que chez les anglophones (75 %), le constat est clair : le bilinguisme est accepté dans notre province. On note également que les deux communautés linguistiques partagent plusieurs points de vue sur la question du bilinguisme et de la dualité. Il y a toutefois des différences intéressantes. Par exemple, 55 % des francophones jugent que le futur de la langue française est menacé alors que 22 % seulement des anglophones partagent cette opinion. À la page 7 de ce rapport, nous présentons les faits saillants de ce sondage.

Afin de mieux comprendre les perceptions entourant les langues officielles, nous avons organisé une conférence sur la question en novembre dernier. Regroupant une centaine de personnes, cet événement a fait ressortir les progrès réalisés au cours des dernières décennies, tout en mettant en relief les défis

« Le Nouveau-Brunswick peut aller plus loin. Saurons-nous, comme Louis J. Robichaud et Richard Hatfield, oser le changement? »

Michel A. Carrier

qui continuent de se poser. Il apparaît nécessaire, entre autres, d'accroître les échanges entre les deux groupes linguistiques et d'améliorer l'enseignement des langues secondes. En outre, de nombreux participants ont été surpris d'apprendre que la dualité en éducation était toujours considérée par certains comme un facteur de division. De toute évidence, des efforts doivent être faits pour expliquer la réalité d'une langue en situation minoritaire.

Les résultats du sondage et de la conférence révèlent clairement que le bilinguisme officiel est une réalité de notre province au même titre que notre programme d'assurance-maladie ou que notre système d'éducation publique. Quarante ans après l'adoption de la première loi sur les langues officielles, je crois que le Nouveau-Brunswick est prêt à passer à une autre étape en vue de donner à tous les citoyens des chances égales de réalisation dans la langue officielle de leur choix. La révision prochaine de la *LLO* nous en donne l'occasion.

Depuis 2002, année de l'adoption de la nouvelle *LLO*, nous avons eu l'occasion de faire l'inventaire de ses forces et ses faiblesses. Nous avons déjà relevé

plusieurs points d'amélioration. Parmi ceux-ci, trois nous apparaissent fondamentaux :

- Intégrer à la *Loi* le droit pour les fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix, et ce, afin de reconnaître pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques.
- Mieux définir et encadrer les obligations linguistiques dans le cas de partenariats public-privé, de privatisation de services publics et de concession de droits exclusifs (monopoles) à des organismes privés.
- Obliger toutes les institutions visées par la *Loi* à produire un plan de mise en œuvre de leurs obligations axé sur des résultats mesurables. Les modalités de ce plan seraient précisées dans le *Règlement* de la *Loi*.

Ce rapport annuel contient de nombreuses autres recommandations pour nous aider à bâtir l'avenir de notre province avec nos deux langues officielles.

Le Nouveau-Brunswick peut aller plus loin. Saurons-nous, comme Louis J. Robichaud et Richard Hatfield, oser le changement?



DOSSIERS LINGUISTIQUES



Un sondage éclairant sur les langues officielles

Au printemps 2009, le Bureau du commissaire a participé à la réalisation d'un important sondage sur les langues officielles. Réalisée par Continuum Research, l'enquête avait pour but d'examiner entre autres l'opinion des Néo-Brunswickois relativement au bilinguisme, à la dualité linguistique et aux relations entre les communautés francophone et anglophone. Voici quelques-uns des faits saillants de ce sondage.

Continuum Research a mené un total de 800 entrevues (400 en anglais et 400 en français) auprès de résidents du Nouveau-Brunswick âgés de 18 ans et plus. Les entrevues ont eu lieu du 9 au 21 juin 2009. La marge d'erreur à l'échelle provinciale se situe à +/-4,1 %, pour un degré de confiance de 95 %, et à +/-5,0 % pour chaque sous-échantillon linguistique.

Un appui de taille aux langues officielles

Le sondage révèle qu'une forte majorité de Néo-Brunswickois (82 %) appuient le concept d'une loi sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick. Bien que cet appui s'avère presque unanime chez les Néo-Brunswickois francophones, il importe de noter que les trois quarts des Néo-Brunswickois anglophones sont aussi en faveur de ce concept.

On a aussi demandé aux répondants de fournir le motif principal de leur appui ou de leur opposition à une loi sur les langues officielles. Chez les personnes en faveur de ce genre de loi, 29 % affirment que leur appui témoigne d'un respect pour les deux langues. Suivent 12 % des répondants qui disent que « cela a simplement

Appui envers la *Loi sur les langues officielles* (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Fortement pour	54	38	85
Quelque peu pour	28	37	12
Quelque peu contre	7	10	1
Fortement contre	9	13	1
Ne sais pas ou sans objet	2	2	1

Q. En 1969, le gouvernement provincial a adopté la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick qui reconnaissait l'anglais et le français à titre de langues officielles de la province. En général, êtes-vous pour ou contre le concept de la *Loi sur les langues officielles*? Serait-ce fortement ou quelque peu?

de l'allure » ou que « c'est une réalité au Nouveau-Brunswick » et 12 % déclarent appuyer cette loi pour l'équité, l'égalité et la nécessité d'offrir des chances égales aux Néo-Brunswickois.

Quand on examine les motifs principaux des répondants qui s'opposent au concept de la loi sur les

langues officielles, il est vrai qu'on se penche surtout sur les non-francophones. La croyance qu'une loi sur les langues officielles signifie qu'il faut être bilingue ou francophone pour obtenir des emplois gouvernementaux (26 %) est le motif principal d'opposition.

Motif principal de l'appui envers la <i>Loi sur les langues officielles</i> (% de répondants)			
	N.-B.	Anglophones	Francophones
Le respect des deux langues	29	25	34
Cela a simplement de l'allure ou c'est une réalité au N.-B.	12	15	9
L'équité, l'égalité, les occasions égales	12	15	7
Le respect de la langue française	8	5	14
La reconnaissance de notre patrimoine linguistique	7	7	9
Il est bon d'être bilingue ou multilingue	4	7	3
Ma famille est francophone ou bilingue	4	4	4
On devrait avoir accès aux services dans sa propre langue	2	1	4
Unit notre province	2	3	1
Autre	11	12	8
Aucune	2	2	2
Ne sais pas ou sans objet	5	5	5

Q. Quelle serait la raison principale pour laquelle vous êtes pour ce concept?

Motif principal de l'opposition à une loi sur les langues officielles (% de répondants)	
	Anglophones
Le besoin d'être bilingue ou de parler le français pour avoir des emplois au gouvernement	26
Inéquitable ou inégal	16
Augmente le coût des services gouvernementaux	15
Accorde une préférence ou un privilège aux personnes qui parlent le français	13
Force les gens à devenir bilingues ou à apprendre le français	11
Des impôts plus élevés	4
Manque de respect pour l'anglais	4
Concession à des intérêts spéciaux	1
Divise notre province	1
Autre	6
Aucune	1
Ne sais pas ou sans objet	2

Q. Quelle serait la raison principale pour laquelle vous êtes contre ce concept?

Langues officielles, bilinguisme et éducation

Même si les trois quarts des Néo-Brunswickois anglophones appuient une loi sur les langues officielles, moins d'un anglophone sur six (15 %) déclare être bilingue, ce qui est grandement inférieur à la proportion de francophones qui affirment être bilingues (70 %).

Pour ceux qui peuvent craindre que les anglophones accordent seulement un appui de principe aux concepts de la loi sur les langues officielles et du bilinguisme, il importe de noter qu'un tiers des Néo-Brunswickois anglophones âgés entre 18 et 34 ans déclarent être bilingues.

Selon Continuum Research, au fur et à mesure que ce groupe de la société vieillit, il sera suivi par une génération plus jeune qui est susceptible de déclarer des degrés de bilinguisme plus élevés.

Les trois quarts des Néo-Brunswickois (75 %) affirment qu'il est très important que l'enseignement de l'autre langue officielle soit offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick. Les francophones (86 %) sont plus susceptibles que les anglophones (69 %) de dire que l'enseignement de l'autre langue officielle est très important.

Autoévaluation du degré de bilinguisme (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Excellente ou bilingue sans effort	17	5	40
Bonne ou bilingue	17	10	30
Acceptable ou plutôt bilingue	22	23	19
Mauvaise ou pas bilingue	45	63	11

Q. Quelle cote attribueriez-vous à votre capacité de parler et de comprendre [langue NON maternelle de la question 1]?

Importance de l'enseignement de l'autre langue officielle par langue maternelle (% de répondants)

	N.-B.	Anglophones	Francophones
Très important	74	69	86
Plutôt important	19	22	13
Pas très important	3	3	1
Pas du tout important	3	5	0
Ne sais pas ou sans objet	1	1	0

Q. Croyez-vous qu'il soit très important, plutôt important, pas très important ou pas du tout important que l'enseignement dans l'autre langue officielle soit offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick?

Relations entre les communautés linguistiques

Une majorité de Néo-Brunswickois (57 %) jugent que leur attitude personnelle envers le bilinguisme et les langues officielles n'a pas changé au cours des dix dernières années. Cependant, 82 % de francophones et 63 % d'anglophones estiment que les relations entre les deux groupes linguistiques se sont améliorées au cours de la même période.

Perceptions : plusieurs similarités mais aussi des différences

Bien qu'il existe des différences dans les degrés d'accord entre les deux groupes linguistiques, les Néo-Brunswickois considèrent la reconnaissance de notre dualité linguistique comme une source de fierté. L'unicité du Nouveau-Brunswick au sein des provinces canadiennes contribue au sens de l'identité provinciale.

De plus, les anglophones et les francophones voient la dualité linguistique comme une source d'enrichissement culturel.

En plus d'être d'accord sur les attributs positifs de la dualité linguistique, les Néo-Brunswickois rejettent la notion que le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick. Il est clair que les Néo-Brunswickois, qu'ils soient unilingues ou bilingues, voient un avantage à avoir un Nouveau-Brunswick bilingue et biculturel.

Il existe un domaine de désaccord important entre les anglophones et les francophones du Nouveau-Brunswick : les perceptions quant à la viabilité de la langue française au Canada et au Nouveau-Brunswick. Une grande majorité d'anglophones ne croient pas que la langue française soit menacée au Nouveau-Brunswick (73 %) ou au Canada (70 %). En revanche, une majorité de francophones croient que, à la fois au Canada (61 %) et au Nouveau-Brunswick (55 %), l'avenir de la langue française est menacé.

Attitudes concernant les questions linguistiques (N.-B.) (% de répondants)

	Fortement en accord	Quelque peu en accord	Ni en accord ni en désaccord	Quelque peu en désaccord	Fortement en désaccord	Ne sais pas ou sans objet
Je suis fier de vivre dans la seule province officiellement bilingue du Canada.	63	21	6	4	6	1
La dualité linguistique du Nouveau-Brunswick est une source d'enrichissement culturel pour moi.	45	28	5	8	9	4
Les droits linguistiques des anglophones et des francophones sont respectés au Nouveau-Brunswick.	42	36	2	11	7	2
Les relations entre les anglophones et les francophones de ma région sont plus positives aujourd'hui qu'elles ne l'étaient il y a 10 ans.	40	30	9	7	6	8
Le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick.	16	13	4	20	47	1
Le futur de la langue française au Canada est menacé.	16	20	5	26	31	3
Le futur de la langue française au Nouveau-Brunswick est menacé.	14	18	4	24	38	3

Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? (Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? ») Rendre aléatoire.

Attitudes concernant les questions linguistiques par langue maternelle (% fortement en accord)			
	N.-B.	Anglophones	Francophones
Je suis fier de vivre dans la seule province officiellement bilingue.	63	51	85
La dualité linguistique du Nouveau-Brunswick est une source d'enrichissement culturel pour moi.	45	31	71
Les droits linguistiques des anglophones et des francophones sont respectés au Nouveau-Brunswick.	42	42	39
Les relations entre les anglophones et les francophones de ma région sont plus positives aujourd'hui qu'elles ne l'étaient il y a 10 ans.	40	32	56
Le fait d'avoir deux langues officielles ne crée aucun avantage pour le Nouveau-Brunswick.	16	16	16
Le futur de la langue française au Canada est menacé.	16	6	33
Le futur de la langue française au Nouveau-Brunswick est menacé.	14	8	26

[Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? [Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? »] Rendre aléatoire.

Perception par rapport à l'apprentissage de l'autre langue officielle

On a demandé aux répondants des deux groupes linguistiques s'ils étaient en accord ou en désaccord avec un énoncé qui affirme qu'ils ne se sentent pas forcés d'apprendre l'autre langue officielle. Les deux tiers des anglophones, soit 65 %, jugent qu'ils

ne se sentent pas forcés d'apprendre le français, comparativement à 43 % des francophones qui ne se sentent pas forcés d'apprendre l'anglais, un écart global de 22 points de pourcentage. Une majorité de francophones (52 %) sont en désaccord, 37 % étant fortement en désaccord, avec l'idée qu'ils ne se sentent pas forcés d'apprendre l'anglais.

En accord ou en désaccord - Ne pas se sentir forcé d'apprendre l'autre langue officielle (% de répondants)		
	Anglophones	Francophones
Fortement en accord	41	24
Quelque peu en accord	24	19
Ni en accord ni en désaccord	5	4
Quelque peu en désaccord	13	15
Fortement en désaccord	18	37

Q. À chacun des énoncés suivants, veuillez me dire si vous êtes en accord, en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord. Qu'en est-il de...? (Si la réponse est « en accord » ou « en désaccord », demander « Serait-ce fortement ou quelque peu? ») Rendre aléatoire.
 [DEMANDER AUX ANGLOPHONES SEULEMENT] Je ne me sens pas forcé(e) d'apprendre le français.
 [DEMANDER AUX FRANCOPHONES SEULEMENT] Je ne me sens pas forcé(e) d'apprendre l'anglais.

Stratégie gouvernementale de mise en œuvre de la LLO

Se donner les moyens de réussir

Depuis plusieurs années, le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick recommande au gouvernement provincial d'adopter un plan directeur afin d'assurer une mise en œuvre complète et uniforme de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). En 2009, le premier ministre, Shawn Graham, a donné suite à cette recommandation en annonçant la création d'un comité chargé d'élaborer, au plus tard le 31 mars 2010, une stratégie de mise en œuvre de la LLO. Selon le premier ministre, cette stratégie permettra de désigner les mesures nécessaires pour que l'ensemble des ministères remplissent leurs obligations en vertu de la *Loi*. Près d'un an plus tard, le gouvernement provincial a remis au commissaire une copie de la stratégie. Bien que le document comporte des éléments fort pertinents, le commissaire est d'avis que la stratégie ne renferme pas toutes les mesures nécessaires pour assurer son succès. Ce texte présente un résumé des commentaires et des suggestions du commissaire.

Assurer la réussite

La stratégie gouvernementale comporte une base solide formée des éléments suivants :

Problématique : Bien que le constat de la situation des langues officielles soit court et ne comprenne aucune donnée statistique, il est équilibré et juste.

Vision et objectifs : Ce que cherche à accomplir le gouvernement est bien défini et les quatre domaines d'intervention semblent appropriés (langue de service, langue de travail, promotion des langues officielles, connaissance de la *Loi* et des autres obligations).

Mesures : Le document renferme des mesures ciblées pour améliorer la situation des langues officielles dans la province. Parmi celles-ci, il faut noter :

- la révision du programme de formation linguistique;
- l'élaboration de mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique;
- la réalisation d'une campagne de sensibilisation des fonctionnaires à l'utilisation des deux langues officielles;
- la création d'un programme de promotion du bilinguisme officiel;
- l'ajout de la question des langues officielles dans la lettre de mandat du premier ministre aux sous-ministres.

Portée de la stratégie : des exclusions surprenantes

La stratégie ne s'adresse qu'aux ministères et aux agences gouvernementales. Or, la LLO vise également

d'autres institutions (sociétés de la Couronne, commissions, système de santé, etc.). D'ailleurs, le commissaire a recommandé que toute institution assujettie à la *Loi* ait l'obligation d'élaborer un plan directeur.

Si, pour des raisons administratives ou autres, la stratégie gouvernementale ne peut s'appliquer aux autres institutions visées par la LLO, le gouvernement provincial doit prendre les mesures pour que ces dernières aient l'obligation d'élaborer leur propre plan directeur en matière de langues officielles.

Questions sur la mise en œuvre de la stratégie

La mise en œuvre de la stratégie repose sur l'élaboration et l'exécution de plans d'action dans chaque ministère et agence. À la page 23 de la stratégie, on peut lire : « Pour démontrer l'engagement de la province et en suivi à la préparation de la stratégie, le premier ministre confiera la tâche de la coordination de la préparation et du suivi des plans d'action à un ministère ou à une agence centrale ».

Nous saluons cette mesure; elle nous paraît fondamentale. Cependant, des questions se posent. L'organisme qui coordonnera la mise en œuvre de la stratégie aura-t-il les ressources humaines et financières pour s'acquitter de cette importante tâche? Disposera-t-il des pouvoirs nécessaires pour faire en sorte que les ministères se conforment aux objectifs gouvernementaux? À cet égard, il nous semble que l'organisme de coordination devrait relever du Cabinet du premier ministre ou du Bureau du Conseil exécutif. Cela serait tout à fait logique, car la LLO stipule que le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi*.

Des éléments clés à ajouter

Le Nouveau-Brunswick possède plus de quarante années d'expérience en matière de langues officielles. Nous connaissons nos forces et nos faiblesses dans ce domaine. Nous savons où se trouvent les occasions à saisir, les défis à relever et les écueils à éviter. On s'attendrait donc à ce qu'une stratégie en la matière se fonde sur cette expérience considérable. Or, à la lecture du document, on ne peut tirer cette conclusion. Des éléments clés doivent être ajoutés à la stratégie.

Révision et approbation des plans d'action ministériels

La stratégie prévoit que chaque ministère et agence devra élaborer et mettre en œuvre son propre plan d'action. Cette approche est logique compte tenu des missions et des clients variés de chaque ministère. Elle permet également aux ministères et agences de « s'approprier » la stratégie. Cependant, l'expérience nous a appris que l'application de la *LLO* ne peut reposer que sur la bonne volonté des gens.

Nous jugeons que la stratégie laisse trop de latitude aux ministères quant au choix des moyens et de l'échéancier. Par le passé, cette approche a produit des mesures timides et des progrès fort inégaux. Pour cette raison, nous croyons que les plans directeurs devraient être révisés et approuvés par l'organisme de coordination de la stratégie.

Direction centralisée dans certains domaines

« Tous les ministères et les agences organisent une campagne de sensibilisation à l'utilisation des deux langues officielles à l'intention de leurs employés. » (Page 19 de la stratégie)

Certains moyens prévus dans la stratégie, notamment les campagnes d'information et de sensibilisation, devraient être élaborés par l'organisme de coordination de la stratégie, puis mis en œuvre par les ministères. Demander à chaque ministère et agence d'élaborer sa propre campagne risque de produire des résultats inégaux et mitigés. En outre, cela entraînera un chevauchement inutile d'efforts. Par ailleurs, nous sommes d'avis qu'une direction centralisée est nécessaire pour faire face aux cultures organisationnelles qui n'accordent pas à la *Loi sur les langues officielles* toute l'importance requise. En effet, certains ministères et agences ont besoin d'encadrement et d'encouragement pour surmonter certains obstacles.

Délai de mise en œuvre plus court

« Le gouvernement mettra en place, au cours des trois années de la stratégie, un mécanisme pour lui permettre de bien évaluer les progrès accomplis globalement dans la province et de procéder de manière éclairée à la révision de la *Loi* et au développement de sa prochaine stratégie. » (Page 23 de la stratégie)

Ce délai de trois ans nous paraît trop long. Des cibles et des échéanciers intermédiaires devraient être fixés dès maintenant pour un certain nombre de mesures générales contenues dans la stratégie (p. ex. : révision des profils linguistiques et campagnes de sensibilisation).

En ce qui a trait à la langue de travail, on précise que le gouvernement devra étendre son action sur plus de trois ans pour réaliser pleinement son objectif. À notre avis, fixer un tel échéancier équivaut à ne pas en fixer du tout. Dès lors, la mesure perd son caractère contraignant.

Recueillir des données pour mesurer les progrès

Il est impératif que le gouvernement collecte des données pour pouvoir mesurer le progrès des langues officielles dans la province. En outre, l'absence de données fiables contribue à nourrir des mythes sur le bilinguisme officiel.

La stratégie devrait prévoir la réalisation de deux sondages : le premier pour évaluer la qualité de la langue de service (effectif suffisant, compétences linguistiques, qualité du service); l'autre pour déterminer dans quelle mesure les fonctionnaires peuvent travailler dans la langue de leur choix. Les résultats de ces nouveaux sondages serviraient de point de référence pour mesurer les progrès à la fin de l'exercice 2012-2013.

Oser le changement par des mesures novatrices

À la lecture de la stratégie, on a une impression de déjà vu. Plusieurs mesures constituent en fait des obligations déjà existantes. Par exemple, l'axe 2 sur la langue de travail reprend presque tous les éléments déjà contenus dans la Politique sur la langue de travail.

Nous comprenons que la stratégie doive incorporer des éléments existants de la *LLO* et des politiques en matière de langue de service et de langue de travail. Toutefois, la nature même de cette stratégie requiert des

mesures novatrices qui donneront le ton et assureront un progrès marqué. À titre d'exemple, le gouvernement provincial pourrait incorporer à sa stratégie les mesures qui suivent :

Langue de service

- Jumeler les personnes ayant suivi une formation linguistique à des mentors qui les aideront à mettre en pratique leurs nouvelles compétences linguistiques en milieu de travail.
- Mener une évaluation normalisée de la langue de service dans tous les organismes visés par la *LLO*. Les résultats de cette évaluation seront publiés annuellement.
- Instituer une prime au bilinguisme pour les employés qui atteignent et maintiennent un niveau de compétence avancée (3) dans leur deuxième langue officielle.
- Évaluer à intervalles réguliers les compétences des employés qui occupent un poste bilingue.

Langue de travail

- Désigner bilingues tous les postes de sous-ministres et de sous-ministres adjoints, à l'exception de ceux rattachés au ministère de l'Éducation.
- Désigner le bilinguisme et la connaissance de la *LLO* comme des atouts importants dans tous les concours gouvernementaux, s'il ne s'agit pas déjà d'une condition d'emploi. (Cette mesure ne s'appliquerait pas là où existe la dualité).

Promotion des langues officielles

- Créer une « journée des langues officielles au Nouveau-Brunswick ».
- Instituer le Prix du premier ministre pour les langues officielles dans la fonction publique.
- Mettre sur pied un programme d'échange entre fonctionnaires anglophones et francophones. Ce projet permettrait à des employés anglophones de travailler temporairement dans une région francophone de la province et vice versa.
- Centraliser et accroître le budget consacré à la formation linguistique des fonctionnaires.

Connaissance de la Loi sur les langues officielles et autres obligations

- Diffuser des capsules d'information sur les langues officielles à tous les employés du gouvernement. Parmi les sujets abordés, il y aurait par exemple les obligations de la *LLO* ainsi que des trucs et conseils en matière de langue de travail.

Une occasion à ne pas manquer

L'adoption d'une stratégie provinciale de mise en œuvre de la *LLO* pourrait bien constituer une étape déterminante dans la progression vers l'égalité réelle de nos deux langues officielles. Pour ce faire, la stratégie doit renfermer tous les éléments essentiels à son succès. À notre avis, le document que nous avons examiné doit être bonifié pour remplir cette condition. Si le gouvernement du Nouveau-Brunswick veut véritablement atteindre les objectifs de la stratégie, il doit se donner les moyens de réussir.



Langue d'affichage commercial à Dieppe

Le commissaire participe aux consultations publiques

La Ville de Dieppe est la première municipalité néo-brunswickoise à adopter un règlement sur la langue de l'affichage commercial. Bien que la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas à ce domaine, le commissaire a jugé bon de participer à la consultation publique qui a précédé l'adoption de l'arrêté. Pour le commissaire, il est important que toute réglementation en matière de langue d'affichage respecte pleinement le principe d'égalité des deux communautés linguistiques. C'est à cette condition, estime-t-il, qu'une telle mesure pourra inspirer d'autres municipalités à agir afin que l'affichage commercial dans leur milieu reflète davantage les valeurs au cœur de la *Loi sur les langues officielles*. Nous présentons ici les commentaires que le commissaire a communiqués au Conseil municipal de Dieppe.

Le 9 novembre 2009, le Conseil municipal de Dieppe adoptait en première lecture l'arrêté municipal Z-22 qui réglemente la langue de l'affichage commercial extérieur à Dieppe. Il s'agit d'une première au Nouveau-Brunswick; jamais auparavant une municipalité n'avait légiféré en cette matière.

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas au secteur privé. Par conséquent, l'affichage commercial est exclu de cette loi. Toutefois, le sujet nous intéresse grandement. En effet, il touche à des questions fondamentales qui sont au cœur de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick*.

L'arrêté

Depuis plusieurs années, la Ville de Dieppe déploie des efforts considérables afin que l'affichage commercial reflète davantage sa réalité linguistique. Rappelons que 75 % des résidents de Dieppe sont francophones. Ces efforts de sensibilisation ont porté des fruits comme le démontrent les résultats d'une étude menée par le Comité de la promotion du français et du patrimoine à Dieppe. Toutefois, comme l'explique la Ville dans une circulaire qu'elle a fait parvenir aux commerçants dieppois, le conseil municipal a jugé préférable d'opter pour la réglementation afin « de favoriser une progression plus directe vers l'égalité d'usage des deux langues officielles ».

L'arrêté Z-22 prévoit que le contenu descriptif de toute nouvelle enseigne extérieure devra être bilingue ou français. Fait à noter, la raison sociale, c'est-à-dire le nom même du commerce, n'est pas visée par l'arrêté. De plus, le règlement ne s'appliquera pas aux enseignes extérieures actuelles à moins qu'elles ne soient modifiées ou déplacées.

Sensibilisation ou réglementation : un même objectif

Si la sensibilisation semble avoir atteint ses limites à Dieppe, cela ne signifie pas qu'elle n'est pas une option viable ailleurs. Dans d'autres milieux, elle peut être un levier efficace de progrès. À cet égard, il faut souligner l'importante initiative de l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick. Intitulé *Notre paysage linguistique*, ce programme repose essentiellement sur une approche de sensibilisation à laquelle s'ajoutent des mesures incitatives.

Qu'on emploie la sensibilisation ou la réglementation, l'objectif en matière de langue d'affichage est le même : donner au français la place qui lui revient. Cela n'est pas seulement une question de respect : la vitalité de cette langue en dépend. En effet, il est généralement admis qu'un paysage linguistique où l'anglais domine est un facteur d'assimilation. Et pour cause : la langue anglaise apparaît alors comme la langue dominante, ce qui renforce son effet d'attraction. De plus, l'affichage unilingue anglais indique que le français est une langue secondaire, donc moins pertinente, moins importante. On imagine facilement l'effet dévastateur que cela peut avoir sur les jeunes francophones et leur identité culturelle. En outre, que penser des immigrants qui arrivent dans une ville où l'affichage est en anglais seulement? Peut-on s'attendre à ce qu'ils souhaitent apprendre le français?

La vulnérabilité du français en Amérique du Nord n'a pas à être démontrée. L'assimilation, toujours présente, est là pour nous le rappeler. D'ailleurs, la Cour suprême du Canada a reconnu ce fait lorsqu'elle s'est prononcée sur la question de l'affichage il y a quelques années.

Il est intéressant de noter que les francophones et les anglophones n'ont pas la même perception quant à l'avenir de la langue française. Un récent sondage de Continuum Research indique que 55 % des francophones jugent que l'avenir de la langue française est menacé alors que 22 % seulement des anglophones partagent cette opinion. Ces pourcentages démontrent le besoin de mieux expliquer les défis importants auxquels est confrontée la langue française.

Égalité et dualité

La première partie du texte de l'arrêté Z-22 est très intéressante, car elle fait mention à plusieurs reprises de l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. On peut donc comprendre la surprise de certains lorsqu'ils ont constaté que l'arrêté prévoit qu'on puisse afficher seulement en français. Ces gens se sont alors posé la question : le français et l'anglais ne sont-ils pas égaux dans notre province?

Selon les renseignements que nous avons obtenus, la possibilité d'afficher en français seulement vise à tenir compte des organismes qui offrent leurs services exclusivement en français. On pense ici à un journal ou à une station de radio. Cette option a donc pour but de ne pas forcer les organismes ou commerces qui servent uniquement une communauté à se bilinguiser.

L'option d'afficher en français seulement à Dieppe semble s'inspirer du cadre juridique (*Charte canadienne des droits et libertés*, lois, jugements des cours) en matière de promotion et de protection des minorités linguistiques. Il est évident qu'une communauté linguistique minoritaire cherchera à se prévaloir de ces

protections légales pour préserver et promouvoir sa langue et sa culture. Il faut aussi souligner l'apport de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick*. Cette loi prévoit que les deux communautés ont droit à des institutions distinctes où peuvent se dérouler des activités culturelles, éducationnelles et sociales.

Nous croyons que la Ville de Dieppe pourrait tenir compte de ces mêmes principes pour permettre l'affichage unilingue anglais dans le cas des commerces ou organismes qui exercent une mission culturelle au sein de la communauté anglophone de Dieppe. Il pourrait s'agir d'un journal local ou d'une librairie indépendante. Pareille mesure ne nuirait pas à l'objectif poursuivi par l'arrêté Z-22. De plus, cela démontrerait clairement que la Ville de Dieppe ne cherche pas à diminuer le statut de l'anglais ou à être revancharde envers la communauté anglophone, comme certains l'ont laissé entendre. De ce fait, il serait clair que l'intention est de traiter les deux groupes linguistiques sur le même pied tout en offrant à la communauté francophone un outil important pour son développement et son épanouissement. L'arrêté Z-22 serait ainsi considéré comme une mesure nécessaire dans cette quête d'égalité réelle et pourrait en quelque sorte encourager d'autres municipalités dans la province à traiter la question de l'affichage commercial de façon plus proactive.

Nous comprenons les objectifs de la Ville de Dieppe en matière de langue d'affichage. Nos commentaires visent à ce que l'arrêté Z-22 atteigne les buts escomptés tout en ajoutant aux efforts de promotion de l'égalité de nos deux langues officielles partout dans la province.



Adoption d'un arrêté modifié : le commissaire réagit

Le 25 mai 2010, le Conseil municipal de Dieppe adoptait un arrêté modifié sur la langue de l'affichage commercial. Ce dernier prescrit le bilinguisme dans l'affichage en ce qui concerne les nouvelles enseignes ou les enseignes modifiées tout en permettant l'unilinguisme français ou anglais pour des organismes ayant une vocation culturelle ou éducative. En outre, l'arrêté prévoit que le texte français doit apparaître en premier sur les enseignes bilingues.

Dans un communiqué, le commissaire a déclaré « que le Conseil municipal de Dieppe a adopté un règlement équilibré en matière d'affichage commercial. Ce

règlement assure au français la place qui lui revient, reflète le caractère francophone de cette ville et respecte le principe d'égalité de nos deux langues officielles ».

Le commissaire invite les autres municipalités de la province à travailler avec leur communauté d'affaires et leurs citoyens afin que l'affichage commercial reflète les valeurs au cœur de la *Loi sur les langues officielles*. « La vitalité d'une langue est étroitement associée à sa place sur la scène publique. L'affichage commercial peut et doit contribuer au dynamisme de nos deux langues officielles », a conclu le commissaire.



L'affichage gouvernemental

Assurer l'épanouissement de la langue française sur le continent nord-américain est un défi constant. À cet égard, il est important d'agir sur tous les leviers de la vitalité d'une langue. L'affichage gouvernemental en est un. En mars 2010, le commissaire a recommandé au gouvernement provincial d'adopter une politique sur l'affichage gouvernemental qui respecte le principe d'égalité des deux langues officielles tout en reflétant, dans le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des régions.

Selon l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick, « tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles ». Les panneaux routiers (y compris l'affichage touristique), les enseignes devant les immeubles gouvernementaux, les indications dans les bureaux gouvernementaux sont autant d'exemples d'affichage public gouvernemental. En général, cet affichage respecte la LLO. Toutefois, plusieurs ont noté que l'ordre de présentation des deux langues favorise généralement l'anglais, et ce, même dans des régions majoritairement francophones : l'anglais se retrouve à gauche ou au-dessus; le français à droite ou au-dessous.

Sachant qu'on lit de gauche à droite et de haut en bas, l'ordre de présentation actuel ne contribue pas à promouvoir la langue française. Si certaines dispositions graphiques sont logiques en raison de la syntaxe (p. ex. : Ch. Mazerolle Rd), un ordre de présentation qui favorise l'anglais dans des régions majoritairement francophones apparaît inapproprié, car il ne reflète pas la réalité linguistique du milieu.

Dans une lettre datée du 26 mars 2010, le commissaire a recommandé au premier ministre que la province se dote d'une politique équilibrée sur l'affichage gouvernemental qui respecte pleinement le principe d'égalité des deux langues officielles tout en tenant compte de la réalité linguistique des régions.

En vertu de cette nouvelle politique, tout affichage produit par une institution assujettie à la LLO devrait accorder la même importance visuelle aux deux langues tout en reflétant la réalité linguistique du milieu. Ainsi, dans les régions majoritairement anglophones, l'anglais serait placé à gauche, le français à droite. Dans les régions majoritairement francophones, le français serait placé à gauche, l'anglais à droite. Dans toutes les autres régions, le positionnement alternerait afin de refléter l'égalité des deux langues. En outre, les deux langues officielles devraient figurer côte à côte et non une au-dessous de l'autre. La superposition serait permise seulement lorsque l'espace physique serait insuffisant et, le cas échéant, l'ordre de présentation devrait refléter la réalité linguistique de la région. Évidemment, afin d'éviter des coûts élevés de remplacement, cette politique pourrait être mise en œuvre au fur et à mesure que l'affichage existant serait remplacé ou modifié.



Réforme du système de santé néo-brunswickois

Modifications apportées, poursuite retirée

Le 8 avril 2010, le premier ministre, Shawn Graham, et la ministre de la Santé, Mary Schryer, ont annoncé une série de mesures destinées à répondre aux préoccupations soulevées par la réforme du système de santé dans la province. Le lendemain, Égalité santé en français annonçait qu'il retirerait sa poursuite contre le gouvernement provincial. Ainsi prenait fin un débat juridique complexe et très polarisé. Le commissaire note que plusieurs mesures gouvernementales font écho à ce que lui et d'autres intervenants avaient déjà recommandé. À son avis, ce long débat juridique aurait pu être évité.

Au cours de l'année 2009, la contestation judiciaire d'Égalité santé en français contre le gouvernement provincial a continué de faire les manchettes. Rappelons que l'organisme estimait que la réforme du système de santé violait le droit de la communauté francophone de gérer son propre réseau de la santé.

Alors que les deux parties semblaient devoir régler leur litige devant la cour, le premier ministre a annoncé en décembre 2009 une consultation publique visant à « cerner des améliorations qui pourraient être apportées au système. » Gino LeBlanc, chercheur associé à l'Institut canadien de recherche en politiques et en

administration publique, a été mandaté pour mener la consultation. Au début d'avril 2010, le rapport de M. LeBlanc, contenant 14 recommandations, a été déposé à l'Assemblée législative.

À la suite de négociations entre le gouvernement provincial et Égalité santé en français, le premier ministre et la ministre de la Santé annonçaient d'importantes modifications à la réforme. Liées aux recommandations de M. LeBlanc, les modifications gouvernementales comprennent des changements à la *Loi sur les régies régionales de la santé*. Ces changements visent à préciser que :

- la Régie régionale de la santé A fonctionne en français et la Régie régionale de la santé B fonctionne en anglais;
- que les deux régies régionales de la santé sont responsables d'améliorer la prestation des services de santé en français;
- que les deux régies assurent la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix.

Le gouvernement a également annoncé qu'il avait l'intention de déposer un projet de loi lors d'une session future de l'Assemblée législative afin que plus de la moitié des membres du conseil d'administration de chaque régie soient élus par suffrage universel à compter de 2012. En outre, le gouvernement a annoncé qu'un plan d'action quinquennal sera préparé afin d'assurer une répartition équitable des services de santé entre les deux régies régionales de la province.

À la suite de ces changements, Égalité santé en français annonçait qu'il mettrait fin à sa contestation judiciaire.

Intervention du commissaire dès 2008

Peu de temps après l'annonce de la réforme du système de santé en 2008, le commissaire aux langues officielles avait écrit au ministre de la Santé afin de lui suggérer des modifications. Il avait notamment appuyé la proposition que les deux régies soient

désignées officiellement sur une base linguistique. De plus, il avait recommandé que les deux régies se dotent d'un plan de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* afin qu'elles se conforment pleinement à toutes leurs obligations linguistiques. En outre, le commissaire formulait des recommandations concernant l'agence des services non cliniques (devenu Facilicorp NB) et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.

Dans le cas de l'agence des services non cliniques, le commissaire écrivait :

« Il est essentiel d'établir clairement que cette agence devra livrer tous les services qu'elle offrira aux régies et aux établissements de santé ainsi qu'aux employés de ces institutions, dans la langue de choix du client. Autrement dit, il doit être clair que les services et les communications avec les employés des régies et des établissements de santé soient conformes aux exigences de la *LLO* tel que stipulé aux paragraphes 27, 28, 28.1, 29 et 30 de la *LLO* ».

En ce qui a trait au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, le commissaire écrivait :

« Le mandat conféré au Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick doit clairement reconnaître et préconiser que, dans toutes ses délibérations, projets, discussions, et dans toutes les activités nécessaires, le conseil doit s'inspirer et respecter les obligations et les principes que l'on retrouve dans la *LLO* et dans la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* ainsi que les droits linguistiques reconnus par la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'interprétation donnée à ces droits par nos tribunaux ».

Conclusion

Un débat juridique s'est terminé à la suite de modifications gouvernementales qui font écho à ce que plusieurs intervenants avaient déjà recommandé. À bien des égards, le commissaire juge que ce long conflit aurait pu être évité.



Autres interventions du commissaire

Pour un juge bilingue à la Cour provinciale de Miramichi

Au mois d'août 2009, le commissaire a appris que le juge John Walsh de la Cour provinciale de Miramichi était promu à la Cour du Banc de la Reine à Saint John. Le commissaire a alors écrit au ministre de la Justice et de la Consommation et procureur général pour lui demander qu'un juge bilingue soit nommé à la Cour provinciale de Miramichi.

Dans sa lettre, le commissaire écrit :

« Comme vous le savez, depuis la fermeture du tribunal satellite de Neguac, un plus grand nombre de francophones doivent se rendre au palais de justice de Miramichi. En outre, la fermeture annoncée de la Cour provinciale de Richibouctou ne fera qu'accroître la demande pour des services en français à cet établissement. Compte tenu de ces deux éléments, j'estime que le remplaçant du juge Walsh devrait être bilingue. »

Le 1^{er} octobre 2009, M. John Friel a été nommé juge de la Cour provinciale à Miramichi. Le juge Friel est entièrement bilingue et présidera des procès en anglais et en français.

Projet de vente des actifs d'Énergie NB à Hydro-Québec Le commissaire demande plus de garanties

Le 29 octobre 2009, les premiers ministres Shawn Graham et Jean Charest ont dévoilé un protocole d'entente portant sur la vente de la plupart des actifs d'Énergie Nouveau-Brunswick à Hydro-Québec.

Le commissaire a immédiatement procédé à l'étude du document. À cet égard, il s'est réjoui de l'existence d'un article stipulant que la nouvelle filiale d'Hydro-Québec au Nouveau-Brunswick serait assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, il a jugé que l'entente finale entre les deux provinces nécessiterait des garanties plus détaillées. En effet, le commissaire

estimait que l'application de la *LLO* pourrait être remise en question dans l'éventualité où la filiale d'Hydro-Québec au Nouveau-Brunswick serait scindée ou qu'elle aurait recours à des sous-traitants. Par conséquent, le commissaire a recommandé que la *Loi sur les langues officielles* s'applique à la production et à la distribution d'électricité sans égard à la nature des entités fournissant ces services.

Notons qu'aucune entente n'a été conclue entre les gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Québec relativement à ce projet de vente.

Agence des services internes Une occasion de promouvoir les langues officielles

Au printemps 2009, les députés de l'Assemblée législative ont entrepris l'étude du projet de loi créant l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick. Cette agence a pour mission de fournir des services communs à la fonction publique provinciale.

Bien que la *Loi sur les langues officielles* s'applique automatiquement à cette nouvelle agence, le commissaire estime que ce projet de loi aurait dû contenir des précisions supplémentaires concernant les langues officielles afin de promouvoir davantage leurs usages au sein de la fonction publique provinciale. Le projet de loi stipule que « l'Agence doit identifier et promouvoir les meilleures pratiques relatives à la prestation de services par la fonction publique et les faire adopter ». Le commissaire estime que le projet de loi aurait pu contenir une clause stipulant que l'Agence doit établir des pratiques exemplaires qui permettent de favoriser un emploi égal des deux langues officielles au sein de la fonction publique.

Les suggestions du commissaire n'ont pas été incorporées au projet de loi. Toutefois, le commissaire a rencontré la sous-ministre responsable de l'Agence afin de la sensibiliser au rôle clef que jouera ce nouvel organisme en matière de langue de service et de langue de travail.

Réseau de l'information de Radio-Canada Le commissaire appuie les efforts de la Société nationale de l'Acadie

Une étude comparative des téléjournaux de 22 h de la Société Radio-Canada (SRC) et de CBC démontre que le nombre de nouvelles en provenance des provinces de l'Atlantique est nettement plus élevé à CBC qu'à Radio-Canada, dans une proportion de trois pour un.

L'étude, menée par la Chaire de recherche en études acadiennes de l'Université de Moncton, a été effectuée pendant quatre semaines (28 jours) du 18 janvier au 14 février 2009. Proportionnellement, CBC a accordé 4 % de sa couverture totale aux provinces de l'Atlantique, tandis que cette proportion n'était que de 1,4 % à la SRC.

Quelques jours après la publication de ces résultats, la Société nationale de l'Acadie (SNA) faisait parvenir une lettre au commissaire dans laquelle l'organisme lui demandait son appui.

Dans la lettre qu'il a fait parvenir à la présidente de la SNA, Françoise Enguehard, le commissaire écrit :

« Certes, cette analyse ne porte que sur un seul élément de la programmation nationale. Toutefois, je crois que les résultats obtenus contribuent à expliquer une perception fort répandue par rapport aux émissions nationales de la Société Radio-Canada : la faible présence des communautés francophones hors Québec. Pourtant, l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* stipule que la programmation de la Société Radio-Canada devrait notamment :

- (ii) refléter la globalité canadienne et rendre compte de la diversité régionale du pays, tant au plan national qu'au niveau régional, tout en répondant aux besoins particuliers des régions;
- (iv) être offerte en français et en anglais, de manière à refléter la situation et les besoins particuliers des deux collectivités de langue officielle, y compris ceux des minorités de l'une ou l'autre langue;
- (vi) contribuer au partage d'une conscience et d'une identité nationales.

La vitalité d'une langue tient entre autres à sa présence et à sa reconnaissance sur la scène publique. Il va de soi qu'une faible représentation des communautés francophones hors Québec dans la programmation nationale nuit à cette vitalité. Je tiens donc à appuyer vos démarches afin que les émissions nationales de la Société Radio-Canada reflètent davantage la diversité de la francophonie canadienne. »

Des annuaires en partie unilingues Le commissaire fait part de ses préoccupations au Groupe Pages Jaunes

En février 2010, plusieurs citoyens du Nord du Nouveau-Brunswick ont communiqué avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour se plaindre de la nouvelle édition de leur annuaire téléphonique. Ces citoyens déploraient l'unilinguisme de la page couverture et d'une nouvelle section de l'annuaire, le guide écologique.

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé. Par conséquent, le commissaire ne pouvait mener une enquête à ce sujet. Toutefois, en vertu de son mandat de promotion des langues officielles, il a communiqué avec le Groupe Pages Jaunes afin d'exprimer ses préoccupations au sujet de cet incident. Voici un extrait de sa lettre :

« En adoptant la *Loi sur les langues officielles* en 1969, le Nouveau-Brunswick a reconnu formellement le besoin de refléter la réalité linguistique de la province et d'appuyer les efforts de la communauté d'expression française pour l'épanouissement de sa langue et de sa culture. À mon avis, la communauté d'affaires a un rôle important à jouer dans ce grand projet de société en assurant un traitement égal aux deux langues officielles.

Bien que certaines régions néo-brunswickoises soient majoritairement anglophones et d'autres majoritairement francophones, on trouve des membres des deux communautés linguistiques partout sur le territoire. Par conséquent, les entreprises du secteur privé ont tout intérêt à opter pour le bilinguisme dans les communications générales avec la clientèle et à respecter le choix de langue du client dans les communications personnalisées.

Dans votre lettre du 10 mars 2010, vous nous informez que la situation a été rectifiée et que les annuaires seront dorénavant entièrement bilingues. Par ailleurs, vous réaffirmez l'engagement de votre entreprise envers le bilinguisme dans la production des annuaires au Nouveau-Brunswick. Ces propos nous rassurent.

J'ose croire que la distribution d'annuaires en partie unilingues est en effet un incident isolé et que le Groupe Pages Jaunes fera tout le nécessaire pour éviter que pareille situation ne se reproduise. »

■ ■ ■ Compte rendu de la conférence

■ ■ ■ Deux langues pour façonner notre avenir

À l'occasion du 40^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, le Bureau du commissaire a organisé la conférence *Deux langues pour façonner notre avenir*. Près d'une centaine de personnes, de tous les horizons, ont assisté à cet événement qui s'est tenu les 24 et 25 novembre 2009 à Fredericton. Le but de la conférence était double : d'une part, mieux comprendre les perceptions et attitudes des gens envers les langues officielles; d'autre part, explorer de nouvelles avenues pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la province. Le sujet pouvait paraître délicat, voire controversé. Cependant, l'exercice a permis de constater que les Néo-Brunswickois sont beaucoup plus à l'aise avec cette question qu'on ne pouvait le penser.

La conférence a fait ressortir les progrès réalisés au cours des dernières décennies en matière de langues officielles tout en mettant en relief les défis qui continuent de se poser. Il apparaît nécessaire, entre autres, d'accroître les échanges entre les deux groupes linguistiques, d'améliorer l'enseignement des langues secondes et de mieux expliquer la raison d'être de la dualité. Voici un survol des présentations des conférenciers ainsi qu'un résumé des échanges entre les participants.

40 ans de langues officielles : Où en sommes-nous?

Deux écrivains de renom, Herménégilde Chiasson et John Ralston Saul, ont ouvert la conférence par un entretien fascinant au cours duquel plusieurs sujets ont été abordés : langue, culture, éducation et société. Nombreux sont ceux qui estiment que cet entretien a constitué le moment fort de la conférence. Par la suite, Richard Myers et Antoine Landry ont animé une période de questions qui a permis aux participants d'échanger avec les deux conférenciers.

John Ralston Saul **Extraits (Traduction du verbatim)**

« Il ne fait aucun doute dans mon esprit que ce que Louis J. Robichaud et Richard Hatfield ont accompli en matière de bilinguisme au Nouveau-Brunswick a eu une incidence considérable, non seulement sur le Nouveau-Brunswick, mais sur le pays dans son ensemble. [...] Je ne sais pas si vous vous rendez compte que c'est fondamentalement grâce à ce qui s'est passé ici que le Canada a revu sa façon d'être et de faire. »

« Qu'est-ce que la langue sans contexte culturel? Si l'enseignement d'une langue n'est pas axé sur la littérature, la philosophie, la politique et les faits régionaux, s'il n'est pas empreint de sens, alors dans l'esprit de l'apprenant, elle demeurera qu'une simple

langue. [...] Je crois en la culture, et la culture se transmet par l'intermédiaire de la langue. Vous avez ici une occasion incroyable, compte tenu de vos antécédents et de votre expérience, de créer quelque chose de très intéressant au moyen du français, au moyen de l'anglais et au moyen d'une combinaison des deux langues où l'individualité de celles-ci est respectée. »

Herménégilde Chiasson **Extraits (Verbatim)**

« Les Autochtones manifestent la seule connaissance en profondeur et la seule connaissance vraiment viscérale de cet espace-ci. Nous, à toutes fins pratiques, nous sommes encore des immigrants, et encore pleins de complexes par rapport à l'Europe. »

Parlant de la question du coût du bilinguisme :

« Le premier argument qui va surgir est que ça va coûter cher. Tout coûte cher. Les pyramides ont coûté cher; les gens les ont faites parce qu'ils ont cru que c'est ce qu'ils devaient faire. Je pense qu'il y a un prix à payer pour vivre ensemble et je crois que ce prix-là devrait se monnayer par rapport à une curiosité, par rapport à une qualité de vie, par rapport à une richesse qui doit se définir autrement que par le fric. »

Langues officielles : Perceptions et attitudes

Joseph Yvon Thériault

Titulaire de la Chaire de recherche du Canada en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie
Université du Québec à Montréal

Joseph Yvon Thériault commente d'abord les résultats du sondage mené par Continuum Research. S'il reconnaît que la situation est dans l'ensemble positive (appui au bilinguisme, amélioration des relations entre les deux groupes, offre de services dans la langue de choix, etc.), il estime que tout n'est pas pour autant réglé. L'assimilation est une réalité toujours présente, l'exode des francophones vers d'autres provinces est un défi, et la question des institutions distinctes pour chaque communauté est toujours d'actualité.

Le conférencier brosse un portrait de l'évolution des rapports entre les deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick depuis les années 1960. L'inégalité entre les deux groupes et un désir d'autonomie de la part de la communauté francophone sont à l'origine d'importants changements qui ont modifié ces rapports. Parmi les signes de cette évolution, on note la *Loi sur les langues officielles* ainsi que le principe de la dualité en éducation.

Selon Joseph Yvon Thériault, la dimension juridique est devenue l'outil de définition principal des rapports entre les deux communautés. Le sociologue s'en inquiète, car il estime que le débat politique est nécessaire pour conclure des pactes sociaux.

Extrait (Verbatim)

« On peut dire néanmoins qu'avec le temps, c'est la dimension juridique qui vient à être l'outil de définition principal des rapports entre les deux communautés, entre la communauté majoritaire et minoritaire. Depuis les dix dernières années, c'est sur ce terrain plus que sur celui des politiques que les milieux minoritaires francophones ont essayé d'acquiescer de nouveaux droits et plus de dualité. (...) »

J'ai toujours exprimé des doutes sur le virage juridique du rapport entre les communautés linguistiques (...). Le virage juridique conduit à la judiciarisation, c'est-à-dire que la judiciarisation dépolitise le rapport entre les communautés; elle tend à faire de la reconnaissance linguistique un droit, une obligation et non un pacte politique, reconnu et négocié par les deux communautés. La judiciarisation est un outil qui, à mon avis, est mal adapté à une politique de reconnaissance. Le droit partage le vrai du faux, le bien du mal, le droit du non-droit. Il est mal adapté aux nuances des relations entre des communautés. La judiciarisation dépassionne les conflits politiques pour les transformer en règle de droit, ce qui pour plusieurs n'est pas un mal; mais la vie politique, pour être un lieu riche, a besoin d'une certaine dose de passion. La judiciarisation enfin nivelle par le bas, elle tend à faire de la décision de la cour le niveau le plus élevé que le gouvernement est prêt à aller. (...)

Je ne mets pas en question la portée des législations politiques. J'ai dit au départ comment la *Loi sur les langues officielles* avait modifié de façon intéressante le rapport de force entre les communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick. Je dis simplement que ces lois ont plus de chances d'être acceptées si elles sont le résultat d'un compromis, d'un pacte politique, que si elles sont imposées par les tribunaux.

S'il y a une inquiétude néanmoins qui ressort de l'enquête qu'on vient de nous présenter, elle touche justement cette sorte d'apaisement politique, de non-conflitualité des enjeux linguistiques qui ne sont pourtant pas réglés. Apaisement qui pourrait signifier la difficulté actuelle à transformer politiquement les enjeux de société et à se fier sur les tribunaux pour nous imposer leur solution. »

« Si le Nouveau-Brunswick ne peut réaliser le bilinguisme, quel espoir y a-t-il pour nous? »

Commentaire d'un professeur catalan à Donald Desserud

Donald A. Desserud

Vice-doyen aux études supérieures
et professeur de sciences politiques
Université du Nouveau-Brunswick, Saint John

Donald Desserud présente les résultats du Sondage sur le capital social qui a été réalisé en 2003. Cette enquête portait sur les attitudes et croyances sociales et civiques. L'exercice visait à vérifier la théorie du capital social. Selon cette dernière, les collectivités où les citoyens sont fortement engagés dans leur milieu ont des économies prospères et des gouvernements dynamiques.

Le Nouveau-Brunswick est certainement reconnu pour l'esprit communautaire qui l'anime. On peut toutefois se questionner quant à la vigueur de son économie. Pourquoi la théorie du capital social ne semble pas fonctionner au Nouveau-Brunswick? Est-ce parce que la province compte deux communautés linguistiques? Un sondage a donc été mené afin de déterminer si les deux communautés sont différentes lorsqu'il est question d'attitudes et de croyances sociales et civiques.

Les deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick sont-elles unies ou divisées? Les résultats du sondage révèlent que les deux groupes sont plus unis qu'on ne le pense. En effet, ils partagent les mêmes opinions dans de nombreux domaines :

- langue et orientation politique,
- sentiment d'appartenance au milieu, à la province et au pays,
- rôle du gouvernement,
- attitudes générales par rapport à la société.

Parmi les résultats communiqués par M. Desserud, ceux portant sur les conflits entre les deux groupes linguistiques sont particulièrement intéressants.

Une majorité d'anglophones (74 %) et de francophones (64,3 %) croient que les deux communautés linguistiques seront toujours en conflit. Toutefois, au sein des deux groupes (65 % d'anglophones et 84,8 % de francophones), on estime que la priorité absolue du gouvernement devrait être d'assurer des relations harmonieuses entre les deux communautés.

Après avoir présenté en détail les résultats du sondage, Donald Desserud a souligné l'originalité du projet de bilinguisme du Nouveau-Brunswick en relatant une expérience qu'il a vécue en Espagne en 1997.

Après avoir prononcé une conférence à l'Université de Barcelone, un professeur catalan a demandé à M. Desserud si le parti politique Confederation of Regions (COR) avait conservé son statut de parti officiel à la suite des dernières élections provinciales. Question pour le moins surprenante! Le professeur catalan a expliqué que la communauté catalane s'intéressait beaucoup à la situation néo-brunswickoise et que l'arrivée du parti COR, avec sa politique d'opposition au bilinguisme officiel, constituait une source d'inquiétude pour eux. Le professeur catalan résumait ainsi ses craintes : « Si le Nouveau-Brunswick ne peut réaliser le bilinguisme, quel espoir y a-t-il pour nous? »

Richard Clément

Directeur de l'Institut des langues officielles et du bilinguisme et doyen associé de la Faculté des arts Université d'Ottawa

Le conférencier décrit les principaux éléments qui doivent être pris en considération lorsqu'on cherche à créer une culture d'entreprise, plus précisément une culture organisationnelle bilingue. La culture d'entreprise est ce qui distingue une organisation d'une autre, ce qui la caractérise ou lui donne une image de marque. Une culture du bilinguisme doit être envisagée en prenant en considération les trois facteurs ou défis suivants :

1 Dualité linguistique vs bilinguisme

Il faut établir une distinction entre la dualité linguistique, c'est-à-dire, la capacité pour les organisations de fournir des services dans les deux langues, et le bilinguisme qui est l'intégration des deux langues dans toutes les fonctions de l'organisation, non seulement au niveau des individus, mais aussi à celui des opérations.

2 Complétude institutionnelle et contact intergroupe

On peut difficilement créer une culture bilingue si les deux communautés linguistiques ne se parlent pas. Or, le contact intergroupe est souvent déficient.

3 Mouvement de mondialisation vs mouvement de conservation des minorités

La croyance que la mondialisation conduira à l'hégémonie de l'anglais est fort répandue. Or, il existe un mouvement de réaction très fort à la mondialisation et à l'influence grandissante de l'anglais. Les efforts de l'Europe pour la protection des langues régionales en sont un exemple. Par ailleurs, certains estiment que la langue anglaise risque de se morceler au contact d'autres langues. Par conséquent, on ne pourrait plus parler d'une seule langue anglaise, mais plutôt de dialectes de cette langue.

Différentes approches de culture organisationnelle

Le conférencier précise qu'il existe plusieurs philosophies à l'égard des cultures d'entreprise.

- Mécaniste : La culture est considérée comme un instrument de productivité.

- Humaniste : Il s'agit d'une culture axée sur la valorisation des personnes.
- Systémique : La culture organisationnelle n'est qu'un module à l'intérieur d'un ensemble de modules reliés – modules de gestion, module de production, etc.
- Politique : Une culture organisationnelle sert à promouvoir les valeurs des dirigeants de l'organisation – elle devient l'objet d'une lutte de pouvoir.
- Culturelle : Cette culture organisationnelle a pour but de transformer les symboles, les croyances et les valeurs partagées par les membres de l'organisation. Pareille culture en matière de bilinguisme signifierait que tous les membres de l'organisation adhèreraient au bilinguisme individuel et au bilinguisme institutionnel.
- Cognitive : L'approche cognitive repose sur une série de connaissances qui permettent la mise en place de l'approche culturelle.

Caractéristiques de l'approche culturelle

L'approche culturelle se caractérise par une série de principes, notamment :

- Préséance de l'action : Le développement de cette culture ne repose pas sur une prise de position ou l'énoncé de principes, mais plutôt sur des actions concrètes qui sont menées d'abord par les dirigeants de l'organisation. Ces actions deviendront des modèles à suivre puis des valeurs. En d'autres termes, c'est par l'action qu'on développe la valeur.
- Accent sur les personnes : On vise à ce que chaque personne développe elle-même les aspects de la culture qui sont désirés.
- Culture de tolérance : On s'attend à ce que les personnes développent les divers aspects de la culture de leur propre façon tant que les buts fondamentaux sont reproduits.
- Investissement de soi : La valeur n'est pas seulement institutionnelle mais individuelle.
- Leadership inspirant : L'exemple est d'abord donné par les dirigeants.

« Sommes-nous prêts à accepter que le bilinguisme fasse partie des compétences de base des dirigeants? »

Richard Clément

Par la suite, Richard Clément aborde la notion de bilinguisme. À cet égard, il cite un sociologue du langage, Fishman.

« [...] l'appartenance ethnique (identité culturelle) est l'un des moyens par lesquels on arrive à comprendre le "monde dans son ensemble", c'est-à-dire que non seulement elle relie les personnes ordinaires à leur collectivité – ce qui mène à l'intégration sociale –, mais elle établit aussi un lien avec les notions de "vie", de "société" et de "monde". » (Traduction) Fishman, 1977, p. 16

Pour Richard Clément, Fishman marque ici le pont entre l'appartenance ethnique et la langue. Selon le conférencier, ce pont semble absent dans plusieurs programmes canadiens de bilinguisme. En d'autres termes, la question du bilinguisme est traitée uniquement comme une question d'apprentissage d'une langue seconde.

Le projet de bilinguisme ne devait-il pas contribuer à la cohésion sociale?, se demande le conférencier. On a oublié que le bilinguisme doit être bâti sur des rapports harmonieux entre les communautés et, si ces rapports n'existent pas, le bilinguisme n'existera pas non plus. À cet égard, Richard Clément mentionne le programme de langues de l'Union européenne intitulé *Pour la cohésion sociale*.

Préjugés et contacts intergroupes

Créer une culture institutionnelle bilingue nécessite dans un premier temps que l'on se penche sur les conflits qui peuvent régner entre les deux groupes. Dans la plupart des cas, l'accès aux ressources ou plutôt l'impression qu'un groupe bénéficie davantage des ressources qu'un autre est le germe du conflit. Ce conflit peut même devenir un élément d'identité individuelle ou collective.

Les contacts intergroupes sont l'antidote à ces perceptions erronées. Cependant, ces contacts doivent reposer sur la coopération plutôt que la compétition. Ils doivent être intimes plutôt que distants. Ils doivent

aussi être égalitaires et établis dans un climat qui favorise la tolérance. Les contacts permettent de gérer l'anxiété du rapport à l'autre – celui qui parle l'autre langue – et permettent ainsi d'accroître la confiance linguistique des individus.

Comment en arriver à une culture de bilinguisme

Le bilinguisme doit d'abord être une valeur partagée plutôt qu'une règle ou une réponse à une politique fixée par une autorité quelconque. Il ne doit pas être perçu comme un facteur de discrimination entre les gens, mais comme une compétence de base dans un contexte bilingue. Les dirigeants doivent résolument créer un milieu qui valorise le bilinguisme, notamment par le recrutement et la dotation, la formation et l'évaluation ainsi que la promotion du bilinguisme. La force de l'engagement à créer cette culture de bilinguisme peut être mesurée par les réponses à diverses questions, notamment :

- Sommes-nous prêts à accepter que le bilinguisme fasse partie des compétences de base des dirigeants?
- Sommes-nous prêts à accepter que les employés reçoivent une formation obligatoire sur les langues officielles?

Richard Clément souligne qu'une culture de bilinguisme doit également protéger la langue minoritaire. Il mentionne d'ailleurs le piège sournois de la conversation. Celle-ci a ses propres règles d'engagement et le locuteur francophone doit en être conscient pour éviter le réflexe de passer à l'anglais.

Le conférencier termine en soulignant que la jeunesse est le point d'appui le plus ferme d'une culture du bilinguisme. À cet égard, l'éducation, la sensibilisation (y compris au sein de la famille) et les contacts entre les deux groupes linguistiques jouent un rôle central pour favoriser le développement d'attitudes positives envers le bilinguisme.

Table ronde sur le bilinguisme et la dualité

La table ronde a réuni les conférenciers de la matinée et les quatre personnes suivantes :

- Christiane D. Guérette, directrice générale, Fondation Stan Cassidy
- Elisabeth Crener, chef des émissions d'information, Radio-Canada Acadie
- Jordan Graham, étudiant universitaire et conseiller municipal de la ville de Fredericton
- Philip Lee, écrivain et professeur agrégé de journalisme, Université St. Thomas

Les participants à la table ronde ont été invités à réagir à diverses questions, notamment :

- Les attitudes et les perceptions en matière de langues officielles ont-elles évolué au cours des 40 dernières années? Si oui, qu'est-ce qui les influence?
- La *Loi sur les langues officielles* vise une égalité du statut et d'usage du français et de l'anglais. Avons-nous atteint cette égalité?
- Croyez-vous que le concept d'égalité soit compris de la même façon par les deux communautés linguistiques?
- Comment faire de notre bilinguisme officiel un atout économique et social?

Plusieurs points ont été abordés durant cette table ronde. Ce qui suit ne constitue qu'un survol de la discussion.

Progrès du français au Nouveau-Brunswick

Tous reconnaissent les progrès accomplis en matière de langues officielles dans la province. Un participant anglophone explique que le français était une langue privée dans les années 1960; elle était très peu entendue dans les lieux publics. Cela n'est plus le cas aujourd'hui.

L'affirmation des francophones constitue sans doute le plus important facteur de progrès. D'autres facteurs sont soulignés : les lois et politiques linguistiques, les décisions des tribunaux, le rôle des médias ainsi qu'un contexte mondial qui valorise davantage la diversité culturelle.

Perceptions

On reconnaît qu'il est plus facile pour les deux groupes linguistiques de se parler aujourd'hui. À cet égard, on souligne le travail considérable que Dialogue Nouveau-Brunswick a accompli au cours des années. Il reste toutefois beaucoup de chemin à parcourir. Les deux communautés linguistiques ne se connaissent pas beaucoup (elles coexistent, plutôt de vivre ensemble). Par exemple, peu d'anglophones connaissent les succès musicaux d'artistes francophones du Nouveau-Brunswick. Un participant croit que des journalistes francophones devraient travailler dans des salles de rédaction anglophones et vice versa. Cela donnerait une couverture journalistique reflétant davantage la situation des deux groupes.

Les risques liés à l'isolement des deux communautés sont évoqués. « Vivre au Nouveau-Brunswick sans connaître l'autre langue, n'est-ce pas vivre seulement une moitié de l'expérience de cette province? » se demande une participante.

Un professeur anglophone explique qu'il est surpris par le fait que de jeunes anglophones jugent qu'ils font preuve de générosité en parlant français avec des francophones; il semble qu'ils ne comprennent pas la notion d'égalité linguistique.

Égalité

Il est difficile de parler d'égalité sans une définition commune de celle-ci. Certains estiment que l'égalité consiste à être traité de la même manière alors que d'autres croient que l'égalité consiste à être reconnu pour ce que l'on est (ce qui sous-entend qu'on tient compte de la situation particulière d'une communauté). Et comment mesure-t-on l'égalité entre deux communautés? Les échanges font ressortir qu'il y a eu des progrès en matière d'égalité, mais que le Nouveau-Brunswick n'est pas encore parvenu à une égalité complète.

Un participant francophone commente la question en disant qu'il n'y a pas égalité entre francophones et anglophones en matière d'accès à l'information. Les journalistes francophones peinent à trouver des personnes ressources francophones lors des conférences de presse gouvernementales. « S'il est possible pour un journaliste anglophone de faire son métier au Nouveau-Brunswick sans parler français, ce n'est pas le cas pour un journaliste francophone », estime un participant anglophone.

« Vivre au Nouveau-Brunswick sans connaître l'autre langue, n'est-ce pas vivre seulement une moitié de l'expérience de cette province? »

Une participante

La perception que les francophones ont un avantage sur le marché du travail est toujours présente. Par ailleurs, un participant dans la salle mentionne que la nomination de juges unilingues anglais dans la province est tout à fait contraire à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et par conséquent au principe d'égalité.

Usage du français

On apprend qu'un grand nombre de francophones choisissent de répondre à des sondages en anglais. Comment expliquer ce comportement? Il ne semble pas y avoir une seule cause à cette situation. Un participant souligne à quel point l'assimilation est un phénomène fort présent dans son milieu en dépit des progrès du français. Un anglophone ajoute qu'il est toujours

surpris par le fait que des francophones lui répondent en anglais alors qu'il s'exprime en français.

Les atouts des langues officielles

À en croire les résultats du sondage réalisé par Continuum Research, une majorité de Néo-Brunswickois estiment que le bilinguisme constitue un avantage économique pour la province.

Le Nouveau-Brunswick ne pourrait-il pas développer une industrie des langues (interprétation, traduction) compte tenu de son statut bilingue et de son expertise dans le domaine?

Ateliers : Comment mieux promouvoir nos deux langues officielles?

En après-midi, les participants de la conférence ont été appelés à répondre à la question suivante :

- Comment pouvons-nous mieux promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage de nos deux langues officielles; d'une part, au sein de la population en général, et d'autre part, au sein des organismes gouvernementaux?

Pour ce faire, quatre groupes d'une vingtaine de personnes chacun ont été constitués.

Si les mesures proposées par les participants sont très variées, on note que plusieurs sont dirigées vers les jeunes – l'avenir des langues officielles – et le système d'éducation. Le gouvernement doit certes redoubler d'efforts pour promouvoir davantage le français et l'anglais. Toutefois, plusieurs mesures font aussi ressortir la responsabilité de chaque citoyen en cette matière. Les discussions démontrent également le besoin de mieux expliquer la raison d'être de la dualité en éducation. En effet, certains la perçoivent comme un facteur d'isolement qui nuit à une meilleure

compréhension entre les deux communautés et à la promotion du bilinguisme.

Voici un compte rendu des commentaires et des suggestions des participants.

Mettre l'accent sur les jeunes, commencer à l'école

- On note que les jeunes anglophones n'ont pas suffisamment d'occasions de parler le français et les acquis se perdent rapidement. Il faut que ces jeunes puissent vivre des expériences en français à l'extérieur de la salle de classe afin de développer leur confiance.
- On souligne que l'enseignement doit non seulement viser la langue, mais aussi la culture qui s'y rattache (vivre l'expérience). Cela constituerait une fondation beaucoup plus solide pour capter et maintenir l'intérêt pour l'autre langue.
- On croit qu'il faut multiplier les occasions d'échanges entre les élèves francophones et anglophones, notamment par l'intermédiaire

d'activités sportives et culturelles. Ces échanges seraient autant d'occasions pour les élèves de parler leur langue seconde.

- On souligne aussi que l'insécurité linguistique chez certains jeunes francophones fait en sorte qu'ils ont tendance à parler anglais avec les jeunes anglophones.
- Certains suggèrent de revoir complètement l'enseignement du français langue seconde afin que l'élève acquière une véritable maîtrise de cette langue.
- Des efforts doivent également être faits afin d'accroître la maîtrise de l'anglais par les élèves francophones dans certaines régions de la province.
- Il faut promouvoir encore plus les avantages du bilinguisme, expliquer qu'il ouvre des horizons et qu'il ne sert pas seulement à améliorer les chances de décrocher un emploi.
- On émet l'idée que les écoles pourraient délivrer un certificat de bilinguisme au même titre qu'un diplôme d'études secondaires.
- Le programme d'immersion en français devrait être orienté davantage vers la poursuite d'études postsecondaires en français.
- Les manuels scolaires devraient célébrer davantage l'apport des cultures anglophone et francophone à la province.
- On suggère d'utiliser le concept de passeport européen des langues.
- On devrait promouvoir davantage le bilinguisme dans les écoles.
- Il faut sensibiliser les jeunes à leurs droits linguistiques et à l'importance de demander un service dans leur langue. Certains suggèrent même l'établissement d'un cours sur les langues officielles.
- On reconnaît qu'il faut davantage tirer parti des nouvelles technologies (on donne l'exemple du nouveau portail auquel les élèves des deux secteurs ont accès).

Modifier les attitudes

- On souligne que les francophones ont souvent tendance à passer à l'anglais lorsqu'ils se trouvent en compagnie d'anglophones, même si ces derniers parlent français. L'origine de ce comportement est très variée : simple politesse, désir d'accommodement, raisons historiques (absence de valorisation de la langue française, aspect privé de cette langue). Il va de soi que ce comportement crée une certaine confusion chez les anglophones

quant à la pertinence de promouvoir le français. Ce comportement largement répandu compromet aussi les efforts que font des anglophones pour apprendre le français.

- Il faut encourager les citoyens à demander un service dans leur langue.

Valoriser les compétences à tous les niveaux

- On croit que le bilinguisme peut être promu en faisant davantage la promotion des compétences partielles. On a tendance à valoriser seulement la pleine capacité bilingue et à considérer les niveaux intermédiaires comme des limites. Par conséquent, un bilinguisme réceptif devrait être vu comme un tremplin plutôt qu'un obstacle.

Accroître les échanges entre les deux communautés linguistiques

- Dialogue NB devrait obtenir plus de ressources pour mener à bien son mandat.

Apprendre l'autre langue officielle tout au long de la vie

- On mentionne que les institutions postsecondaires offrent peu d'occasions de perfectionner l'autre langue officielle.

Valoriser davantage le bilinguisme

- Il faut célébrer davantage le bilinguisme, notamment en mettant l'accent sur les points communs entre les deux communautés.
- Une campagne d'information pour expliquer la *Loi sur les langues officielles* et dissiper les mythes entourant le bilinguisme officiel devrait être menée. On mène des campagnes de sensibilisation touchant tous les domaines et on ne voit rien en matière de langues officielles.
- On suggère de publier les succès relatifs au bilinguisme, entre autres sur un site Web.
- Les publicités touristiques du Nouveau-Brunswick devraient promouvoir l'aspect bilingue de la province.
- On déplore le fait qu'on ne donne pas le choix à des immigrants de choisir l'école en français pour leurs enfants.
- L'affichage commercial bilingue est une façon de reconnaître le caractère unique de la province.

On croit que les écoles pourraient délivrer un certificat de bilinguisme au même titre qu'un diplôme d'études postsecondaires.

Proposition d'atelier

Culture

- Il faut tenter d'intégrer davantage les deux communautés linguistiques aux événements culturels d'envergure.
- Les œuvres de nos artistes devraient être traduites dans l'autre langue officielle.

Au sein du gouvernement et des autres institutions

- Les sous-ministres devraient être bilingues.
- Le site Web du gouvernement provincial devrait présenter l'information simultanément dans les deux langues. Cela favoriserait une plus grande visibilité du français et de l'anglais.
- Un programme de mentorat au sein de la fonction publique devrait être établi afin de permettre aux employés qui apprennent l'autre langue de l'employer plus souvent.

- Un large réseau de champions du bilinguisme devrait être créé au sein de la fonction publique provinciale.
- On devrait offrir plus d'outils de promotion des langues officielles et les faire connaître. On mentionne le succès des épinglettes Français/English et *J'apprends le français* et on propose la création et la distribution d'un lexique de mots courants. Ces outils devraient aussi être offerts aux entreprises du secteur privé.
- Des ressources devraient être offertes aux organisations professionnelles afin qu'elles puissent assurer la prestation de services dans les deux langues officielles. Les ressources actuelles sont jugées déficientes et méconnues.

Postsecondaire

- On estime que les universités pourraient faire davantage pour promouvoir les deux langues officielles.

L'enseignement des langues secondes... aux adultes

Le Nouveau-Brunswick consacre d'importantes ressources à l'apprentissage des langues secondes dans les écoles primaires et secondaires. Toutefois, le commissaire estime que très peu est fait pour les adultes qui désirent apprendre l'autre langue officielle.

Au cours des dernières années, plusieurs citoyens ont communiqué avec le Bureau du commissaire afin de déplorer l'absence de programmes et de mesures d'appui pour les adultes qui désirent apprendre l'autre langue officielle. Par conséquent,

le commissaire croit que le gouvernement provincial devrait mener une étude afin de déterminer les besoins en ce domaine, les mesures d'appui requises (prêts, bourses, etc.) ainsi que les modalités d'enseignement qui conviennent le plus à des apprenants adultes.

Le commissaire estime que le bilinguisme est un vaste projet de société et que tous devraient pouvoir y participer.



ENQUÊTES

Rôle du commissaire concernant le respect de la Loi sur les langues officielles (LLO)

Le commissaire procède à des enquêtes, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative.

Puis, il présente des rapports et des recommandations visant le respect de la LLO lorsqu'il est d'avis qu'il y a un manquement à celle-ci. 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, pour intervenir auprès des institutions concernées.

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.

Dépôt de plaintes

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) renferme la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir confidentielle l'identité du plaignant.

Le commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin s'il juge que la plainte est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que son objet ne constitue pas une contravention à la Loi ou ne relève pas de sa compétence. Le commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Bureau du commissaire reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte est acceptée, le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.
- L'enquête est menée.
- À la fin de son enquête, le commissaire transmet son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et à la personne qui a déposé la plainte. 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 le plaignant n'est pas satisfait des conclusions du commissaire, il peut s'adresser à 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.

Il faut noter que rien dans la LLO n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Notons enfin que le commissaire peut entreprendre des démarches auprès d'une institution à l'extérieur du cadre d'une enquête officielle. Par exemple, une situation qui ne contrevient pas directement à la LLO peut tout de même nuire à l'avancement des deux langues officielles. En vertu de son mandat de promotion, le commissaire peut sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010

Durant la période du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, le Bureau du commissaire a traité 162 plaintes. De ce nombre, 101 plaintes étaient recevables, soit 82 déplorant le manque de services en français et 19 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 51 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*. En outre, 10 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Enfin, le Bureau du commissaire a reçu 32 demandes de renseignements.

La plupart des plaintes signalaient 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 concernaient les documents écrits, tels que les formulaires, les factures et d'autres documents rédigés dans une langue seulement ou mal traduits, puis distribués au public.

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

Le Bureau du commissaire constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2009-2010 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes. 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.

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables ¹	82	19	101
Plaintes non recevables	26	25	51
Plaintes renvoyées ²	3	7	10
TOTAL DES PLAINTES	111	51	162
Demandes de renseignements	11	21	32

1 Une de ces plaintes a été initiée par le commissaire.
2 Plaintes renvoyées à une autre agence : ombudsman, Commission des droits de la personne, commissaire fédéral aux langues officielles ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Français	Anglais	Total
En personne	18	2	20
Affichage	9	0	9
Communication téléphonique	17	2	19
Site Internet	11	0	11
Document écrit	19	3	22
Autres	8	12	20
TOTAL	82	19	101

TABLEAU 3 Statut des plaintes recevables

Statut	Français	Anglais	Total
Enquête en cours ou terminée	53	1	54
Enquête non entreprise (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	13	1	14
Plaintes retirées [par le plaignant ou par le commissaire - article 43(11) de la <i>Loi</i>]	16	17	33
TOTAL	82	19	101

TABLEAU 4 Institutions visées et état de traitement de la plainte

Institutions	Nombre de plaintes	Enquête en cours	Enquête terminée	Plainte fondée	Plainte non fondée
Alcool NB	3	0	3	3	0
Approvisionnement et Services	1	1	0	0	0
Assemblée législative	1	0	1	1	0
Cabinet du premier ministre	1	1	0	0	0
Développement social	3	0	3	3	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	0	2	2	0
Efficacité Nouveau-Brunswick	3	0	3	2	1
Énergie (ministère)	2	0	2	2	0
Finances	5	5	0	0	0
Gouvernements locaux ¹	8	3	5	5	0
Justice et Consommation	3	2	1	1	0
Mieux-être, Culture et Sport	3	2	1	1	0
Ressources naturelles	3	0	3	3	0
Santé ²	3	0	3	3	0
Sécurité publique	6	1	5	4	1
Service Nouveau-Brunswick	3	1	2	2	0
Transports	3	0	3	3	0
Travail sécuritaire NB	1	0	1	1	0
TOTAL	54	16	38	36	2

¹ Deux de ces plaintes visent le ministère des Gouvernements locaux. Les six autres visent les services de municipalités : Fredericton, Miramichi, Saint John.

² Une de ces plaintes vise Ambulance NB. Les deux autres visent des hôpitaux.

Échantillon de plaintes fondées

Voici un échantillon des plaintes qui ont été réglées par le Bureau du commissaire aux langues officielles durant la dernière année. Ces plaintes, qui étaient fondées, illustrent la diversité des situations qui sont portées à l'attention du commissaire.

Service de police de Fredericton Pour un service en français : insistez

Le 13 septembre 2008, la plaignante était au volant de son automobile lorsqu'elle a été interceptée par un agent du service de police de Fredericton. Contrairement aux dispositions du paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, la plaignante n'a jamais été informée de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. Malgré cela, elle a clairement signifié son désir de se faire servir en français. L'agent a alors répondu qu'il ne parlait pas français. Selon la plaignante, l'agent affichait un comportement arrogant et elle a dû insister afin que celui-ci acquiesce à sa demande et appelle un agent bilingue pour qu'il vienne les rejoindre. Ce dernier est finalement arrivé 20 minutes plus tard.

L'agent bilingue a expliqué à la plaignante les motifs de l'interception et lui a remis un billet de contravention indiquant une date et une heure précises auxquelles elle devait se présenter au tribunal si elle désirait contester ladite contravention. L'audience avait été fixée au 27 novembre 2008, à 9 h.

Comme la cour ne siégeait en français qu'en après-midi et que la plaignante s'était déplacée conformément aux directives sur le billet de contravention, celui-ci fut annulé sur le champ sans que l'acte de mise en accusation ne soit déposé. La plaignante aurait préféré faire entendre ses arguments devant la cour provinciale.

Analyse

Les préoccupations de la plaignante visent la non-application alléguée de l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles*, dont les deux premiers paragraphes stipulent ce qui suit :

31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires, et ce, dans un délai

raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).

Dans sa réponse aux allégations de la plaignante, la Ville de Fredericton indique : « [...] il semble qu'il y ait eu une rupture involontaire des communications de base visant à informer un membre du public qu'il a le droit de communiquer avec un agent de la paix dans la langue officielle de son choix ».

En qualifiant cet incident de « rupture involontaire des communications [...] », la Ville semble à la fois reconnaître le fait que les droits linguistiques de la plaignante n'ont pas été respectés par l'agent en question, mais aussi à en atténuer indûment la cause. Ainsi, bien qu'un agent en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix ait été finalement dépêché sur les lieux, nous considérons que ce volet de la plainte est fondé.

Rien ne justifie le comportement du premier agent à l'égard de la plaignante. Bien que n'étant pas capable de s'exprimer en français, celui-ci aurait dû faire preuve de courtoisie au lieu de démontrer une certaine hostilité à l'égard de la plaignante. Le choix de la langue exprimé par un membre du public ne devrait en aucun cas influencer un agent de police dans l'exercice de ses fonctions et entraîner ainsi le non-respect de l'égalité des deux communautés linguistiques prescrite par la *LLO*.

En se référant aux différentes mesures instaurées par le service de police afin de se conformer aux exigences de la *LLO*, on constate qu'en octobre 2007, l'ordre permanent n° 2007-025 mentionnait la distribution de fiches d'aide à la traduction aux agents de police. La Ville nous apprend que « tous les agents de police ont reçu des fiches d'aide à la traduction de poche laminées en 2008 et au début de 2009 ». Il y a lieu de se demander si, le 13 septembre 2008, l'agent avait sur lui lesdites fiches et s'il a délibérément refusé de s'en servir. Même s'il ne les avait pas encore reçues, nous pensons qu'il aurait déjà dû avoir été sensibilisé à la question de l'offre active de services par la Ville.

En ce qui a trait à l'incident du 27 novembre 2008, la Ville ne s'est pas prononcée à ce sujet. Nous notons que la décision d'annuler le constat d'infraction et

d'ainsi mettre un terme au processus judiciaire est une décision qui n'est pas de son ressort.

Recommandations

Nous avons pris bonne note des dispositions prises par la Ville en vue de prévenir la répétition de tels incidents (rappel auprès des policiers, distribution de fiches d'aide à la traduction). Cependant, étant donné que les agents de police sont amenés à interagir avec le public fréquemment et pour diverses raisons, nous croyons qu'il est important de maintenir la sensibilisation à la nécessité de respecter la préférence linguistique, quelle qu'elle soit, des citoyens du Nouveau-Brunswick. Cela mène aux recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Que la Ville de Fredericton, de concert avec son service de police, se dote d'un programme de formation axé sur la façon de traiter avec le public et les étapes à suivre pour offrir un service égal dans les deux langues officielles.

Recommandation n° 2 :

Que la Ville de Fredericton mette en place un processus de suivi régulier pour s'assurer que les agents de police respectent effectivement leurs obligations linguistiques.

Réseau de santé Horizon

Services bilingues annoncés, mais non disponibles

Le 17 octobre 2009, la plaignante s'est rendue au service d'urgence de l'hôpital de Perth-Andover. Elle affirme qu'en dépit des affiches et pancartes indiquant la possibilité de se faire servir dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, aucune infirmière n'a pu lui parler dans la langue de son choix, c'est-à-dire le français. La plaignante allègue qu'il en a été de même lorsqu'elle s'est présentée au service d'urgence de l'hôpital de Waterville le 9 juillet 2009. Ce jour-là, quand elle a exprimé son désir de se faire servir en français, la plaignante a été offusquée d'entendre une infirmière lui répondre « keep talking » (continuez de parler).

Analyse

Dans cette affaire, les préoccupations de la plaignante visent la non-application alléguée des articles 27, 28 et 28.1 de la *LLO*, qui prescrivent respectivement ce qui suit :

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

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

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

D'après les informations fournies par la plaignante d'une part, et par le réseau de santé Horizon d'autre part, l'offre active visuelle était bien présente à l'Hôpital du Haut de la Vallée (Waterville) et à l'Hôtel-Dieu Saint Joseph (Perth-Andover) aux dates indiquées dans la plainte. En outre, l'institution souligne également la présence, dans les deux cas évoqués par la plaignante, de membres du personnel en mesure de servir le public dans les deux langues officielles. Le problème réside donc dans le fait que malgré toutes les dispositions en place, la plaignante n'a pas pu être servie dans la langue de son choix. À cet égard, l'institution reconnaît que « les procédures mises en œuvre par l'organisation n'ont pas été suivies ».

Les incidents dont nous a parlé la plaignante sont directement liés à des écarts commis par les employés avec lesquels celle-ci a interagi lors de ses visites aux hôpitaux en question, ce qui, selon nous, remet en cause les procédés établis. Il est décevant de constater que, tant d'années après l'entrée en vigueur de la *LLO*, certains employés négligent délibérément de s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard du public en dépit des mesures prises par les institutions. Il est grand temps que ces dernières fassent preuve d'une plus grande fermeté.

Pour terminer, nous tenons à insister sur le fait que, pour satisfaire aux exigences de la *LLO*, il ne suffit pas d'avoir les ressources humaines et matérielles adéquates. Il faut aussi assurer la coordination de ces ressources afin de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles sans qu'un client doive en faire la demande.

Conclusion

Le réseau de santé Horizon ne conteste pas les allégations de la plaignante et reconnaît avoir « failli à [son] objectif de fournir des services de la plus haute qualité possible ». Cela nous amène à conclure que la plainte est fondée.

Nous avons pris bonne note des mesures correctives prises par l'institution et nous espérons qu'elles contribueront à améliorer la qualité linguistique des services offerts au public dans les deux hôpitaux visés par la plainte. Soulignons que l'aspect linguistique de ces services est loin d'être accessoire, car il concourt au mieux-être des personnes, souvent vulnérables, qui fréquentent les établissements de santé.

Recommandation

Que le personnel de direction et de supervision du réseau de santé Horizon fasse preuve de leadership et agisse avec davantage de rigueur afin que les dispositions prises pour se conformer à la *LLO* soient mises en application de façon effective par l'ensemble du personnel; et, si nécessaire, que l'institution applique des mesures à l'égard des employés récalcitrants.

Ministère de l'Énergie

Partenariats publics-privés : les services en français laissent à désirer

En novembre 2008, le Bureau du commissaire a communiqué avec le gouvernement provincial afin d'obtenir des renseignements concernant le programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud* (aide financière d'urgence pour les coûts de chauffage) qui était administré par l'Armée du Salut. Ce programme comportait également des ateliers-conseils sur les finances personnelles offerts par la société Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. (ci-après appelée CCSAC).

À l'époque, plusieurs intervenants avaient déjà exprimé certaines réserves quant à la capacité de ces organismes d'offrir des services en français. Nous souhaitions donc obtenir des éclaircissements sur l'étendue de la participation du gouvernement au programme en question ainsi que sur la nature des relations liant ce dernier à l'Armée du Salut et à la CCSAC, tout cela afin de nous assurer de la bonne application des dispositions de la *LLO*.

Entre-temps, nous avons reçu deux plaintes qui portaient sur l'insuffisance des services en français offerts par la CCSAC. Les plaignants alléguaient que le message d'accueil automatisé de la ligne sans frais était présenté en anglais seulement.

Analyse

Les allégations des plaignants sont reliées, de près ou de loin, à la non-application de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule ce qui suit :

30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Le ministère de l'Énergie nous a, à maintes reprises, affirmé que l'Armée du Salut et la CCSAC étaient au fait de leurs obligations linguistiques. Dans une lettre que nous a adressée ce ministère, l'institution déclare : « La prestation des services dans les deux langues officielles était une condition de l'entente sur l'administration du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. L'Armée du Salut et la société Credit Counselling Services of Atlantic Canada Inc. ont toutes les deux été informées de cette obligation. »

Bien que les deux plaintes ne visaient pas les services de l'Armée du Salut, nous avons crû bon rencontrer le responsable de l'organisation à Moncton, le major Patrick March, dont le bureau était chargé de l'administration du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. Celui-ci nous a clairement confirmé son engagement à l'égard du respect des droits linguistiques, ce que nous avons pu constater par nous-mêmes lors de notre visite et de nos interactions téléphoniques avec ce bureau.

En ce qui concerne la CCSAC, les plaintes ici traitées ainsi que nos propres expériences montrent que les services téléphoniques de cet organisme n'étaient pas de qualité égale en français et en anglais. Nous considérons donc que ces deux plaintes sont fondées.

Dans cette affaire, nous constatons que le Ministère a toujours insisté sur le fait qu'il s'agissait là d'un partenariat public-privé exclusivement administré par l'Armée du Salut, comme pour attribuer à cette dernière l'entière responsabilité de l'ensemble des services offerts dans le cadre du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*. Dans la première lettre qu'elle nous a adressée, l'institution nous apprenait que ce programme avait « été adapté au contexte du Nouveau-Brunswick ». Nous ne pouvons pourtant pas parler de « contexte du Nouveau-Brunswick » sans parler de la dualité linguistique qui caractérise notre province et des obligations imposées par la *LLO*.

Selon nous, peu importe son degré de participation, le Ministère aurait dû, en sa qualité de représentant du gouvernement, s'assurer que tous les services

rattachés au programme en question étaient conformes aux exigences de la *LLO*, d'autant plus que l'entente sur l'administration de celui-ci comportait bel et bien une clause linguistique. Puisque toute personne s'intéressant au programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud* était invitée à composer le numéro sans frais de la CCSAC, cet organisme aurait dû mettre en place un dispositif lui permettant de gérer les appels des citoyens en fonction de la langue officielle de leur choix.

Recommandations

Nous comprenons que le gouvernement fasse appel à des fournisseurs de services du secteur privé pour que les Néo-Brunswickois puissent bénéficier de programmes tels que celui dont il est question ici. Cela dit, il ne suffit pas d'informer les organismes des obligations qui découlent de la *LLO*. Il est impératif de veiller à ce que ces dernières soient respectées, afin que les citoyens francophones puissent, au même titre que les citoyens anglophones, communiquer avec les fournisseurs de services. Nous recommandons donc ce qui suit :

Recommandation n° 1 :

Que le ministère de l'Énergie s'engage désormais à s'assurer que les organismes avec lesquels il forme des partenariats en vue d'offrir des services au public ont les ressources humaines et techniques leur permettant de respecter la *LLO*.

Recommandation n° 2 :

Que, pour les partenariats tels que celui formé dans le cadre du programme *Gens de cœur, Cœurs au chaud*, le ministère de l'Énergie aille au-delà des engagements formulés par les parties prenantes en matière linguistique et obtienne de celles-ci des précisions sur la façon dont elles offriront, de manière effective, un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Recommandation n° 3 :

Que le ministère de l'Énergie effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses fournisseurs de services afin de s'assurer du maintien des mesures appliquées pour respecter les obligations imposées par la *LLO*.

Ministère de la Santé

Ambulance Nouveau-Brunswick : les problèmes persistent

Le 21 juin 2009, la plaignante a été transportée en ambulance à l'Hôpital général de Grand-Sault. Bien que la plaignante nous ait indiqué que la qualité des soins prodigués par les deux ambulanciers chargés de son transport était excellente, elle déplore le fait

qu'aucun des deux ne pouvait s'exprimer en français. La plaignante nous a avisés que sa connaissance limitée de l'anglais ne lui permettait pas de bien exprimer les symptômes qui l'accablaient.

Analyse

Les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dont l'application est remise en cause dans cette affaire sont les suivantes :

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

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

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

Les notions sous-tendant ces dispositions sont celles de ponctualité, de simultanéité et d'équivalence dans la qualité des services obtenus. Comme nous l'avons tant de fois souligné, l'offre de services dans la langue choisie va bien au-delà d'un simple exercice d'accommodement. L'accès égal doit se refléter dans la disponibilité du service, qui se doit d'être prompt, courtois et disponible dans la langue privilégiée par le client sans attente ni transfert indu causés par l'exercice de choix.

Durant l'enquête, le ministère de la Santé nous a confirmé ce qui suit :

- les ambulanciers paramédicaux qui s'étaient occupés de la plaignante n'avaient bel et bien pas la capacité de parler le français;
- l'ambulancier paramédical bilingue en devoir à ce moment travaillait à bord d'une autre ambulance;
- les autres ambulanciers en fonction, des anglophones unilingues, connaissaient la plaignante et savaient qu'elle pouvait parler l'anglais;
- afin d'éviter de mettre la vie de la patiente en danger, les ambulanciers ont décidé de ne pas attendre l'ambulancier bilingue pour intervenir.

L'enquête permet de constater une carence aussi bien sur le plan de l'offre active de services que sur celui de la prestation du service; par conséquent, la plainte est fondée.

Bien que, dans l'ensemble, la pénurie d'effectifs bilingues semble encore représenter un défi de taille pour Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), nous avons peine à comprendre quelle incidence cela pourrait avoir dans la Région administrative Nord où demeure la plaignante. En effet, le profil linguistique de cette région indiquait déjà, à la fin de 2007, qu'il y existait un complément d'ambulanciers paramédicaux bilingues dépassant de 16 % les exigences linguistiques, avec plus de 118 employés à temps plein bilingues. En outre, cette région disposait alors d'un complément de 26 ambulanciers paramédicaux francophones unilingues. Nous serions fort surpris d'apprendre qu'il y a eu une diminution substantielle de ces effectifs depuis lors.

Le fait que, ayant été affecté à une autre unité, le seul ambulancier paramédical bilingue pour cette région n'était pas disponible pour répondre à l'appel de la plaignante soulève de sérieux problèmes dont les causes ne peuvent qu'être une répartition inefficace des effectifs ou un profil linguistique inadéquat. Il incombe alors à l'institution de faire la part des choses, de trouver la source réelle du problème et de remédier à celui-ci dans les plus brefs délais.

Dans un dossier précédent, ANB nous avait proposé un certain nombre de stratégies distinctes pour l'aider à se conformer progressivement à ses obligations linguistiques dans ses quatre régions administratives. Son PDG nous a indiqué que, dans les cas où l'équipe d'ambulanciers paramédicaux répondant à une urgence n'était pas en mesure de communiquer avec le patient dans la langue de son choix, les services du groupe des preneurs d'appels et des répartiteurs, qui sont tous bilingues et disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept pourraient être mis à contribution. De plus, on nous a informés que chaque ambulancier est équipé d'un téléphone ayant un accès direct, entre autres, à l'Hôpital régional Chaleur de Bathurst. Bien que ce ne soit pas le but premier de ce système, il pourrait certainement être utile aussi dans ce genre de circonstances. Ces possibilités ne semblent pas avoir été considérées dans le cas de la plaignante. Cela dit, même si, a priori, la solution proposée nous paraît raisonnable à court terme, ce genre de compromis pourrait donner lieu à des situations très délicates pouvant facilement se solder par une perte de vie en situation d'urgence.

Les ambulanciers paramédicaux, tout comme les policiers, urgentologues ou autres premiers secouristes qui ont à faire face à de telles situations comprennent sans doute très bien que les limites linguistiques peuvent s'avérer fatales. Lorsqu'une décision doit être prise sur-le-champ, basée sur des informations pour le

moins sommaires, et que des vies sont en danger, il n'y a pas de substitut pour l'aisance d'élocution.

Dans le cas qui nous occupe, les ambulanciers paramédicaux ont pris la décision de ne pas attendre leur collègue bilingue parce qu'ils connaissaient la patiente, savaient qu'elle pouvait parler un peu l'anglais et voulaient « [...] éviter de mettre la vie de [celle-ci] en danger ».

Bien que nous comprenions les motifs ayant suscité l'intervention des ambulanciers unilingues, nous ne pouvons que déplorer la situation actuelle, c'est-à-dire l'existence d'équipes constituées d'ambulanciers paramédicaux unilingues. Que se serait-il passé si la patiente en question n'avait pas été capable de s'exprimer en anglais? L'accès à des soins médicaux d'urgence dans sa langue ne peut encourir de délais.

Dans une province officiellement bilingue comme la nôtre où les services fournis par ANB sont une extension de l'autorité provinciale, qui est tenue d'offrir des services bilingues dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick, il revient au Ministère de définir quand et comment l'organisation s'acquittera pleinement de ses obligations.

Recommandations

Le respect des droits linguistiques et la sécurité des patients ne laissant aucune place à la complaisance, il est primordial que le ministère de la Santé demeure intransigeant en ce qui concerne les obligations d'ANB découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Comme nous l'avons souligné plus haut, l'incident vécu par la plaignante s'est déroulé dans une région à majorité francophone qui compte déjà un effectif d'ambulanciers paramédicaux bilingues. Il est donc difficilement concevable qu'une telle situation ait pu se produire. À cet égard, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Que le Ministère s'assure qu'Ambulance Nouveau-Brunswick rajuste la répartition stratégique de ses effectifs d'ambulanciers paramédicaux en fonction des besoins particuliers de chacune de ses régions administratives et adopte une planification des horaires de travail qui maximise sa capacité d'offrir au patient un service dans la langue officielle de son choix.

Comme mentionné plus haut, ANB nous avait déjà proposé un certain nombre de stratégies distinctes pour l'aider à se conformer progressivement à ses obligations linguistiques. Dans les cas où l'équipe d'ambulanciers paramédicaux répondant à une

urgence n'était pas en mesure de communiquer avec un patient dans la langue de son choix, on nous a indiqué que les services du groupe de preneurs d'appels et des répartiteurs qui sont tous bilingues et disponibles en tout temps pourraient être mis à contribution. Cela nous amène à recommander ce qui suit :

Recommandation n° 2 :

Que le Ministère s'assure que l'approche susmentionnée, si temporaire et imparfaite soit-elle, fasse l'objet d'une procédure définie et normalisée sans qu'il y ait perte d'efficacité, et que cette procédure soit confinée au manuel des Instructions permanentes d'opérations (IPO) d'Ambulance Nouveau-Brunswick, le cas échéant.

Recommandation n° 3 :

Que le Ministère s'assure que cette approche normalisée a bel et bien été communiquée à l'ensemble du personnel concerné.

Étant d'avis que nos recommandations émises dans le cadre du rapport d'enquête précédent sont toujours d'actualité et afin de nous assurer qu'elles ont été bien comprises dans le contexte précis dans lequel elles ont été formulées, nous les reprenons ci-dessous en insistant pour que le Ministère y porte une attention particulière. Dans la mesure où certaines de ces recommandations ont déjà été mises en œuvre, il incombe au Ministère d'en évaluer le succès et de corriger le tir s'il y a lieu.

Recommandation n° 4 :

Que le Ministère élabore un mécanisme de reddition de compte annuel pour Ambulance Nouveau-Brunswick de sorte que toutes les demandes de services dans une langue officielle autre que celle parlée par les ambulanciers paramédicaux ayant répondu à l'appel ainsi que les actions déployées comme solution de rechange soient consignées dans un registre qui sera présenté aux autorités compétentes, surtout dans les cas où la situation n'aura pas fait l'objet d'une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

Recommandation n° 5 :

Qu'un des volets faisant l'objet de ce mécanisme annuel de reddition de compte porte sur le résultat des démarches entreprises en cours d'année pour susciter l'intérêt à l'égard de la profession, telles les campagnes publicitaires, la promotion, la sensibilisation dans les écoles et toute autre mesure qu'Ambulance Nouveau-Brunswick aura mis de l'avant dans le but de combler ses lacunes en matière de personnel bilingue.

Ministère de la Sécurité publique Les obligations linguistiques pèsent peu

Le 20 mai 2008, le plaignant, un camionneur, s'est arrêté au poste de pesée situé à la sortie 258, sur la route 3, direction Saint Andrews/St Stephen/Fredericton. Le plaignant a demandé au contrôleur routier s'il parlait français et celui-ci lui a répondu : « No! ». La conversation s'est donc poursuivie en anglais.

C'est avec beaucoup de difficulté que le plaignant a fini par comprendre qu'on lui demandait de présenter des documents courants (p. ex. : fiches journalières, immatriculation et permis spéciaux). Ne parvenant pas à déterminer quels documents l'agent voulait vérifier, le plaignant les lui a tous remis. Ensuite, l'agent a posé quelques questions au plaignant, mais ce dernier ne pouvait en saisir les détails. Par après, le même agent a tenté, toujours en anglais, d'expliquer quelque chose au plaignant. Là encore, le plaignant n'a rien compris. Selon le plaignant, le contrôleur routier avait un débit très rapide et n'a fait aucun effort pour se faire mieux comprendre par son interlocuteur.

Analyse

Les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dont l'application est remise en cause dans cette affaire sont les suivantes :

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

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

L'employé mis en cause n'ayant pas nié les faits exposés par le plaignant, nous concluons que la plainte est fondée.

L'importance de cette plainte est d'autant plus grande que les postes de pesée sont répartis dans toute la province et accueillent des camionneurs venant non seulement du Nouveau-Brunswick, mais aussi d'ailleurs au Canada. Il est donc primordial que ces derniers soient informés, dès le contact initial, de leur droit de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix, et que le personnel affecté à ces postes de pesée respecte rigoureusement toutes leurs obligations légales conformément à la *Loi sur les langues officielles*.

Durant notre enquête, l'institution nous a informés qu'elle a rencontré l'employé en question et lui a rappelé son obligation d'offrir activement les services dans les deux langues officielles, tel que l'exige la *LLO*. Le Ministère a ajouté qu'on a également repassé la politique sur la langue de service avec l'employé et que ce dernier s'est engagé à respecter les consignes reçues. En outre, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait « mis en place un plan d'action afin d'assurer la conformité à la *Loi sur les langues officielles* et à la politique sur la langue de service » et que « tous les employés du Ministère doivent maintenant compléter avec succès les modules d'apprentissage en ligne sur les langues officielles ».

Nous approuvons l'initiative de l'institution consistant à rencontrer individuellement l'agent faisant l'objet de la plainte, car nous estimons que cette démarche est déterminante si nous voulons éviter ce genre de dérogation à l'avenir. Nous osons croire que l'employé en question maintiendra son engagement à respecter ses obligations en vertu de la *LLO*. En outre, c'est avec satisfaction que nous avons noté l'élaboration, par le Ministère, d'un plan d'action en matière de langues officielles. Il est important de noter qu'il s'agit de la première institution à prendre des mesures concrètes dans ce sens et nous l'encourageons à mettre en œuvre ce plan dans les plus brefs délais.

Conclusion

Les diverses interactions que nous avons eues avec le ministère de la Sécurité publique dans le cadre du traitement des plaintes déposées à notre bureau nous laissent croire qu'il a compris que l'heure est à la prévention et non plus à la correction. Cet engagement se traduit par les différentes mesures instaurées et nous présumons que l'institution ne tardera pas à mettre en œuvre le plan d'action susmentionné. Nous ne jugeons donc pas nécessaire de soumettre de nouvelles recommandations officielles dans cette affaire.

Ministère de la Justice et de la Consommation **Un juge-arbitre entend une cause dont il n'aurait pas dû être chargé**

Le 6 mai 2009, la plaignante a comparu devant la Cour des petites créances de Moncton. Comme le français était sa langue de choix, tous les documents déposés à la cour étaient dans cette langue. L'avis d'audience indiquait que les parties avaient l'intention d'utiliser l'anglais et le français lors de l'audience. Au cours de l'audience, un interprète avait le mandat d'effectuer la traduction au bénéfice des parties. La plaignante

alléguait que le juge-arbitre qui a présidé l'audience n'était pas bilingue. Elle croyait donc qu'il était incapable de comprendre et de suivre la présentation de la preuve sans l'appui de l'interprète. La plaignante justifiait ses allégations par plusieurs observations, notamment :

- Le juge-arbitre n'a pas prononcé un seul mot en français, ni même les salutations d'usage.
- Lorsque la plaignante a présenté sa preuve en français, il semblait évident que le juge-arbitre suivait l'interprète.
- Le juge-arbitre a demandé à l'interprète de lui traduire une clause spécifique du contrat d'assurance en français qui avait été introduit en preuve.

La plaignante ayant expressément demandé des procédures en français, elle trouvait inconcevable que l'audience se soit déroulée de la sorte et qu'aussi peu de considération lui ait été accordée ainsi qu'à la langue de son choix.

Analyse

Les préoccupations de la plaignante portent sur la non-application alléguée du paragraphe 19(2) de la *LLO* qui prescrit ce qui suit :

19(2) Il incombe également au tribunal saisi d'une affaire de comprendre, sans l'aide d'un interprète ou de toute technique de traduction simultanée ou d'interprétation consécutive, les deux langues officielles lorsque les parties ont opté pour que l'affaire soit entendue dans les deux langues officielles.

Selon la réponse obtenue du Ministère, ce dernier ne remet pas en question la validité des allégations de la plaignante. Nous concluons donc qu'il y a eu violation de la *LLO* et que la plainte est fondée.

Selon l'institution, l'incident décrit par la plaignante est une « erreur isolée qui ne se reproduira pas ». Le Ministère soutient que dans ce cas précis, la préposée aux horaires de la Cour des petites créances a, par mégarde, omis de respecter la façon de procéder habituelle consistant à fixer une audience devant un arbitre qui comprend la langue choisie par les parties à cette affaire. Après une intervention de la greffière et du directeur régional des Services aux tribunaux de Moncton, la préposée en question ainsi que sa surveillante ont compris l'erreur commise. L'institution nous informe également qu'elle procédera à une vérification visant à s'assurer qu'une telle erreur ne s'est pas produite dans d'autres cas. D'après le Ministère, « il aurait été du ressort de l'adjudicateur

de s'assurer aussi que les droits linguistiques des justiciables sont respectés lors de toute audience ».

Cela dit, malgré cette erreur et comme le reconnaît le Ministère, l'arbitre aurait dû veiller au respect de la langue choisie par l'une et l'autre des parties. Étant donné que les arbitres sont des avocats nommés pour une durée déterminée, il est important de s'assurer que chaque nouvel arbitre obtient l'information nécessaire sur les exigences de la *LLO*.

Conclusion

La nature du problème ayant été cernée et des mesures ayant été prises pour en circonscrire les causes, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire, en ce moment, de faire de recommandations précises. Cependant, bien que l'institution semble être au fait de ses obligations linguistiques, nous osons espérer qu'elle restera vigilante pour éviter la répétition d'un tel incident.

Ministère des Transports Pour le service en français, rappelez plus tard

Au cours de l'année, le Bureau du commissaire a reçu trois plaintes visant la ligne d'information sur l'état des routes du ministère des Transports. Dans les trois cas, les plaignants ont choisi le service en français, mais l'agent qui leur a répondu ne parlait pas cette langue : les agents francophones ou bilingues n'étaient pas disponibles ou ils n'avaient pas encore commencé leur quart de travail.

Analyse

Les allégations des plaignants sont liées à la non-application de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule ce qui suit :

30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Bien que le ministère des Transports n'ait pas été en mesure de dépister les appels téléphoniques des plaignants, son enquête a confirmé les faits rapportés lors du dépôt des plaintes. En conséquence, nous concluons que ces dernières sont fondées.

Afin d'éviter que la situation décrite par les plaignants ne se prolonge, l'institution a choisi de ne pas renouveler le contrat la liant à la compagnie offrant le

service sur l'état des routes au Nouveau-Brunswick. Même si nous jugeons cette solution satisfaisante, nous aurions souhaité en savoir davantage sur la façon dont le Ministère compte mettre fin à ce problème qui a été porté à notre attention pour la première fois il y a déjà près de quatre ans.

Nous nous devons de mentionner que plus d'un mois s'est écoulé entre le dépôt de la première et de la deuxième plainte. Nous en déduisons qu'après avoir reçu notre préavis d'enquête pour la première plainte, le ministère des Transports n'a pas réagi avec la célérité attendue pour tenter de redresser la situation.

Il convient de souligner ici le caractère crucial d'un tel service. En effet, les gens consultent fréquemment celui-ci avant de prendre la route pour s'assurer que les voies qu'ils vont emprunter sont praticables. Ainsi, la sécurité des Néo-Brunswickois et des visiteurs de notre province en dépend étroitement. Il est donc inadmissible que ce service ne soit pas en mesure de fournir au public l'information demandée dans les deux langues officielles, et ce, simultanément.

Il est indispensable qu'à l'avenir, le Ministère veille à ce que le fournisseur de ce service respecte scrupuleusement la clause linguistique figurant au contrat. Afin d'appuyer cette clause, nous sommes d'avis qu'il y a lieu d'insérer l'énoncé de l'article 30 de la *LLO* dans tout contrat de ce type. Il revient à l'institution de s'assurer que le fournisseur de services est effectivement capable d'observer les exigences imposées par la *LLO* et qu'il s'y engage pleinement. Dans l'éventualité où la compagnie dérogerait à ses obligations, nous nous attendons à ce que le Ministère prenne immédiatement les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

De façon plus générale, en ce qui concerne l'étendue des services offerts par le Ministère, ce dernier doit faire preuve d'une plus grande rigueur et implanter un processus de vérification visant à s'assurer que les tiers qui agissent pour son compte respectent l'esprit et la lettre de la *LLO*.

Recommandations

Recommandation n° 1 :

Que le ministère des Transports s'engage désormais à s'assurer que les tiers avec lesquels il conclut des ententes en vue d'offrir des services au public ont les ressources humaines et techniques nécessaires pour respecter la *LLO*.

Recommandation n° 2

Que le ministère des Transports effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses fournisseurs de services afin de veiller au maintien des mesures appliquées pour assurer le respect, en tout temps, des obligations imposées par la *LLO*.

Comme il est susmentionné, le service dont il est question dans ces plaintes revêt une importance majeure, car il offre des informations clés pour la

sécurité routière du public. Il est donc essentiel que l'institution traite ces dossiers avec le plus grand sérieux. Cela nous amène à recommander ce qui suit :

Recommandation n° 3

Que le ministère des Transports réagisse avec célérité lorsque nous portons à son attention une défaillance linguistique susceptible de compromettre la sécurité du public.

Langue d'affichage commercial à Dieppe

Une plainte non admissible qui intéresse le commissaire

Le commissaire reçoit régulièrement des plaintes qui sont jugées non admissibles, car elles ne relèvent pas de son mandat. Il peut s'agir de plaintes visant une entreprise privée, un organisme communautaire ou une institution fédérale. Bien qu'elles ne fassent pas l'objet d'une enquête, ces plaintes peuvent toutefois donner lieu à une intervention du commissaire en vertu de son mandat de promotion des deux langues officielles. C'est ce qui s'est produit dans le cas du projet d'arrêté municipal sur la langue d'affichage commercial à Dieppe.

En novembre 2009, un résident anglophone de Dieppe écrivait au commissaire afin de porter plainte contre le projet d'arrêté municipal Z-22 sur la langue d'affichage commercial. Le plaignant jugeait discriminatoire l'arrêté, car il permettait l'usage exclusif du français tout en interdisant l'unilinguisme anglais.

La Loi sur les langues officielles ne s'applique pas au secteur privé. Par conséquent, le domaine de l'affichage commercial est exclu de la *Loi*. Toutefois, le commissaire a jugé que la question touchait à des principes fondamentaux de l'égalité des deux communautés linguistiques et a décidé d'intervenir.

Après un examen du texte de l'arrêté, le commissaire a fait parvenir une lettre au Conseil municipal de la ville de Dieppe afin de suggérer des modifications au projet de règlement. (Le lecteur trouvera les commentaires du commissaire à la page 15 de ce rapport.)



© iStockphoto.com / DNY59

DÉCISIONS DES TRIBUNAUX

Être informé par un policier du droit d'être servi dans sa langue : Un droit protégé par la *Charte*

Selon le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO), « 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 ». Cette obligation au Nouveau-Brunswick d'informer le citoyen de son droit d'être servi en français ou en anglais (communément appelée offre active) n'est pas mentionnée spécifiquement dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Doit-on en conclure que la *Charte* n'impose pas cette obligation? Cette question est importante, car les droits inscrits dans la *Charte* sont fondamentaux et leur violation peut affecter l'issue d'un procès. Au cours de la période visée par ce rapport annuel, deux causes ont permis d'obtenir une réponse à cette question. Dans l'affaire R. c. Paul Robichaud (2009 NBCP 26), le juge, Ronald LeBlanc, de la Cour provinciale a conclu que la *Charte* n'imposait pas l'obligation d'informer le citoyen de son droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. Par la suite, la juge, Lucie A. LaVigne de la Cour du banc de la Reine (une cour supérieure) a tiré la conclusion contraire dans l'affaire R. c. Clarisse Gaudet (2010 NBBR 27).

La décision de la juge Lavigne signifie que l'absence d'offre active de la part d'un policier constitue non seulement une violation du paragraphe 31(1) de la LLO, mais également du paragraphe 20(2) de la *Charte*. En outre, cette décision confirme qu'un juge de la cour provinciale peut accorder réparation à un accusé si ses droits linguistiques ne sont pas respectés par un policier.

Affaire Robichaud

Dans le premier procès, Paul Robichaud s'était adressé à la cour provinciale afin d'obtenir un verdict d'acquiescement relativement à une infraction d'excès de vitesse. M. Robichaud alléguait que le policier ne l'avait pas avisé de son droit de communiquer avec lui dans la langue officielle de son choix selon le paragraphe 31(1) de la LLO.

La Couronne a soutenu qu'un juge de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick ne possédait pas la compétence pour acquiescer un individu pour une violation de droits linguistiques.

Le juge de la cour provincial, Ronald LeBlanc, a conclu que l'accusé n'avait pas été informé de son droit

d'être servi dans la langue officielle de son choix; il y avait donc eu violation du paragraphe 31(1) de LLO. Toutefois, selon le juge, la LLO ne l'autorisait pas à accorder une réparation à l'accusé. Par ailleurs, en s'appuyant sur des jugements rendus par d'autres cours, notamment l'affaire Haché, le juge LeBlanc a conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* n'obligeait pas un agent de la paix au Nouveau-Brunswick à informer un citoyen de son droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix. Par conséquent, il a conclu qu'il ne pouvait accorder de réparation en vertu de l'article 24 de la *Charte*.

La Couronne ayant établi tous les éléments essentiels de l'infraction au-delà du doute raisonnable, le juge a déclaré le défendeur coupable de l'infraction.

Vide juridique

Dans son jugement, le juge LeBlanc a déploré le fait que la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne lui confère pas le pouvoir d'accorder réparation à un individu dont les droits linguistiques ont été brimés. Dans sa décision, le juge écrit :

« Tout billet de contravention ou toute dénonciation déposée pour une infraction à une loi provinciale ainsi que toute dénonciation pour violation d'une loi fédérale sont déposés en Cour provinciale. Au Nouveau-Brunswick les dernières statistiques indiquent qu'au-delà de 97 pour cent des accusations criminelles et 100 pour cent des accusations quasi criminelles sont décidées en Cour provinciale, cependant cette Cour n'a pas la compétence d'entretenir une demande de réparation pour un bris d'un droit linguistique conféré par cette *Loi*. Pourtant, le membre du public s'attendrait sans doute à ce que le juge de la Cour provinciale puisse lui accorder une réparation. C'est devant lui qu'il comparait et ce serait logique qu'il puisse l'accorder.

Le juge de la Cour provinciale devrait avoir autant de pouvoir que le juge de la Cour du Banc de la Reine d'accorder la réparation qu'il estime juste

et convenable eu égard aux circonstances dans toute instance qui mène au dépôt d'une accusation criminelle ou quasi criminelle dans sa Cour.

L'absence d'un tel pouvoir crée un vide juridique qui ne répond pas aux besoins du public. À mon avis, ce manquement à la *Loi* est insoutenable et doit être rectifié. Seul le législateur peut le faire. »

Affaire Gaudet

Dans cette affaire, le policier qui avait arrêté M. Gaudet ne l'avait pas informé de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. Après avoir considéré tous les éléments, la juge de la Cour provinciale avait ordonné l'arrêt des procédures*. La Couronne en a appelé de cette décision.

Afin de trancher cet appel, la juge de la Cour du Banc de la Reine, Lucie A. LaVigne, s'est attardée notamment à la question suivante : Est-ce que le paragraphe 20(2) de la *Charte* crée implicitement une obligation d'informer les membres du public de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix?

La juge Lavigne a conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* comportait nécessairement l'offre active de

Les articles de la LLO et de la Charte au coeur de la décision

Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick

31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

Charte canadienne des droits et libertés

16(2) Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

20(2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.

24(1) Toute personne, victime de violation ou de négation des droits ou libertés qui lui sont garantis par la présente charte, peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances.

*Cette décision fait l'objet d'un article dans le rapport annuel 2008-2009 du commissaire.

service et, que dans ce contexte, un agent de la paix, au Nouveau-Brunswick, devait informer tout membre du public, avec qui il communiquait, du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix.

Dans sa décision, la juge écrit :

« Le paragraphe 20(2) ne mentionne pas directement comme le fait le paragr. 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, le devoir de l'agent de la paix d'informer les membres du public du droit d'être servi dans la langue officielle de leur choix. Cependant, à mon avis, ce droit est implicitement reconnu au paragr. 20(2) de la *Charte*. En me fondant sur l'approche généreuse et libérale retenue par la Cour suprême du Canada en matière d'interprétation des droits linguistiques dans l'affaire Beaulac et en me fondant sur l'objet des dispositions en cause, je conclus que l'obligation de « l'offre active » est implicite au sens du paragr. 20(2) de la *Charte*. Afin de donner toute sa portée au droit de faire un choix, prévu au paragr. 20(2) de la *Charte*, il faut imposer une obligation correspondante aux agents de la paix d'informer le public de ce droit. Interpréter le paragr. 20(2) sans y inclure cette obligation aurait comme résultat évident de faire échec aux objets réparateurs de ce droit linguistique et serait donc incompatible avec une interprétation large et dynamique fondée sur l'objet de ce droit. Le paragr. 20(2) de la *Charte* comporte nécessairement l'offre active de service. La liberté de choisir, prévue au paragr. 20(2), est dénuée de sens en l'absence d'un devoir d'informer le citoyen de ce choix. Le paragr. 20(2) de la *Charte* comporte nécessairement l'offre active de service et dans ce contexte un agent de la paix doit, au Nouveau-Brunswick, informer tout membre du public, avec qui il communique, du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix.

Le fait que le législateur provincial a adopté le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* n'a pas pour effet d'écarter l'application de la *Charte*. Les droits que veut protéger le paragr. 31(1) de la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas des droits nouveaux. Ces droits sont déjà protégés par la *Charte* en son paragr. 16(2) et surtout 20(2). La *Loi sur les langues officielles* ne fait qu'illustrer la progression

des droits linguistiques par des moyens législatifs selon le paragr. 16(3) de la *Charte*. De fait, je dirais que l'article 31 est venu réparer la situation qui existait. »

Vide juridique comblé

La *LLO* prévoit qu'un citoyen peut s'adresser au commissaire aux langues officielles ou à la Cour du Banc de la Reine s'il estime que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés. Voilà pourquoi dans l'affaire R. c. Paul Robichaud, le juge de la Cour provinciale estimait qu'il ne pouvait accorder réparation à l'accusé.

La décision qui a été rendue par la Cour du Banc de la Reine (les droits prévus au paragr. 31(1) de la *LLO* sont protégés par la *Charte*) a pour effet de combler le vide juridique dénoncé dans l'affaire Robichaud. En effet, les juges de la Cour provinciale peuvent entendre une allégation de violation des droits et libertés garantis par la *Charte*.

Dans sa décision, la juge Lavigne écrit :

« En ce qui concerne la violation au paragraphe 20(2) de la *Charte*, la Cour provinciale est un tribunal de première instance qui est compétent pour entendre une allégation de violation des droits et libertés garantis par la *Charte* lorsqu'il a compétence sur la personne et la matière. En l'espèce, M. Gaudet était accusé sous l'alinéa 253(b) du Code criminel du Canada. La Cour provinciale était dûment saisie de la présente affaire. Elle avait l'obligation de statuer et faire respecter les droits et obligations substantielles prévues par la *Charte*. »

Recommandation du commissaire aux langues officielles

Bien que le vide juridique déploré par le juge LeBlanc soit comblé par la décision de la juge Lavigne, le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick estime que la *LLO* devrait tout de même être amendée afin qu'il soit clair que les juges de la Cour provinciale peuvent statuer sur des questions ayant trait aux violations des droits prévus dans cette loi et accorder réparation.



© Festival Frye, Dolores Breau 2009



PROMOTION

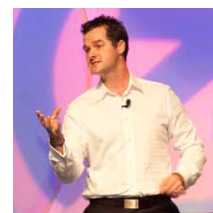
Réussir sa vie en français

En mars 2010, le Bureau du commissaire aux langues officielles, en collaboration avec les districts scolaires 1, 2 et 11, a tenu une série de conférences visant à promouvoir la langue française auprès d'élèves francophones vivant en milieu minoritaire et d'élèves anglophones inscrits au programme de français intensif. Le conférencier bien connu, Martin Latulippe, s'est donc rendu à Miramichi, Saint John, Fredericton et Moncton pour présenter un message des plus dynamiques sur la langue française. Élèves et enseignants ont grandement apprécié les propos du conférencier.

« Nos élèves et nos enseignants ont vraiment aimé la conférence », a déclaré la directrice adjointe de l'école Caledonia Regional High School, Donna Godfrey. « J'ai parlé avec des élèves et nombreux sont ceux qui se sentaient davantage motivés à utiliser leur langue seconde. »

Si Martin Latulippe n'en était pas à sa première conférence dans les écoles, c'était cependant la première fois qu'on lui demandait d'axer sa présentation sur la langue française. « Ce fut tout un

privège de porter mon message d'inspiration tout en insistant sur le cadeau unique qu'est le fait français », a-t-il déclaré.



© Martin Latulippe

Outre l'objectif d'encourager les élèves à utiliser pleinement le français dans leur vie quotidienne, la conférence avait aussi pour but de les sensibiliser à l'importance d'adopter une attitude positive, de poursuivre leurs rêves et de s'investir dans leur milieu.

À entendre les applaudissements nourris qui clôturaient chaque présentation du conférencier, il est clair que les élèves ont beaucoup apprécié. De plus, le message semble avoir été retenu. En effet, quelques jours après la présentation de Martin Latulippe à Miramichi, on a invité des élèves francophones à apparaître dans une vidéo promotionnelle de la région. Le réalisateur les a invités à faire la vague en disant : « We are from Miramichi. » Les élèves ont fait la vague, mais en disant plutôt : « Nous sommes de Miramichi. »

Les langues se délient... au sujet des langues officielles

Le 9 novembre 2009, le Bureau du commissaire marquait le 40^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* en publiant un encart dans tous les quotidiens de la province. Intitulé *Les langues se délient... au sujet des langues officielles*, le document présente des témoignages très intéressants sur l'évolution et sur l'apport du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. Au dernier chapitre de ce rapport, le lecteur trouvera une reproduction de cet encart.



Max Mallard au Capitol



© Festival Frye, Dolores Breau 2009

Plus de 800 élèves anglophones et francophones ont eu l'occasion de faire plus ample connaissance avec le personnage de la bande dessinée Max Mallard à l'occasion de la 10^e édition du Festival littéraire Frye. En effet, le Bureau du commissaire aux langues officielles a organisé une activité multimédia au cours de laquelle des auteurs jeunesse ont fait découvrir aux élèves les multiples facettes de Max Mallard.

Max Mallard est un adolescent bilingue qui a des canards... pour mains. Cette caractéristique particulière lui permet de vivre des aventures rocambolesques qui sont autant d'occasions de promouvoir un dialogue harmonieux entre les deux communautés linguistiques. Plus de 20 000 exemplaires du premier numéro ont été distribués à des jeunes de toutes les régions de la province au cours de l'été 2008. Publiée dans les deux langues officielles, la bande dessinée a été conçue par Razor Creative de Moncton et illustrée par FatKat de Miramichi. On peut lire les aventures de Max et de ses amis en visitant le site Web www.2tantmieux.ca. Deux petits canards indiquent la voie à suivre.

TERMIUM Plus® est maintenant gratuit

Le 8 octobre 2009, le gouvernement du Canada lançait le Portail linguistique du Canada. Parmi les outils offerts sur ce site Web, on trouve TERMIUM Plus®, un formidable dictionnaire multilingue en ligne, qui comprend près de quatre millions de termes français, anglais et espagnols. TERMIUM Plus®, qui était jusqu'alors accessible seulement par abonnement, devenait ainsi un outil gratuit pour tous.

Depuis plusieurs années, le commissaire recommandait que TERMIUM Plus® soit accessible gratuitement à tous les fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. Il avait d'ailleurs communiqué avec les gouvernements fédéral et provincial à ce sujet. Il se réjouit donc de l'abolition des droits d'utilisation de cette importante banque de données.

Outre TERMIUM Plus®, le Portail linguistique du Canada renferme également de nombreux outils d'aide à la rédaction, des articles sur les difficultés de la langue et une multitude d'autres ressources électroniques canadiennes. En outre, il permet à ses utilisateurs de se tenir informés de ce qui se passe partout au Canada dans le domaine de la langue. Toutes les organisations canadiennes qui s'intéressent à la langue peuvent contribuer au contenu du portail linguistique.

Le commissaire estime que le Portail linguistique du Canada constitue une ressource linguistique remarquable et invite tous les Néo-Brunswickois à en tirer profit. L'adresse du portail linguistique du Canada est : www.noslangues-ourlangues.gc.ca.

Campagne d'information

En mars 2010, le Bureau du commissaire a mené une importante campagne d'information publique visant à sensibiliser les Néo-Brunswickois à leurs droits linguistiques.

Publicité dans les journaux

Intitulé *Le choix m'appartient (Choice It's mine)*, cette publicité grand format a paru dans des quotidiens et des hebdomadaires anglophones et francophones de la province. Elle rappelait aux lecteurs que c'était à eux de choisir la langue officielle dans laquelle ils désiraient recevoir les services gouvernementaux. On suggérait également aux lecteurs de communiquer

avec le Bureau du commissaire si leur choix de langue n'était pas respecté.

Publicité à la radio

Des annonces, réalisées en partenariat avec l'Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick et CJPN 90,5 FM Radio Fredericton, ont été diffusées sur les ondes des radios communautaires francophones du Nouveau-Brunswick. Ces publicités illustrent la façon dont les institutions gouvernementales doivent respecter leurs obligations linguistiques, notamment en matière d'offre active et de prestation de services.

Les langues se délient...



au sujet des langues officielles

Il s'agit d'abord de gens

Cela s'est passé en 2004 à l'occasion du lancement de la biographie de Louis J. Robichaud. La séance de dédicace tirait à sa fin et je me suis présenté devant l'ancien premier ministre pour faire signer mon livre. Il m'a félicité pour ma nomination au poste de commissaire et bientôt, nous étions engagés dans une discussion sur l'état du bilinguisme dans la province. Il m'a alors dit que les progrès réalisés depuis l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick dépassaient tout ce qu'il aurait pu imaginer au moment de l'adoption de celle-ci en 1969. L'homme était visiblement fier et ravi de ce qu'il voyait et, surtout, entendait.

Ce qui nous semble normal aujourd'hui en matière de langues officielles ne l'était pas en 1969. C'est ce que le « père » de la première loi sur les langues officielles avait constaté. Ce quarantième anniversaire est d'ailleurs l'occasion de saluer le courage politique de Louis J. Robichaud, et aussi celui du chef de l'Opposition officielle de l'époque, Richard Hatfield. Rappelons-le : cette loi a été adoptée à l'unanimité.

Lorsqu'on parle de langues officielles, on pense généralement aux lois, aux politiques et aux décisions des tribunaux. On oublie souvent que derrière cette question, il y a d'abord des gens, c'est-à-dire les membres de nos deux communautés linguistiques. C'est pourquoi, à l'occasion du 40^e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles, nous vous proposons ces témoignages d'hommes et de femmes de tous les horizons. Leurs propos nous font prendre conscience des progrès que nous avons accomplis, de la richesse de connaître plusieurs langues et des défis qui se posent à nous.

Notre province est unique : elle est la seule qui soit officiellement bilingue. Nous pouvons tous en être fiers.

Bonne lecture.

Michel A. Carrier
Commissaire aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick

La première loi sur les langues officielles

Un levier de changement

« Mais cette conférence s'est toujours déroulée en anglais. » Voilà la réponse peu enthousiaste à laquelle Louis-Philippe Albert eut droit de la part de son patron. Le jeune employé avait proposé que la conférence provinciale des clubs 4-H se tienne dans les deux langues. La proposition était fort logique puisque cet événement accueillait des jeunes anglophones et francophones des quatre coins de la province. Mais à cette époque, l'anglais et le français n'étaient pas sur un pied d'égalité au Nouveau-Brunswick.



« On ne serait pas où nous en sommes aujourd'hui sans cette loi. »

Louis-Philippe Albert

En 1967, Louis-Philippe Albert était un jeune agronome au service du ministère provincial de l'Agriculture. Arrivé quelques années plus tôt à Fredericton, l'homme se rappelle bien la quasi-absence du français dans la capitale à cette époque. « Celui qui parlait français se faisait regarder, déclare Louis-Philippe. Il était considéré comme un étranger. »

Si le patron de Louis-Philippe montrait peu d'intérêt pour sa proposition, les jeunes y étaient fort réceptifs. Louis-Philippe fit preuve d'audace et la conférence se déroula en anglais et en français. D'autres fonctionnaires n'auraient pas eu autant de cran que lui. Mais tout cela allait changer grâce à la première loi sur les langues officielles. L'audace ferait place à l'exercice du droit.

Au cœur de la Loi sur les langues officielles, une idée d'égalité...

Dans les années 1960, un grand vent de changement et d'égalité souffle un peu partout dans le monde, y compris au Nouveau-Brunswick. Le premier ministre, Louis J. Robichaud, entreprend son vaste programme de réforme sociale appelé Chances égales pour tous. Le but est simple : assurer à tous les citoyens un accès égal à des services publics de qualité. Ces services (éducation, santé, services sociaux) étaient jusqu'alors offerts par des conseils de comté au moyen d'un impôt local. Les régions riches offraient des services publics de qualité grâce à un faible impôt; les régions pauvres peinaient à offrir le strict minimum tout en imposant lourdement la population. Pour mettre fin à cette inégalité, le gouvernement de Louis J. Robichaud éliminera les conseils de comté, reformera

l'impôt et centralisera les services publics au sein du gouvernement provincial.

Pour Robert Pichette, ancien chef de cabinet du premier ministre Robichaud, la *Loi sur les langues officielles* s'inscrit directement dans cette logique d'égalité entre tous les citoyens. « Louis Robichaud savait qu'il ferait un jour une loi sur les langues officielles; mais quand? C'était une autre paire de manches, déclare l'ancien bras droit du premier ministre. Cette loi faisait partie de son programme d'égalité sociale. »

... et la question de l'unité nationale

Cette idée d'égalité est aussi au cœur des travaux de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, aussi connue sous le nom de Commission Laurendeau-Dunton. Depuis 1963, cette commission sillonnait le pays afin de trouver des moyens de rétablir une certaine harmonie entre les communautés anglophone et francophone. Un de ses objectifs était de recommander des mesures pour que la Confédération canadienne se développe sur une base d'égalité linguistique. En 1967, la Commission a recommandé notamment que le Nouveau-Brunswick et l'Ontario désignent l'anglais et le français comme langues officielles pour leur province.

Désireux de reconnaître l'égalité des deux langues officielles de sa province et de contribuer à l'unité nationale, Louis J. Robichaud saisira l'occasion pour faire du Nouveau-Brunswick la première et la seule province officiellement bilingue.

On annonce la couleur

Le premier ministre a pris soin de bien préparer les esprits à l'avènement d'une loi sur les langues officielles. Il a commencé par annoncer ses intentions dans le discours du Trône du 27 janvier 1968. Par la suite, une motion a été débattue à l'Assemblée législative. Et le 4 décembre 1968, un livre blanc destiné à préciser le contenu de la future loi a été présenté aux députés.



Robert Pichette

Intitulé *Déclaration sur l'égalité des possibilités linguistiques*, le document expose en détail la raison d'être d'une loi sur les langues officielles. Il décrit entre autres comment la loi sera mise en œuvre, indique que l'appui financier du gouvernement fédéral sera nécessaire et précise que le succès de cette entreprise dépend autant de la bonne volonté de la population que des règlements. On y trouve même des extraits de discours de la reine Élisabeth II en faveur d'un dialogue harmonieux entre les communautés : « Le vrai patriotisme n'exclut pas la compréhension du patriotisme des autres... » Le livre blanc se veut également rassurant pour ceux et celles qui craignent les effets du bilinguisme officiel. On peut y lire : « Aucun citoyen unilingue ne sera désavantagé dans sa participation à la vie publique de notre province. »

Une première au Canada

Finalement, par une belle journée d'avril 1969, le premier ministre Robichaud présenta le projet de loi sur les langues officielles : le *bill 73*. Le document est court : il ne compte que quatre pages. Cependant, son contenu est dense. Le projet de loi stipule que l'anglais et le français sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et que ces deux langues bénéficient d'un statut équivalent de droit et de privilège. Mais il y a plus. Le document prévoit que le gouvernement provincial doit servir un citoyen dans la langue de son choix lorsqu'il en fait la demande. Devant un tribunal, toute personne peut être entendue dans la langue officielle de son choix. Le projet de loi confirme aussi que l'enseignement doit être organisé de sorte que la langue maternelle de l'élève soit la principale langue d'enseignement.

Le 12 avril 1969, après seulement quelques jours de débat, les députés de l'Assemblée législative adoptaient la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Et ce fut à l'unanimité : le chef de l'Opposition officielle, Richard Hatfield, et tous ses députés appuyant le projet de loi présenté par Louis J. Robichaud. Le Nouveau-Brunswick devenait ainsi la première province à se déclarer officiellement bilingue. De ce fait, Fredericton volait la vedette à Ottawa : le Parlement canadien adoptera la loi fédérale sur les langues officielles quelques mois plus tard.

Une loi, deux communautés, des réactions variées

On s'en doute, la première loi sur les langues officielles provoqua des réactions fort positives au sein de la communauté francophone. Dans le quotidien *L'Évangéline*, on peut lire : « Depuis le temps qu'on l'attendait, on a du mal à croire qu'enfin, et ce de façon nette et précise, le français et l'anglais seront sur un pied d'égalité au Nouveau-Brunswick. » Dans la communauté anglophone, les points de vue étaient plus variés. « La progression du français suscitait de l'inquiétude chez certains anglophones », se rappelle Louis-Philippe Albert. « La peur de l'inconnu. »

En 1969, Jackie Webster était journaliste à Fredericton et écrivait régulièrement pour le quotidien *The Globe and Mail*. Elle se rappelle bien l'atmosphère qui régnait à l'époque. « Cette histoire a fait couler beaucoup d'encre, car il y avait tant à dire, et tant de points de vue différents, explique M^{me} Webster. Richard Hatfield et son équipe appuyaient fortement ce mouvement et voyaient l'avantage de connaître une deuxième langue. Toutefois, dans les localités, c'était autre chose. Il a fallu convaincre la population. »



Jackie Webster

La journaliste se rappelle également les craintes que cette loi suscitait. « Le travail était une préoccupation importante, et c'est toujours le cas aujourd'hui, précise M^{me} Webster. On se demandait si les anglophones unilingues perdraient leur emploi ou s'ils devraient tous apprendre le français. On se préoccupait aussi des coûts. Le Nouveau-Brunswick est une province pauvre, et le bilinguisme coûte cher. La dernière chose qui suscitait des craintes, celle dont personne ne voulait parler mais dont nous sommes tous coupables un jour ou l'autre, c'étaient les partis pris. »

Louis J. Robichaud connaissait bien les attitudes qui régnaient par rapport au français. Robert Pichette se rappelle cette journée où le premier ministre, rouge de colère, entra dans son bureau et le somma de le conduire au ministère des Pêches. Le premier ministre avait téléphoné à son ministre des Pêches dont la secrétaire était bilingue. Croyant qu'il parlait à celle-ci, Louis J. Robichaud s'exprima en français. Mais la personne à l'autre bout du fil n'était pas la secrétaire

du ministre. Après un court moment, l'interlocutrice déclara à l'homme qu'elle n'avait pas reconnu : « Speak white » (Parle la langue des Blancs). Quelques minutes plus tard, la jeune femme eut droit à un tête-à-tête avec le premier ministre.

De la parole... aux actes

Si l'adoption de la première loi sur les langues officielles se fit rapidement, il en fut tout autrement de sa mise en œuvre. Celle-ci représentait un défi à la fois financier, technique et humain. « Le gouvernement ne pouvait pas tout proclamer, parce qu'il n'avait pas d'argent, déclare Robert Pichette. Il a fallu demander l'aide d'Ottawa. Imaginez, toutes les lois de la province devaient être traduites. C'était énorme. On ne peut proclamer le fait que vous avez droit à un procès en français si les lois ne sont pas disponibles en français. »

La mise en œuvre progressive de la *Loi* s'explique également par le fait que les fonctionnaires unilingues ne devaient pas être désavantagés par l'instauration de services bilingues à la population. En fait, il fallut attendre jusqu'en 1977 pour que tous les articles de la *Loi sur les langues officielles* entrent en vigueur. Il

revint donc à Richard Hatfield, qui gagna les élections de 1970, de mettre en œuvre des parties fondamentales de la *Loi*, notamment celle portant sur les services gouvernementaux dans les deux langues officielles.

La puissance des symboles

Plusieurs ont jugé que la *Loi* de 1969 avait une dimension plus symbolique que pratique. La lente mise en œuvre de celle-ci y est pour beaucoup tout comme la façon dont la *Loi* a été présentée. Mais les symboles sont puissants et on reconnaît aujourd'hui que cette première loi a marqué le début d'une évolution importante.

Pour Louis-Philippe Albert, cette loi a amené les francophones à revendiquer davantage. « À l'époque, nous perdions la productivité de plusieurs agriculteurs francophones qui n'avaient pas accès au transfert technologique dans leur langue, explique-t-il. La *Loi* de 1969 a légitimé les efforts que nous faisons pour leur offrir des services en français. Il y avait des habitudes bien ancrées à modifier, et il a fallu que les francophones exercent leurs droits. La *Loi* nous a aidés à faire évoluer la situation. On ne serait pas où nous en sommes aujourd'hui sans cette loi. »

Les métiers des langues officielles

Ils et elles travaillent dans l'ombre. Leur nom n'apparaît nulle part. Et on souligne rarement leur travail. Pourtant, le bilinguisme officiel est impossible sans leur concours. Les traducteurs, les interprètes et les terminologues permettent à nos deux communautés linguistiques de se parler et de se comprendre. Le 40^e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick est l'occasion de rendre hommage à ces gens. Voici le portrait de trois amoureux des langues.

Wilfred Alliston

Lorsqu'il parle de son métier, Wilfred Alliston le compare à celui d'un acrobate. Il a bien raison. Imaginez. L'interprète doit écouter les propos d'une personne et, en même temps, les retenir, les traduire et les redire dans une autre langue. Bref, de la haute voltige.

Originaire de Fredericton, Wilfred Alliston exerce d'abord le métier d'enseignant, mais cela ne lui plaît guère. Ayant appris le français, il cherche à tirer profit de son bilinguisme. Il décide de poser sa candidature à un concours de traducteur-interprète. Sa candidature est retenue et, en septembre 1973, il reçoit sa première affectation. Wilfred ne regrette pas son changement de carrière. « C'est un métier qui m'apporte la possibilité

et la nécessité de toujours apprendre, et c'est cet apprentissage constant qui rend la vie intéressante, voire passionnante », déclare-t-il dans un français parfait et avec un accent à peine perceptible.

Ayant été responsable de la formation des interprètes pendant de nombreuses années, Wilfred connaît bien les aptitudes requises pour exercer ce métier. Outre une excellente maîtrise des langues et un fort esprit de synthèse, il précise qu'il faut un réflexe mental rapide et être capable de travailler sous pression. « Il faut également avoir la passion des mots et la passion d'apprendre », ajoute-t-il. La profession a également ses difficultés. « On exige une concentration totale. C'est ce qui est le plus épuisant pour les interprètes débutants. Avec le temps, on s'habitue, mais au début, c'est très dur. »



Annette Pelletier et Wilfred Alliston dans la cabine des interprètes à l'Assemblée législative

La concentration extrême qu'exige le métier d'interprète explique que ceux-ci travaillent en équipe de deux ou trois et qu'ils se relaient au microphone toutes les demi-heures ou toutes les heures selon le cas.

La curiosité est en quelque sorte le ressort de ce métier. « On parle de tout, donc on doit s'intéresser à tout », poursuit Wilfred. C'est ce qui fait l'intérêt de l'interprétation. » Il souligne également que la préparation est fondamentale à la réussite du travail de l'interprète. « Avant une conférence, il faut savoir pourquoi les gens se rencontrent, quels sont les enjeux. Le deuxième élément, c'est de connaître le vocabulaire particulier qui sera utilisé. »

À titre d'interprète à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, Wilfred Alliston a été un témoin privilégié de l'évolution politique des trente dernières années. Il estime que la *Loi sur les langues officielles* et d'autres mesures ont permis à la communauté francophone du Nouveau-Brunswick de faire un grand pas en avant. « Avant ces mesures, le français était là, mais davantage comme une langue privée. Les gens parlaient le français entre eux, mais en public, on parlait l'anglais. Ce n'était pas une langue publique, ou très peu. Et tout cela a changé de façon importante », affirme-t-il. L'interprète donne comme exemple une conférence d'une importante association néo-brunswickoise qui s'est tenue récemment à Fredericton. « Un des conférenciers s'exprimait presque en français seulement. C'est le genre de chose qui n'aurait pu se passer il y a quarante ans. Il y a eu toute une transformation des mentalités et l'interprétation simultanée y est pour beaucoup », conclut Wilfred Alliston.



Annette Pelletier

Lorsqu'elle était enfant, Annette Pelletier aimait bien écouter des émissions étrangères à la radio. Elle ne comprenait pas un mot des émissions en espagnol, mais était captivée par les sonorités de cette langue. Et puis un jour, elle a vu des interprètes à la télévision. Dès lors, elle a su ce qu'elle voulait faire plus tard.

Originaire d'Edmundston, Annette Pelletier a été l'une des premières femmes interprètes à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. En fait, elle a commencé à exercer ce métier en 1971, soit trois ans après la création du service d'interprétation simultanée au sein de cette institution. Elle a ensuite fait de la traduction de lois durant quelques années avant de revenir à l'interprétation.

Annette aime bien comparer le travail du traducteur et de l'interprète à celui d'un artiste : « La traduction ou l'interprétation, c'est une création. On exprime dans une autre langue ce qu'une personne a dit. »

Bien que ses études soient terminées depuis quelques décennies, Annette a l'impression d'être toujours à l'université. « L'interprétation, c'est un apprentissage constant. Il y a autant de variété qu'il y a de sujets de conférence. C'est comme l'université, sauf qu'on est payé pour y aller. » Elle explique que la connaissance des langues n'est pas suffisante pour être interprète. « Il faut aussi connaître la culture qui est associée à chaque langue parce que les choses ne sont pas nécessairement perçues de la même façon d'une culture à une autre », déclare-t-elle. Précisons d'ailleurs que l'interprétation ne consiste pas à transposer un message mot à mot dans une autre langue, mais à le reproduire comme il serait dit dans cette autre langue.

Des détails peuvent-ils parfois échapper à l'interprète? Annette reconnaît que cela peut se produire, en particulier si une personne parle très vite. Elle explique que le contexte d'une conférence (ce que les gens savent déjà sur le sujet) permet de combler l'écart qui pourrait exister entre les propos de la personne qui s'exprime et ce qui est traduit par l'interprète. Mais on ne peut pas toujours compter sur le contexte... Annette se rappelle le jour où un député a posé une question toute simple au sujet de sangliers. Trou de mémoire complet. L'interprète ne pouvait se rappeler le nom de cet animal en anglais. Elle a dû admettre que ce mot lui échappait. Un député, n'ayant pas bien compris son aveu, a signalé que l'interprète n'avait pas compris la question! « On n'était pas plus avancé. J'ai dû avouer mon ignorance une deuxième fois. » Un autre

député a finalement compris la situation et lui a fourni la traduction.

Annette définit son travail comme celui d'un artiste, et pour cause. En effet, l'interprète doit en quelque sorte se glisser dans la peau de la personne qu'elle traduit pour bien exprimer sa pensée, prévoir ce qu'elle va dire et faire ressortir ses émotions. Et parfois, cela joue des tours. Annette se rappelle une conférence où un homme a livré un témoignage chargé d'émotion. « C'était quelqu'un qui avait eu une vie extrêmement difficile, un peu par sa faute et qui s'était repris en main », explique-t-elle. Il racontait ces moments extrêmement pénibles pour lui, son épouse et ses enfants. » Les mots venaient à l'esprit de l'interprète, mais elle ne pouvait plus les prononcer : l'émotion avait pris le dessus. « Ma collègue et moi avons échangé le microphone à plusieurs reprises au cours de cette conférence. »

Cette réaction semble bien normale. Après tout, les artistes ne sont-ils pas des gens très sensibles?



Marion Macfarlane

Très jeune, alors que sa famille vivait en Écosse, Marion Macfarlane a eu le coup de

foudre pour les langues étrangères. Aujourd'hui, elle assouvit sa passion comme traductrice à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. Cette femme jongle avec les mots pour bien traduire la pensée de nos représentants politiques, mais aussi, pour faciliter la communication entre les gens.

Les employés de Traduction des débats (le service de traduction de l'Assemblée législative) traduisent beaucoup de mots : 1,8 million en 2007. Une importante partie de leur travail consiste à traduire le « hansard », c'est-à-dire la transcription des échanges des députés à la Chambre. Marion Macfarlane précise qu'il s'agit là d'une tâche très délicate. « D'un côté, il ne faut pas faire dire à un député ce qu'il n'a pas dit. De l'autre, il faut éviter de tomber dans le piège de la traduction mot à mot, car cela peut rendre le texte lourd, voire incompréhensible. » Elle résume ainsi le défi du traducteur : « Rendre le même message tout en respectant le génie de l'autre langue. »

Marion estime que chaque langue est une fenêtre sur le monde et donc une source d'enrichissement. Elle a d'ailleurs eu la chance de vivre en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient. Outre l'anglais, sa langue maternelle, elle maîtrise l'allemand, le français et le latin. Généralement, un traducteur traduit vers sa langue maternelle. Cela n'est pas le cas pour Marion qui traduit principalement de l'anglais vers le français. Selon elle, une des particularités de la traduction parlementaire est que le message à traduire est généralement destiné à être entendu plutôt que lu : « Les discours sont rédigés de façon à ce que les mots résonnent dans l'esprit des auditeurs, précise-t-elle. Souvent, ils sont parsemés d'expressions à la mode destinées à s'incruster dans la mémoire de ceux-ci. Il incombe au traducteur de trouver l'équivalent officiel de ces expressions en anglais ou en français, s'il en est, ou encore de produire une traduction adéquate et percutante à laquelle il faudra rester fidèle dans les futures traductions, car, inévitablement, l'expression en question reviendra. »

C'est bien connu, les politiciens utilisent souvent un vocabulaire très imagé. Marion ajoute que cela aussi doit se refléter dans la traduction. Toutefois, les équivalents n'existent pas toujours dans l'autre langue, ce qui rend le travail d'autant plus difficile. Et les expressions à traduire font parfois sourire... La traductrice donne l'exemple d'un député qui a comparé la conduite d'un de ses collègues à celle du sympathique personnage Chicken Little (un petit poussin au tempérament anxieux). Diverses options s'offraient alors au traducteur : reprendre le nom anglais et fournir une explication en bas de page, utiliser l'adjectif « alarmiste » ou l'expression « prophète de malheur ».

Marion précise qu'elle est appelée à traduire des textes portant sur tous les sujets. « C'est un métier dans lequel on apprend beaucoup », déclare-t-elle. Mais la variété des sujets signifie également que le traducteur doit sans cesse approfondir le vocabulaire spécialisé propre à chaque domaine d'activité (foresterie, santé, transport, etc.). « Il faut beaucoup lire et lire de tout. »

Qu'est-ce qu'une traduction réussie? « C'est quand on a l'impression d'avoir transmis le même message d'une façon élégante, qu'on a vraiment facilité la communication », déclare la traductrice. Marion juge qu'il y a trop de barrières dans ce monde et, à sa façon, elle tente de les abolir en « facilitant la communication », comme elle le dit si bien.

Témoignages



Visa d'entrée :
les langues

Christie Dennison

Les parents de Christie Dennison l'ont inscrite au programme d'immersion en français, car ils voulaient lui donner les meilleures chances de réussite dans une province bilingue. Mission accomplie. Aujourd'hui, Christie Dennison tire profit de sa maîtrise des deux langues officielles pour gérer des projets de développement international aux quatre coins du monde. Portrait d'une réussite de l'immersion en français au Nouveau-Brunswick.

Lorsqu'on l'interroge sur les défis d'apprendre une deuxième langue dès les premières années d'école, Christie Dennison n'en voit aucun. « Pour moi, c'était quelque chose qui présentait des atouts », déclare la jeune femme originaire de Fredericton. « Cela faisait partie de l'apprentissage. » Tout son parcours scolaire se fait en immersion, d'abord à l'école St. Dunstan, puis à la George Street Junior High School et enfin à la Fredericton High School. Elle se sentait donc d'attaque pour poursuivre ses études en français et en anglais à l'Université d'Ottawa, une université bilingue.

La forte présence des deux communautés linguistiques à cette université et sa participation au Programme de pages de la Chambre des communes aiguïssent l'intérêt de Christie pour la francophonie canadienne. Elle rencontre des francophones de partout au Canada et se lie d'amitié avec plusieurs d'entre eux. À l'Université d'Ottawa, Christie étudie les sciences politiques et apprend l'espagnol. Son baccalauréat en main, la jeune femme part pour la Grande-Bretagne où elle obtient une maîtrise dans la résolution de conflits et les études de la paix. Elle est maintenant prête à parcourir le monde.

« J'ai fait quelques stages, puis j'ai eu l'occasion de travailler pour le programme de développement des Nations Unies en Ouzbékistan, en Asie centrale, poursuit-elle. C'était mon premier emploi dans un autre pays et c'était fantastique; j'ai tellement appris. »

Son travail en tant que conseillère en genre et développement était principalement de participer à des comités internationaux qui orientaient et appuyaient

des organisations locales ouzbeks pour promouvoir les droits économiques et sociaux des femmes.

À la fin de ce premier contrat, Christie se lance à la recherche d'un nouveau poste. Elle trouve l'emploi idéal, mais celui-ci est au Sénégal, un pays francophone. Christie savait que ses compétences et ses expériences de travail faisaient d'elle une candidate idéale. Cependant, elle n'avait jamais travaillé uniquement en français. Qu'à cela ne tienne, Christie postule. « Ils m'ont offert le poste. Je suis partie au Sénégal pendant un an. Ce fut une expérience d'immersion complète. » Dans ce pays, Christie travaille avec des groupes de femmes afin de les aider à commercialiser leurs produits sur les marchés locaux. La jeune femme a vraiment l'impression que cette expérience lui a permis d'améliorer beaucoup son français. « Communiquer efficacement dans un milieu culturel différent nous oblige à nuancer notre langage physique et oral, précise Christie. Je communiquais principalement avec mes collègues sénégalaises en français, car c'était notre seule langue commune avant que j'apprenne un peu de wolof. Elles venaient de différentes ethnies et, comme moi, avaient appris le français à l'école. Une volonté de collaborer sur des projets de développement humain nous a motivées à surmonter nos différences culturelles et linguistiques. »

Alors qu'elle se trouve à l'étranger, Christie découvre qu'un consortium œuvrant dans le développement international, SavoirSphère Canada – LearnSphere Canada, a ses bureaux dans sa ville natale. Elle entre en contact avec l'organisme. Entre-temps, elle quitte le continent africain pour se rendre à Haïti où elle travaille pendant quelques mois pour les Nations Unies. Finalement, en 2006, Christie rentre au pays. Ses démarches auprès de SavoirSphère portent leurs fruits : l'organisme l'embauche.

À titre de gestionnaire de projets, Christie travaille maintenant sur des projets de développement international qui font appel à l'expertise d'entreprises et d'organismes de formation néo-brunswickois. Il va de soi que sa maîtrise du français constitue un atout indéniable. « Deux de nos plus gros projets au plan international sont au Cameroun et ce sont des projets francophones », ajoute-t-elle.

Christie Dennison estime que ses expériences d'immersion, en particulier au Sénégal, lui ont permis de mieux comprendre la réalité des francophones qui vivent en milieu minoritaire au Nouveau-Brunswick. « Ce n'est pas évident de vivre et de travailler dans une

langue autre que sa langue maternelle, déclare-t-elle. Même après avoir atteint un niveau de compétence dans l'autre langue, il y a quand même des barrières. »

Bien que son emploi actuel lui permette de voyager à l'occasion, Christie aimerait un jour retourner travailler à l'étranger. Elle dispose déjà du meilleur visa d'entrée : la maîtrise de plusieurs langues.



Une question de respect

Larry Nelson

Larry Nelson habite à Moncton depuis toujours. Il a donc vu évoluer les deux communautés linguistiques de cette ville. Et, au cours des années, il a aidé à bâtir des ponts entre celles-ci. Pour cet homme d'affaires et citoyen engagé, le fait de servir une personne dans la langue de son choix est une simple question de respect.

Larry Nelson a grandi entouré de jeunes issus des deux communautés linguistiques. « La moitié de mes amis était francophone, l'autre, anglophone », explique-t-il. À l'époque, il se demandait pourquoi certains enfants « Français », comme on les appelait à l'époque, parlaient rarement leur propre langue devant lui. « Je ne savais pas qu'ils se faisaient dire, le soir, à la maison, que les "Anglais" n'aimaient pas les entendre parler le français », confie-t-il. L'homme croit que les choses ont beaucoup changé depuis. « Un grand nombre de mes amis les plus proches sont francophones, et, lorsque nous sommes ensemble, ils parlent en français parce qu'ils se sentent à l'aise de le faire et savent que cela ne m'importune pas, affirme-t-il. Je sais qu'ils me parleront dans ma langue au besoin. »

Larry est un grand défenseur de l'enseignement du français comme langue seconde. « Le Nouveau-Brunswick est la seule province bilingue au pays, et Moncton est une ville bilingue, alors pourquoi ne pas apprendre le français? », se demande cet homme d'affaires bien connu. « Une des choses dont je suis le plus fier, c'est que mon fils a obtenu son agrément à titre de comptable, d'autant plus qu'il a fait son stage

dans un cabinet francophone. Cela [le bilinguisme] ouvre tellement de portes. Parler les deux langues procure des avantages dont tous devraient pouvoir bénéficier. »

Dans sa jeunesse, Larry aurait bien voulu faire partie des Aigles Bleus, l'équipe de hockey de l'Université de Moncton. Or, cette possibilité ne s'est jamais offerte à lui, car il a commencé à travailler dès la fin de ses études secondaires. Reconnaisant toutefois la contribution de cette université francophone à la ville de Moncton, Larry appuie grandement la campagne de financement de l'institution. « Il n'y a pas de meilleur endroit que Moncton, et c'est grâce à l'université », déclare-t-il. L'homme d'affaires admet qu'au début, quelques personnes lui ont posé des questions sur sa participation aux activités de cet établissement. Sa réponse était simple : « Je n'ai pas de temps à perdre avec de telles questions. »

À titre de président du Groupe Lounsbury Group, Larry veille à ce que les membres du personnel de première ligne de cette entreprise soient bilingues. « Si l'on veut servir une communauté, il faut pouvoir la servir dans sa langue », explique-t-il. Il convient de signaler que sur le magasin de meubles Lounsbury du chemin Mountain, l'affichage est dans les deux langues. « C'est par respect pour le fait que Moncton est une ville bilingue », fait remarquer Larry.

Larry Nelson est aussi connu pour son grand esprit de collaboration. Il y a quelques années, lorsqu'on lui a demandé d'assurer la présidence de la Friends of the Moncton Hospital Foundation, il a annoncé au conseil d'administration que son premier projet serait d'entreprendre une campagne avec la Fondation Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont. On lui a répondu que les deux fondations organisaient chacune leurs propres activités, mais cela ne l'a pas empêché d'en parler à son homologue. Les deux fondations ayant constaté les avantages de travailler ensemble, le loto Main dans la Main – Hand in Hand a été lancé.

Lorsqu'on lui demande ce qu'il pense de l'application de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques linguistiques, Larry répond tout simplement que « lorsqu'on a une politique, il faut la mettre en application. Si les employés de la réception sont censés être bilingues, alors ne permettez pas à des personnes unilingues d'y travailler. Répondre "je ne parle pas le français" à un client, ce n'est pas acceptable. » Selon lui, le traitement équitable des deux communautés linguistiques repose sur un principe clé, celui du respect. « Cela fonctionne dans les deux sens : c'est en étant respectueux que l'on gagne le respect des autres », affirme Larry Nelson.



La richesse des langues

Maria-Laetitia Uwimana

Maria-Laetitia Uwimana connaît bien les défis liés à l'apprentissage des langues : elle en parle quatre. Pour cette jeune immigrante, chaque langue est une clef pour explorer un univers culturel.

Laetitia a grandi un peu partout dans le monde, au gré des affectations que son père, un diplomate, recevait. Née au Rwanda, elle passe les premières années de sa vie au Canada. Puis elle vit au Japon et en Suisse. Au foyer, on parle le français ainsi que le kinyarwanda – la langue nationale du Rwanda et un peu d'anglais. La famille rentre au Rwanda en 1990. Laetitia doit alors rapidement perfectionner son kinyarwanda afin de poursuivre ses études. « C'est une langue chantante, une langue où l'intonation employée est très importante », précise-t-elle. « Selon la façon dont vous prononcez le mot *umuryango* par exemple, cela signifie famille ou porte. »

Peu de temps après leur retour au Rwanda, la guerre civile éclate. La famille de Laetitia doit fuir le pays dans des conditions très difficiles et se retrouve au Congo, puis au Togo.

Grâce au parrainage de parents déjà établis au Canada, Laetitia, son mari et sa petite fille arrivent à Fredericton en novembre 2005. La jeune femme connaît peu de choses du Nouveau-Brunswick. Elle sait toutefois qu'on y trouve deux communautés linguistiques. « Lorsque j'étais en Afrique, j'avais entendu parler de l'Acadie sur les ondes de Radio France Internationale. J'avais trouvé cela très intéressant, car, pour moi, le Canada francophone se résumait alors au Québec. »

La jeune famille doit relever plusieurs défis : logement, travail, garde d'enfant. Le conjoint de Laetitia doit perfectionner rapidement son anglais afin de trouver un travail. Quant à Laetitia, elle décroche un premier emploi grâce à sa maîtrise du français et de l'anglais. Peu de temps après, elle est embauchée par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Le concept de langues officielles n'est pas tout à fait étranger à Laetitia. Ses années passées en Suisse l'avaient familiarisée avec l'usage de plusieurs langues dans un même pays. Au sein de son pays natal, la

langue officielle, le français, coexistait avec la langue nationale, le kinyarwanda.

Aujourd'hui, Laetitia est enquêtrice. Son travail consiste à traiter les plaintes reçues par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. « Nous recueillons les faits entourant la plainte et demandons à l'institution visée d'y répondre. Une fois tous les éléments d'information rassemblés, nous analysons le tout, puis le commissaire rend une décision. »

Malgré son emploi et des enfants à élever, Laetitia trouve le temps de poursuivre des études à temps partiel à l'Université du Nouveau-Brunswick à Fredericton. On s'en doute, elle s'intéresse beaucoup aux langues. D'ailleurs, elle profite de ses études pour perfectionner son espagnol. « J'aime mieux parler à quelqu'un dans sa langue maternelle. Aux gens d'Amérique latine, je parle en espagnol; à un Rwandais, je parle le kinyarwanda, à un Anglais, l'anglais. Cela crée des liens plus forts », explique-t-elle. Elle croit aussi que l'usage de la langue maternelle permet de mieux saisir les subtilités de la pensée. « Selon moi, la langue maternelle est le meilleur moyen pour exprimer une idée, et il n'y a rien de tel que d'avoir un interlocuteur parlant cette langue. » Au foyer, les enfants apprennent trois langues simultanément : le français, le kinyarwanda et l'anglais. « Pour moi, chaque langue est une richesse », conclut Laetitia.



Mieux se connaître pour mieux se comprendre

Antoine Landry

Le maire de Caraquet, Antoine Landry, est un Acadien fier de ses origines et de sa langue tout en étant très ouvert aux autres cultures. Portrait d'un homme qui privilégie le dialogue.

Antoine Landry croit beaucoup à l'importance du dialogue et pour cause. Son ancêtre, Alexie Landry – un des fondateurs de Caraquet – en a grandement tiré profit. « Il était un des rares Acadiens bilingues, raconte Antoine Landry. Ce sont des soldats anglais avec qui il faisait commerce qui l'ont mis au courant de la stratégie de Lawrence de déporter les Acadiens. Il a ainsi pu y échapper. Ça lui a pris deux ans pour se rendre à Caraquet. N'eût été des Mic-Macs, il aurait péri dans la forêt. »

Au fil des ans, Antoine Landry a toujours cherché à promouvoir un dialogue respectueux entre les deux communautés linguistiques de la province. Très actif au sein du programme Ambassadeur de l'organisation Dialogue Nouveau-Brunswick, l'homme est à l'origine d'échanges entre les villes de Caraquet et de Saint John. Il croit que ces rencontres ont permis de corriger certaines perceptions. « Des représentants de la ville de Saint John craignaient qu'on ne puisse leur parler dans leur langue, précise-t-il. Nous avons bien sûr eu des cérémonies bilingues. Ces gens ne voient plus la Péninsule acadienne de la même façon. »

Pour le maire de Caraquet, l'adoption de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick en 1969 a grandement contribué à la vitalité de la langue française. « C'est un pas de géant que nous avons fait », déclare-t-il. À l'époque, Antoine Landry était greffier de la ville de Caraquet. « Pour la première fois, nous allions pouvoir nous adresser au gouvernement en français. »

Quelques années auparavant, l'homme était chef de police de la ville. Il souligne que l'usage exclusif de l'anglais posait d'importants problèmes. « Quand j'allais en cour, il fallait que je m'exprime entièrement en anglais; il fallait que je rédige tous mes documents dans cette langue. Pour nous, cela représentait un handicap, car une mauvaise traduction de points techniques nous faisait souvent perdre des causes. »

Aujourd'hui, Antoine Landry consacre beaucoup d'effort à accroître l'immigration dans sa ville. « Notre taux de natalité est bas. Voilà pourquoi, depuis deux ans, nous travaillons très fort sur le dossier de l'immigration. » Le maire de Caraquet souligne qu'il se fait un devoir de connaître les origines des gens qui immigreront dans sa ville. À cet égard, il croit que la richesse des peuples, c'est de connaître plusieurs cultures. « Il y a un proverbe africain qui dit qu'un peuple sans culture est comme un zèbre sans rayures. » Et il ajoute : « Enlevez les rayures sur un zèbre et c'est un âne. »

Antoine Landry rappelle que la vitalité de la langue française est un combat quotidien. Il note d'ailleurs que les francophones ont souvent tendance à passer à l'anglais alors que cela n'est pas nécessaire. « Aujourd'hui, il y a beaucoup plus d'anglophones qui parlent français qu'on ne le pense. Et quand on s'exprime en français, ils nous répondent en français », précise le maire de Caraquet. Pour Antoine Landry, l'harmonie entre les deux communautés linguistiques repose sur un dialogue. « Nous sommes la seule province officiellement bilingue. Il faut faire des efforts des deux côtés. »



Perpétuer l'héritage

Sandra Christopher

La caporale Sandra Christopher travaille au Contrôle de la sincérité de la Gendarmerie royale du Canada. Ses outils de travail sont le détecteur de mensonges (polygraphe) et la parole. Quand on lui parle des langues officielles, on sent chez elle une grande sincérité.

Sandra Christopher a grandi à Riverview dans une famille où l'anglais prédominait. « J'entendais parfois ma mère parler français, mais ça ne faisait pas partie de notre vie quotidienne », raconte-t-elle. Toutefois, ses parents décident de l'inscrire au programme d'immersion, puis à l'école francophone. « Avec l'âge, j'apprécie davantage le cadeau que mes parents m'ont donné de m'envoyer à l'école française », raconte Sandra.

Le parcours de Sandra est peu banal. Après des études en littérature anglaise, elle obtient un baccalauréat en éducation. Elle enseigne durant quelques années au sein du programme d'immersion en français. Puis, elle décide de joindre les rangs de la Gendarmerie royale du Canada. Très tôt au cours de sa nouvelle carrière, la jeune policière est mutée au Nouveau-Brunswick. Sandra se rappelle bien le regard étonné des automobilistes qui, après avoir noté le nom Christopher sur son insigne, demandaient un service en français et l'obtenaient sans délai. « J'étais toujours heureuse de parler en français à des automobilistes », mentionne-t-elle.

Après avoir été enquêtrice et analyste de renseignements, la jeune policière est passée au Contrôle de la sincérité. Son travail consiste à faire passer des tests de polygraphe. « Le résultat du test n'est pas destiné à être présenté à un tribunal, précise-t-elle. Il permet cependant d'orienter une enquête et d'éliminer des suspects. » Fait à noter, la policière fait passer ces tests en anglais et en français, ce qui nécessite une très bonne maîtrise des deux langues et une bonne dose de concentration. « Je dois réagir à ce qu'une personne me dit, raconte-t-elle. Il faut être capable de penser et de s'exprimer rapidement. » La policière se rappelle très bien ses premiers tests en français. « J'étais épuisée, mais très satisfaite. »

Pour maintenir une bonne maîtrise de son français, Sandra Christopher utilise divers moyens. « Je parle à mes enfants en français. J'écoute la radio en français; j'essaie de lire dans cette langue. Cela m'aide beaucoup avec mon vocabulaire. Au travail, j'essaie d'écrire mes rapports en français. Cela n'est pas toujours facile, mais je fais l'effort. »

Lorsque le temps est venu d'inscrire leurs enfants à l'école, Sandra et son conjoint ont opté pour l'école française. En plus de vouloir donner à leurs enfants les avantages de parler les deux langues officielles, ils voulaient aussi transmettre un héritage qui s'était déjà beaucoup perdu dans leurs familles respectives. « J'ai plein de cousins et de cousines, des Leblanc, des Landry qui ne sont pas capables de parler le français. » Sandra se rend compte que le geste d'envoyer ses enfants à l'école française fait d'eux des ayants droit, c'est-à-dire des personnes qui pourront plus tard se prévaloir du droit d'envoyer leur propre enfant à l'école française. « Nous voulons perpétuer l'héritage », conclut-elle.



« Mon rêve est qu'il n'y ait plus de barrières linguistiques »

Albert Grant

Durant l'entrevue pour un poste d'enseignant d'immersion en français, on a demandé à Albert Grant s'il serait prêt à enseigner à Blackville. La nervosité et son peu de connaissance de l'anglais l'ont conduit à répondre ce qui suit : « Certainement, je ne suis pas raciste. » On devine les réactions des membres du comité de sélection. Mais ce n'était qu'une question parmi d'autres. Le jeune homme a été embauché et, depuis, il a acquis la maîtrise de l'anglais. Portrait d'un enseignant qui a appris l'anglais en enseignant le français.

Albert Grant a obtenu son baccalauréat en éducation de l'Université de Moncton en 1986. Il n'a pas cherché très longtemps un emploi. « Dans les années 1980, l'immersion a connu un essor incroyable », se rappelle-t-il. « La demande pour des enseignants était très élevée. » Un poste lui a été offert à l'école secondaire Miramichi High School. « Mon anglais

était très limité; ce fut un défi », précise ce résidant de Val-Comeau. Il se rappelle les annonces publiques du matin qu'il n'arrivait pas toujours à comprendre. « Mes élèves ont été fantastiques, souligne-t-il. Ils réalisaient mes faiblesses et cela leur enlevait jusqu'à un certain point leur gêne de parler français. Donc, on était là pour apprendre. J'apprenais d'eux et ils apprenaient de moi. »

C'est à l'heure du dîner qu'Albert Grant va améliorer son anglais. Il s'est joint à un groupe d'enseignants du département industriel qui étaient ravis d'aider le nouveau venu. « Je me suis senti accepté dès la première journée. »

Pendant vingt et un ans, Albert Grant a enseigné le français à des élèves de l'immersion. Depuis deux ans, il enseigne aux élèves du programme de français intensif à l'école de Brantville. Malgré ses vingt-trois années d'expérience, M. Grant considère qu'il y a toujours quelque chose à apprendre. « Les élèves d'hier ne sont pas les mêmes qu'aujourd'hui. Les besoins ne sont pas les mêmes. Il faut s'adapter. L'important, c'est d'être humain et d'être juste », dit-il. Comment alors capter l'intérêt des élèves pour une langue seconde? Albert Grant explique qu'il faut trouver cet élément qui rejoint l'intérêt des élèves. « Il faut trouver le pouls de ton groupe. Une fois qu'il est trouvé, tu peux l'exploiter. Cela s'acquiert avec l'expérience », précise-t-il. La passion demeure certes la clef. « Si l'enseignant n'est pas motivé, l'élève ne le sera jamais. »

S'il admet que les parents jouent un rôle clé dans le fait que leur enfant fréquente le programme d'immersion, Albert Grant estime que beaucoup d'élèves constatent l'importance de parler les deux langues après un certain temps. « Personnellement, ce n'est qu'au début de la vingtaine que j'ai commencé à réaliser l'importance de parler anglais », souligne l'enseignant.

Albert Grant croit que les programmes d'immersion et de langue seconde ont non seulement fait progresser le français, mais aussi l'harmonie entre les deux communautés linguistiques. « Les programmes d'immersion ont beaucoup aidé la place du français au Nouveau-Brunswick, poursuit-il. L'ouverture d'esprit est beaucoup plus grande qu'avant. Je pense qu'on est dans une société où on accepte plus les différences de langue. Mon rêve est qu'un jour il n'y ait plus de barrières linguistiques; que tout le monde soit bilingue. »



« Ma place est ici! »

Khalid Badrezzamane

On a peine à croire que Khalid Badrezzamane a quitté Casablanca et son doux climat pour le Canada. Mais cet enseignant de français ne s'en plaint pas. Il vante d'ailleurs la chaleur des Néo-Brunswickois. Portrait d'un homme venu au Nouveau-Brunswick pour y apprendre l'anglais et qui a choisi d'y demeurer.

Lorsqu'il arrive à Montréal en mars 2002, Khalid Badrezzamane constate rapidement que ses chances de trouver un emploi sont minces sans un diplôme d'études canadien. Il s'inscrit donc au programme de baccalauréat de l'école des Hautes études commerciales. C'est là qu'il apprend qu'on recrute des moniteurs de langue seconde – une occasion de travailler tout en apprenant l'anglais, se dit-il. « Il était important pour moi d'apprendre l'anglais afin d'améliorer mes chances de décrocher un bon emploi, explique-t-il. Et aussi parce que l'anglais est une langue très importante non seulement au Canada, mais dans le monde entier. » On accepte sa candidature et on lui demande où il aimerait travailler. « J'ai demandé une petite place où les gens parlent anglais », poursuit-il. C'est ainsi que ce Marocain d'origine arrive à St. Stephen au Nouveau-Brunswick en octobre 2004. Là, il aidera les élèves à apprendre le français tout en apprenant l'anglais.

Khalid Badrezzamane n'avait pas prévu demeurer au Nouveau-Brunswick. En fait, il devait y passer une année pour apprendre l'anglais puis retourner dans la métropole québécoise. La chaleur des gens du Nouveau-Brunswick le marque. « J'ai reçu cinq invitations à des activités sociales au cours de mon premier mois à St. Stephen », raconte-t-il encore surpris. « Je n'ai jamais pensé que je pouvais vivre dans une autre ville que Montréal. Mais après avoir rencontré les gens d'ici et réalisé les occasions qui m'étaient données au plan personnel et professionnel, je me suis dit : ma place est au Nouveau-Brunswick. »

Après deux ans à l'école de St. Stephen, Khalid accepte un poste à temps partiel d'évaluateur des compétences linguistiques, poste qui l'amène à voyager dans toute la province. Il garde d'ailleurs un souvenir impérissable de ses premières expériences de conduite automobile dans la neige... Puis, une école privée l'embauche et il part enseigner le français à Woodstock. Là, il fait d'importants progrès en anglais. Mais après deux ans dans cette ville, le français lui manque. Il demande et obtient une mutation à Moncton. Depuis 2008, Khalid enseigne le français dans une école privée de Moncton ainsi qu'à l'Association multiculturelle du Grand Moncton. « Ici à Moncton, je peux parler en français, je peux parler en anglais », raconte-t-il.

La langue maternelle de Khalid est l'arabe; le français est en quelque sorte sa deuxième langue maternelle. Il explique que le français est une langue très importante au Maroc, notamment dans le secteur privé. « Si vous ne parlez pas la langue française, il ne faut pas espérer trouver un bon travail dans une société privée », précise-t-il. Il ajoute avoir été surpris par les variations dans le français parlé au Nouveau-Brunswick et au Québec. Il souligne toutefois que de pareilles variations existent au sein de la langue arabe.

Aujourd'hui, Khalid Badrezzamane s'exprime aisément en anglais, sa troisième langue. Mais il reste très attaché au français. « Je la considère comme ma langue même si c'est ma deuxième langue. » Il est conscient des défis auxquels le français est confronté, mais il a confiance. Il estime qu'il faut cultiver la fierté pour la langue française et s'efforcer de bien la parler. Il croit aussi que les communautés francophones de tout le pays doivent collaborer davantage pour faire rayonner cette langue partout au Canada. « La langue, c'est mon identité, c'est ma fierté. »



Les langues se délient... au sujet des langues officielles a été produit par le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick avec l'appui financier du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Le texte de ce document peut être reproduit à la condition d'en mentionner la source : Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.