



De la parole aux actes

Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Rapport annuel 2011-2012

**Rapport annuel 2011-2012 du Bureau du commissaire
aux langues officielles du Nouveau-Brunswick**

Bureau du commissaire aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Place Kings, tour King, bureau 646
440, rue King
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
CANADA

Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444

www.languesofficielles.nb.ca

Septembre 2012

ISBN 978-1-55471-693-7
ISSN 1712-0381 (version imprimée)
ISSN 1712-039X (version en ligne)

Avis

Les photos qui apparaissent dans ce document ne peuvent pas être reproduites sans l'autorisation du Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Septembre 2012

L'hon. Dale Graham
Président de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

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 Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

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', with a long horizontal stroke extending to the right.

Michel A. Carrier, c.r.

Table des matières

Avant-propos	5
Message du commissaire	6
Dossiers linguistiques	
<i>Dossiers en cours</i>	10
L'immigration au Nouveau-Brunswick.....	10
La <i>Loi sur les garderies éducatives</i>	11
Le système gouvernemental de messagerie vocale.....	12
Comparution du commissaire devant le Comité permanent des hauts fonctionnaires.....	12
 <i>Dossiers principaux</i>	13
Plan gouvernemental sur les langues officielles.....	13
Révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	17
Enquêtes	
Introduction.....	20
Statistiques 2011-2012.....	22
 Échantillon de plaintes.....	24
Hôpital de Moncton et Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers.....	24
Palais de justice de Fredericton.....	27
Service d'information sur les conditions routières.....	28
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.....	30
Société d'inclusion économique et sociale.....	31
Ville de Miramichi.....	34
Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont.....	36
Deux langues égales... et de qualité égale!.....	38
Décisions des tribunaux	
La décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'affaire <i>Losier</i> réaffirme l'importance des droits linguistiques.....	40
Affaire <i>Losier</i> : la Province demande à la Cour suprême la permission d'en appeler de la décision de la Cour d'appel, puis retire sa demande.....	43
Procès dans la langue officielle de son choix : l'État n'a pas à traduire tous les documents.....	44
Promotion	
Les sites Web du Bureau du commissaire font peau neuve.....	48
Alphab(été)sation : améliorer le vocabulaire des jeunes élèves francophones au cours de l'été.....	50
Avantage Miramichi Advantage : un projet qui porte ses fruits.....	50

Avant-propos

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

Le français et l'anglais – les langues officielles du Nouveau-Brunswick – ont un statut, des droits et des privilèges égaux. Selon le recensement de 2006, le français est la langue maternelle de 32,4 % des Néo-Brunswickois; l'anglais, la langue maternelle de 64,4 % d'entre eux.

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 et ses organismes (par exemple le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick),
- les ministères provinciaux,
- les régions régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (par exemple Alcool NB, Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créé afin d'exercer des fonctions de l'État.

De plus, la *LLO* impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John),
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle comptant pour au moins 20 % de la population (Charlo, Dalhousie, Eel River Crossing, Rexton, Richibucto, Shediac et Tide Head),
- aux commissions d'aménagement et aux commissions de gestion des déchets solides offrant des services à une minorité linguistique officielle comptant pour au moins 20 % de leur 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 public que leurs services sont offerts dans les deux langues officielles. Ce n'est donc pas au citoyen de demander un service dans sa langue; c'est à l'institution 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 est un agent de l'Assemblée législative et il est donc indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi* prévoit que le commissaire aux langues officielles doit faire rapport de ses activités tous les ans. Ce neuvième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012.

Message du commissaire

De la parole aux actes



Michel A. Carrier

L'égalité linguistique est un important projet de société. Depuis l'adoption de la première loi sur les langues officielles en 1969, ce projet a lentement pris forme, et ce, grâce à des gestes politiques courageux et à des actions concrètes. Mais ce projet d'égalité n'est pas encore pleinement réalisé. Passer de la parole aux actes demeure donc le mot d'ordre.

L'exercice 2011-2012 a été marqué par l'adoption du plan gouvernemental sur les langues officielles, intitulé *Le bilinguisme officiel : une force*. Il y a longtemps que je réclamais une telle mesure. En effet, au fil des ans, j'ai acquis la conviction que les manquements trop fréquents à la *Loi sur les langues officielles* découlent de l'absence d'un plan de mise en œuvre de la *Loi*. La nouvelle initiative gouvernementale corrige cette situation en obligeant tous les ministères à adopter des mesures ciblées afin d'assurer le plein respect de leurs obligations linguistiques. En replaçant les langues officielles au cœur des activités gouvernementales, ce plan donne un nouvel élan au bilinguisme officiel et je m'en réjouis grandement.

La langue de travail : le maillon faible

En matière de services bilingues à la population, le plan gouvernemental renferme un large éventail de mesures

qui devraient permettre au gouvernement d'atteindre son objectif. Toutefois, en ce qui a trait à la langue de travail au sein de la fonction publique, le plan demeure perfectible. En effet, il comporte très peu de mesures novatrices pour créer une culture de travail qui assure un usage égal des deux langues au sein de l'appareil gouvernemental.

Créer cette culture de travail bilingue est nécessaire pour trois raisons. Il s'agit d'abord de respecter le droit des fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix, droit¹ découlant du statut d'égalité du français et de l'anglais dans la province. Deuxièmement, la qualité des services gouvernementaux dans chaque langue est étroitement liée à leur emploi dans les activités quotidiennes des fonctionnaires. Enfin, un appareil gouvernemental fonctionnant véritablement dans les deux langues est important pour la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick.

« La révision de la *Loi sur les langues officielles* est un exercice important, car c'est une occasion privilégiée de concrétiser davantage le projet d'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick, bref de passer de la parole aux actes. »

Michel A. Carrier

On ne saurait trop insister sur le rôle primordial des hauts fonctionnaires pour créer cette culture de travail bilingue. Or, des défis se posent en ce domaine.

Le bilinguisme au sein de la direction

La nomination du nouveau vérificateur général du Canada, M. Michael Ferguson, l'automne dernier a fait couler beaucoup d'encre. En effet, bien que l'avis de concours² stipule que la maîtrise des deux langues officielles est exigée, le gouvernement fédéral a fait fi de ce critère. Plusieurs observateurs ont été surpris par le fait que M. Ferguson, un ancien haut fonctionnaire du Nouveau-Brunswick, seule province officiellement bilingue, ne maîtrisait pas les deux langues officielles.

Depuis de nombreuses années, le gouvernement provincial a recours à l'approche « d'équipe » pour appliquer la *Loi sur les langues officielles*. Cette approche consiste à former des équipes de fonctionnaires ayant des compétences linguistiques variées pour fournir aux citoyens des services en français et en anglais. Chaque équipe peut donc comprendre des employés unilingues et bilingues. Grâce à cette approche, les fonctionnaires provinciaux n'ont pas tous à parler les deux langues. Comme on le mentionne dans un document gouvernemental³ :

« les postes ne sont donc pas désignés bilingues ou unilingues. [...] Ainsi, lorsqu'un employé bilingue quitte son emploi, cela ne veut pas dire que cette personne doit nécessairement être remplacée par un autre employé bilingue. Cela dépend de la capacité linguistique globale de l'équipe à ce moment ».

Il faut préciser que l'approche d'équipe n'a pas été conçue pour permettre à un fonctionnaire d'être supervisé dans la langue officielle de son choix. D'ailleurs, on peut lire dans un document gouvernemental⁴ que le fonctionnaire unilingue peut devenir surveillant pourvu que l'équipe au sein de laquelle il travaille respecte les exigences pour la prestation de services bilingues. Voilà donc comment des fonctionnaires unilingues peuvent continuer d'accéder à des postes de direction.

Au cours des derniers mois, mon Bureau a réalisé une étude sur la mise en œuvre du nouveau plan gouvernemental sur les langues officielles (voir page 13). De nos entretiens avec des dirigeants de quatre ministères, il ressort que la présence de personnes unilingues à des postes de direction peut difficilement favoriser la création d'un environnement de travail bilingue.

L'approche d'équipe a sa raison d'être : elle permet à des personnes unilingues de travailler au sein de la fonction publique provinciale. Cependant, cette approche doit être cohérente avec le droit des fonctionnaires de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix. L'approche d'équipe doit favoriser le bilinguisme au sein de la direction, non la freiner.

Au cours de ma carrière, je n'ai jamais rencontré un haut fonctionnaire néo-brunswickois qui ne parlait que le français. L'inverse n'est cependant pas vrai. Dans son plan sur les langues officielles, le gouvernement a pris l'engagement d'améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique. Je salue cette initiative. Le gouvernement doit maintenant faire preuve de rigueur afin que ses pratiques en matière de langue de travail assurent au français une place égale à l'anglais dans le fonctionnement de l'appareil gouvernemental.

Certes, la langue de travail est une question complexe qui peut être source d'inquiétude pour certains. Mais c'est avant tout une question d'égalité et de respect.

Saisir toutes les occasions de progresser

Notre quête vers l'égalité n'est pas terminée; elle demeure un chantier. Plus que jamais, le gouvernement doit passer de la parole aux actes. À cet égard, il faut saisir toutes les occasions, car la vitalité d'une langue est liée à de nombreux facteurs. L'an dernier, j'ai formulé plusieurs recommandations touchant divers domaines de la vitalité des langues, notamment l'immigration et les services de garde. Je présente aux pages 10 et 11 de ce rapport la réponse gouvernementale à certaines de ces recommandations. J'ai aussi proposé l'année dernière une série de mesures pour améliorer la *Loi sur les*

langues officielles, et ce, en prévision du processus de révision de la *Loi* qui devait être lancé au plus tard le 31 décembre 2012. Le gouvernement n'a pas attendu cette date pour entreprendre cet important processus et je l'en félicite. En effet, au cours du dernier exercice, le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* a été créé et a entrepris ses travaux. En outre, il faut souligner qu'une trentaine d'organismes acadiens et francophones ont soumis des propositions d'amélioration à la *Loi* l'automne dernier, plusieurs étant similaires à celles que j'ai moi-même présentées.

La révision de la *Loi sur les langues officielles* est un exercice important, car c'est une occasion privilégiée de concrétiser davantage le projet d'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick, bref de passer de la parole aux actes.

-
- 1 La possibilité pour les employés de travailler dans la langue officielle de leur choix est assujettie à l'obligation qu'a le gouvernement, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'offrir et de fournir des services dans la langue officielle choisie par le public.
 - 2 Gazette du Canada, vol. 144, n° 40.
 - 3 Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de travail*.
 - 4 Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de travail*.



Dossiers linguistiques

Dossiers en cours

Cette première section fait état des progrès réalisés dans certains dossiers présentés dans le rapport annuel 2010 - 2011.

L'immigration au Nouveau-Brunswick

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick multiplie les efforts pour accroître l'immigration dans la province. Ce faisant, il exerce une influence déterminante sur la vitalité future de chaque communauté linguistique. Le commissaire a examiné les activités et programmes provinciaux en matière d'immigration. À la suite de cette étude, il a formulé les recommandations ci-dessous dans son rapport annuel 2010-2011.

- Compte tenu des défis particuliers liés à l'immigration francophone, le gouvernement provincial doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie gouvernementale à long terme en matière d'immigration francophone. Cette stratégie devrait également contenir un volet afin de favoriser l'intégration des immigrants allophones à la communauté francophone.
- En vertu de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles* au Nouveau-Brunswick et de l'obligation constitutionnelle de la province de protéger et de promouvoir le statut, les droits et les privilèges des deux communautés linguistiques, le gouvernement provincial doit établir une politique officielle et des lignes directrices claires afin que ses pratiques en matière d'immigration favorisent effectivement et d'une manière égale les deux communautés linguistiques.

Le 8 décembre 2011, le commissaire a rencontré le ministre responsable de la croissance démographique, M^{me} Martine Coulombe, afin de lui présenter de vive voix les faits saillants et les recommandations découlant de son étude.

Quelques mois après cette rencontre, le commissaire a écrit à la ministre afin de savoir si son ministère avait donné suite à ses recommandations. Dans une lettre datée

du 13 avril 2012, la ministre a répondu au commissaire comme suit :

À la suite de notre rencontre, j'ai veillé à ce que mon ministère entreprenne des démarches afin de respecter vos deux recommandations en matière d'immigration dans votre dernier rapport annuel.

Au cours des derniers mois, le personnel de mon ministère a travaillé activement à l'élaboration d'une stratégie à long terme en matière d'immigration francophone. À cette fin, une unité de travail ayant comme mandat spécifique l'immigration francophone a été créée. Les travaux entourant la stratégie sont toujours en cours. Lors de l'élaboration de la stratégie, nous avons pris en considération plusieurs éléments de vos recommandations, dont l'importance d'un volet portant sur l'intégration des nouveaux arrivants francophones et l'établissement de lignes directrices claires, afin que nos pratiques d'immigration respectent l'égalité des deux communautés linguistiques. Nous sommes prêts à partager avec vous une copie de cette stratégie lorsque celle-ci sera complétée.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick

En réponse à la requête du commissaire, la ministre Coulombe a aussi communiqué à celui-ci la répartition linguistique des candidatures retenues dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick

*Candidatures retenues
(réparties selon la ou les langues parlées)
Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012*

Candidats d'expression française

Nombre de candidats : 7
Nombre total avec les membres de leur famille : 11

Candidats bilingues (anglais et français)

Nombre de candidats : 70
Nombre total avec les membres de leur famille : 105

Candidats d'expression anglaise

Nombre de candidats : 514
Nombre total avec les membres de leur famille : 1013

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

La Loi sur les garderies éducatives

Le 16 avril 2010, l'Assemblée législative adoptait la *Loi sur les garderies éducatives*. Son préambule fait clairement ressortir l'importance de services de garde de qualité pour favoriser le développement des jeunes enfants. À cet égard, un des aspects novateurs de la nouvelle loi est l'obligation pour les garderies d'utiliser le curriculum éducatif provincial. Deux versions de ce curriculum existent : l'un élaboré par la communauté francophone; l'autre, par la communauté anglophone. Fait à noter, la nouvelle loi permettait à l'exploitant d'une garderie d'utiliser les deux curriculums dans une même garderie, cautionnant ainsi les garderies bilingues. Le commissaire estime que ce dernier élément est contraire au principe fondamental de dualité en éducation. Dans le rapport annuel 2010-2011, le commissaire a recommandé au gouvernement provincial d'appliquer le principe de dualité à l'ensemble des services à la petite enfance.

En mars 2012, le commissaire a rencontré le ministre de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, Jody Carr, afin de discuter avec lui notamment de sa recommandation visant les services à la petite enfance. Deux mois plus tard, l'Assemblée législative adoptait la *Loi modifiant la Loi sur les garderies éducatives*. L'article 7 de cette loi prévoit qu'une garderie éducative agréée offre seulement une version intégrale du curriculum éducatif (la version française ou la version anglaise) et non plus les deux.

Le commissaire se réjouit de cette modification quoiqu'il reconnaisse qu'elle n'institue pas complètement le principe de dualité dans les garderies privées. Le commissaire a bon espoir que d'autres mesures gouvernementales, notamment la création de deux réseaux provinciaux de services à la petite enfance, un pour chaque communauté linguistique, favoriseront une pleine application du principe de dualité.

Le système gouvernemental de messagerie vocale

L'an dernier, le commissaire soulevait à nouveau le fait que le système de messagerie vocale du gouvernement provincial n'était pas complètement conforme au principe de l'offre active de service dans les deux langues officielles. En effet, certaines instructions automatiques du système étaient fournies dans une langue seulement.

En janvier 2012, la présidente par intérim de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick a écrit au commissaire pour l'informer qu'une mise à niveau du service de messagerie vocale au printemps 2012 permettrait de corriger ce problème.

Grâce à cette mise à niveau, exécutée par Bell Aliant, toute personne qui téléphone à un ministère provincial peut choisir la langue dans laquelle elle entend le message d'absence d'un employé, peu importe si cet employé est bilingue ou non, ainsi que toutes les autres instructions.

Le commissaire se réjouit de cette annonce et remercie l'Agence des services internes et Bell Aliant d'avoir rendu le système de messagerie vocale du gouvernement provincial conforme à la *LLO*. Il souhaite que toutes les institutions assujetties à la *LLO* adoptent un tel système de messagerie vocale.

Comparution du commissaire devant le Comité permanent des hauts fonctionnaires

Le 30 juin 2011, le commissaire a comparu devant le Comité permanent des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative. Cette comparution, qui a duré près de trois heures, a permis au commissaire de brosser un portrait des activités de son bureau au cours de l'année 2009-2010 et de répondre aux nombreuses questions des huit députés. Parmi les sujets abordés, notons la révision de la *LLO*, le plan de mise en œuvre de la *LLO*, l'accès

aux cours de langue seconde, la langue de travail au sein de la fonction publique, l'état du bilinguisme officiel dans la province ainsi que la dualité linguistique.

Le commissaire estime que cette rencontre a été très profitable et souhaite que le Comité l'invite annuellement à présenter un rapport de ses activités.

Dossiers principaux

Cette section traite de deux questions qui ont particulièrement retenu l'attention du commissaire au cours de la dernière année.

Plan gouvernemental sur les langues officielles

Relever les défis, transformer la culture

Résumé : Le commissaire estime que le Plan sur les langues officielles du gouvernement renferme des mesures importantes qui devraient permettre un progrès en matière d'égalité linguistique dans la province. Toutefois, il est d'avis que ce plan doit être bonifié afin de relever des défis importants, particulièrement en matière de langue de travail dans la fonction publique.

Le 20 octobre 2011, le premier ministre David Alward présentait à tous les employés gouvernementaux (Partie I) le Plan sur les langues officielles intitulé *Le bilinguisme officiel : une force*.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a salué cette annonce, car il recommandait l'adoption de cette mesure depuis plusieurs années. En effet, il croit qu'un tel plan devrait permettre aux institutions gouvernementales de se conformer pleinement à leurs obligations linguistiques et de favoriser l'avancement des deux langues officielles dans la province.

S'échelonnant sur deux ans (de 2011 à 2013), le plan compte une trentaine de mesures rattachées à quatre axes d'intervention :

- Langue de service
- Langue de travail
- Promotion des langues officielles
- Connaissance de la LLO et des autres obligations

Certaines mesures du plan retiennent particulièrement l'attention :

- *Le gouvernement revoit son programme de formation linguistique pour le rendre plus stratégique et plus efficace.*
- *Le gouvernement développe des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique.*

- *Tous les ministères et toutes les agences doivent revoir leur profil linguistique de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix.*
- *Le gouvernement s'assure que le bilinguisme officiel est inscrit comme une valeur fondamentale de la fonction publique. Il est notamment clairement intégré dans le Code de conduite des employés de la fonction publique.*
- *Le gouvernement instaure une activité annuelle au sein de la fonction publique pour célébrer le bilinguisme et l'égalité de ses deux communautés linguistiques.*
- *Les employés participent à des sessions de formation qui leur permettent de discuter des avantages du bilinguisme officiel et de s'approprier le discours du gouvernement.*

Le commissaire estime qu'il s'agit de mesures très importantes pour assurer une meilleure application de la LLO et redonner du même coup un nouvel élan au projet d'égalité linguistique.

Mise en œuvre du plan gouvernemental dans les ministères et agences

Chaque agence et ministère provincial est tenu de réaliser les objectifs du plan gouvernemental en élaborant et en adoptant son propre plan d'action. Ce dernier renferme les activités du ministère, les pistes d'évaluation et les résultats attendus pour chacune des deux années visées par celui-ci.

Le commissaire constate que le plan gouvernemental et les plans d'action examinés contiennent très peu de mesures concrètes pour créer une culture organisationnelle véritablement bilingue. On semble croire qu'il s'agit d'informer un fonctionnaire de son droit de travailler dans sa langue pour qu'il l'exerce.

Il faut souligner que certains ministères ont la responsabilité de mettre en œuvre des mesures qui touchent l'ensemble de la fonction publique. C'est particulièrement le cas du ministère des Affaires intergouvernementales (responsable de la coordination du plan gouvernemental) et du Bureau des ressources humaines. À titre d'exemple, le plan d'action du Bureau des ressources humaines prévoit les activités suivantes pour mettre en œuvre l'objectif gouvernemental de « développer des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique » :

- *Déterminer la capacité bilingue de la fonction publique, y compris la haute fonction publique;*
- *Développer de nouvelles lignes directrices pour l'élaboration des profils linguistiques pour s'assurer que la maîtrise des deux langues officielles se trouve à tous les niveaux de l'organisation.*

Étude du Bureau du commissaire

Afin de savoir comment les institutions mettent en œuvre le plan gouvernemental, le commissaire a invité trois ministères et une agence à participer à une étude sur la question. Les quatre institutions – l'Agence des services internes, le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, le ministère des Transports et de l'Infrastructure et le Bureau des Ressources humaines – ont accepté l'invitation. Précisons que la sélection de ces organismes n'est pas liée aux plaintes dont ils ont pu faire l'objet, mais plutôt à la nature particulière de leur mandat au regard de la prestation de services bilingues.

L'étude consistait plus précisément à :

- examiner les plans d'action des ministères à l'appui du plan gouvernemental;
- recueillir des renseignements sur les moyens et efforts déployés pour mettre en œuvre ces plans d'action;

- cerner les occasions et les défis liés au plan gouvernemental.

Dans un premier temps, les quatre institutions ont été invitées à faire parvenir au commissaire un exemplaire de leur plan d'action. Par la suite, le commissaire et son personnel ont rencontré la haute direction de chaque institution en février et mars 2012 afin d'aborder les divers points d'analyse ci-dessus.

Constatations générales du commissaire

- Dans l'ensemble, les quatre institutions ont montré un engagement clair à mettre en œuvre le plan gouvernemental. En général, les mesures contenues dans les plans d'action correspondent étroitement aux objectifs gouvernementaux.
- Le commissaire note des écarts entre les quatre institutions quant au nombre et à la nature des mesures proposées dans leur plan d'action ainsi qu'aux échéanciers fixés. Il s'interroge d'ailleurs sur la pertinence de laisser aux ministères le soin de sélectionner toutes les mesures de mise en œuvre du plan gouvernemental. Certes, cette approche permet à chaque institution d'adopter des mesures qui correspondent à sa situation. Cependant, elle pourrait aussi produire des résultats inégaux entre les institutions.
- Des fonctionnaires ont souligné que leur organisme aurait aimé recevoir plus d'appui pour mettre en œuvre le plan gouvernemental et leur plan d'action. Le commissaire note d'ailleurs qu'il n'existe pas de comité interministériel permettant aux ministères de coordonner leurs efforts et de mettre en commun leurs expériences en ce domaine.
- Dans son plan, le gouvernement reconnaît que « dans certaines situations, il est difficile, sinon impossible, pour un employé de travailler dans la langue de

son choix ». À cet égard, le plan gouvernemental renferme l'objectif de mettre en place les mesures nécessaires pour créer un environnement et un climat de travail propices à l'instauration de la politique sur la langue de travail. Toutefois, le commissaire constate que le plan gouvernemental et les plans d'action examinés contiennent très peu de mesures concrètes pour créer une culture organisationnelle véritablement bilingue. On semble croire qu'il s'agit d'informer un fonctionnaire de son droit de travailler dans sa langue pour qu'il l'exerce.

- Le plan gouvernemental et les plans d'action examinés ne tiennent pas suffisamment compte des obstacles liés à l'emploi du français dans des milieux de travail majoritairement anglophones, notamment :
 - de la pression exercée par une culture organisationnelle favorisant l'anglais;
 - des contraintes liées à l'emploi du français (participation des collègues unilingues anglophones, délais de traduction, non-connaissance des termes spécialisés en français, etc.);
 - du phénomène de l'insécurité linguistique (sentiment de ne pas bien maîtriser sa langue maternelle).
- Des fonctionnaires ont souligné qu'il est difficile de concilier le droit d'un fonctionnaire de travailler dans la langue officielle de son choix avec la pratique gouvernementale d'avoir recours à des gestionnaires unilingues. Bien qu'il reconnaisse l'engagement du gouvernement à *développer des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique*, le commissaire juge que des mesures supplémentaires sont requises en matière de langue de travail.
- Le plan gouvernemental et les plans d'action renferment peu de mesures novatrices pour appuyer les fonctionnaires anglophones qui ont appris le français et désirent mettre en pratique leurs compétences dans cette deuxième langue. Le commissaire estime que de telles mesures sont nécessaires pour créer une culture organisationnelle

véritablement bilingue, assurer une meilleure prestation de services bilingues et favoriser la vitalité de la langue française au sein de la fonction publique.

- Le commissaire est d'avis que le plan gouvernemental et les plans d'action ne tiennent pas suffisamment compte du rôle de l'appareil gouvernemental comme levier de la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick. En d'autres termes, l'emploi des langues officielles au sein de l'appareil gouvernemental est envisagé uniquement comme un moyen de servir le public dans la langue officielle de son choix.

Mise en œuvre du plan gouvernemental : faible coordination, ressources insuffisantes

À la suite de ses entretiens avec les directions des quatre institutions, le commissaire a rencontré des représentants du ministère des Affaires intergouvernementales, qui est responsable de la coordination du plan à l'échelle provinciale. Cette rencontre a permis au commissaire de les informer de ses constatations préliminaires à la suite de son étude et de recueillir leurs réactions.

Selon le Plan sur les langues officielles, le ministère responsable de la coordination a notamment pour tâches :

- *de coordonner la préparation des plans d'action dans chacun des ministères et agences et leur évaluation;*
- *de proposer au gouvernement les moyens ou actions qui découlent du Plan sur les langues officielles et qui demandent une attention de l'administration centrale;*
- *de faire le suivi auprès des ministères et agences sur une base régulière;*
- *d'assurer la préparation des éléments qui relèvent de la reddition de compte globale pour l'ensemble du gouvernement.*

Au cours de son entretien avec les représentants du ministère des Affaires intergouvernementales, le commissaire a appris qu'une seule personne travaille à mi-temps à la coordination de la mise en œuvre du plan gouvernemental. Le commissaire juge que cette ressource est nettement insuffisante pour une telle initiative.

Se donner les moyens de réussir

Le commissaire estime que le plan gouvernemental et les plans d'action qu'il a examinés ne renferment pas toutes les mesures nécessaires pour atteindre leurs objectifs. Il invite donc le gouvernement à considérer l'ajout de mesures supplémentaires, notamment celles qui suivent :

Culture organisationnelle bilingue

- Offrir des séances de sensibilisation sur l'usage des deux langues officielles au travail. Ces rencontres seront l'occasion pour les employés de discuter de la place qu'occupe le français dans les communications orales et écrites, de réfléchir aux conséquences de l'emploi d'une seule langue sur la vitalité de l'autre et de proposer des stratégies novatrices pour assurer au français une place égale à l'anglais.
- Créer temporairement des groupes de travail fonctionnant en français. Ces groupes, composés de francophones et d'anglophones parlant le français, permettraient de pallier l'unilinguisme de certains cadres tout en donnant aux fonctionnaires anglophones l'occasion de mettre en pratique leur connaissance du français.
- Mettre en œuvre une politique claire en matière de bilinguisme pour tous les postes de hauts fonctionnaires au Nouveau-Brunswick.
- Dresser un portrait complet des niveaux de bilinguisme chez les gestionnaires. Par la suite, mettre en œuvre une politique claire en matière de formation, de promotion et d'embauche afin de relever tous les défis en ce domaine.
- Permettre aux employés ayant suivi une formation linguistique d'utiliser leur deuxième langue en créant un programme de mentorat grâce auquel les employés seront supervisés dans cette langue.

- Envoyer régulièrement aux fonctionnaires des capsules d'information sur les langues officielles. Ces capsules porteraient notamment sur les politiques relatives à la langue de service et à la langue de travail.
- Mettre sur pied des activités qui encouragent les employés à utiliser le français au travail; par exemple, désigner certains jours de la semaine *Journée de rédaction en français*.
- Offrir des cours de perfectionnement en français afin d'encourager les employés à utiliser cette langue au travail.
- Alternier l'ordre de présentation des versions anglaise et française (colonne : gauche, droite; page : haut et bas) dans les documents remis aux employés.

Mise en œuvre du Plan sur les langues officielles

- Revoir les ressources humaines et financières allouées à la coordination du Plan.
- Établir immédiatement un comité de sous-ministres chargé de superviser la mise en œuvre du Plan, d'assurer la mise en commun des meilleures pratiques et de préparer l'élaboration du prochain plan gouvernemental.
- Désigner les directeurs des ressources humaines comme responsables de la mise en œuvre du plan d'action au sein de tous les ministères, et ce, en attendant que le rôle des coordonnateurs de langues officielles soit revu.

Révision de la *Loi sur les langues officielles* : le processus est lancé

Selon le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le premier ministre doit, au plus tard le 31 décembre 2012, entamer une révision de celle-ci.

Le 8 juin 2011, le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* fut créé par l'Assemblée législative. Composé de 11 députés et présidé par la procureure générale, le Comité a pour mandat de :

- mener un examen de la *Loi sur les langues officielles* et une consultation à cet égard;
- revoir les décisions judiciaires, les recommandations du Bureau du commissaire aux langues officielles ainsi que les suggestions et recommandations de la société civile et des Néo-Brunswickois;
- déposer à l'Assemblée législative un rapport provisoire et un rapport final avec recommandations.

Le commissaire salue la création de ce comité, estimant qu'il s'agit d'une étape très importante du processus de révision.

La communauté acadienne et francophone du Nouveau-Brunswick propose des modifications

Le 13 décembre 2011, lors d'une conférence de presse, vingt-neuf organismes acadiens et francophones ont rendu public leur projet de modification de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Le document, rédigé sous forme d'un projet de loi, propose de nombreuses modifications à la *LLO*. Ces propositions sont issues des consultations menées auprès de la communauté acadienne et francophone, notamment lors d'un colloque public qui s'est tenu en novembre 2010 à Moncton.

Dans son « projet de loi », la communauté acadienne et francophone recommande notamment :

- de fusionner la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur l'égalité des deux communautés linguistiques* en une nouvelle loi qui porterait le nom de *Loi sur l'égalité des communautés linguistiques*;
- d'octroyer aux fonctionnaires provinciaux le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix;
- d'imposer des obligations linguistiques aux associations professionnelles et aux foyers de soins;
- d'imposer au minimum l'emploi du français et de l'anglais dans l'affichage public et la publicité commerciale de tout organisme du secteur privé situé dans une municipalité, une communauté rurale ou un district de service local dont la population de langue officielle minoritaire compte pour au moins 20 % de la population totale.

Le commissaire aux langues officielles a étudié attentivement ce projet de modification et note que plusieurs éléments sont similaires aux modifications qu'il a proposées dans son rapport annuel 2010-2011. C'est notamment le cas en matière de langue de travail, d'affichage gouvernemental et de partenariats public-privé. Il note aussi certaines propositions qui auraient pour effet d'élargir son mandat à toutes les dispositions législatives portant sur les droits linguistiques, qu'elles fassent partie ou non de la *Loi sur les langues officielles*. À cet égard, le commissaire juge que des ressources supplémentaires devraient alors lui être consenties, les ressources actuelles suffisant à peine au plein exercice de ses responsabilités.

Les membres du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*

Marie-Claude Blais, présidente
Hédard Albert, vice-président
Yvon Bonenfant
Greg Davis
Carl Killen
Claude Landry

Pam Lynch
Wes McLean
Ryan Riordon
Chris Collins
Roland Haché

Les propositions du commissaire

Dans le rapport annuel 2010-2011, le commissaire explique comment la *LLO* pourrait être améliorée afin de concrétiser pleinement le principe d'égalité des deux langues officielles dans la province. Nous reproduisons ici les principales propositions de modification du commissaire.

La portée de la *LLO*

- Inclure dans la *LLO* le droit des fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix.
- Assujettir à la *LLO* des organismes parapublics, tels que les ordres professionnels.
- Mieux définir et encadrer les obligations linguistiques qui s'appliquent aux partenariats public-privé, à la privatisation de services publics et à la concession de monopoles à des organismes privés.
- Créer un comité parlementaire permanent afin d'assurer un examen annuel des questions liées à la *LLO*.
- Clarifier le *Règlement* de la *LLO* afin d'éviter les ambiguïtés.
- Inclure dans la *LLO* des dispositions sur l'affichage gouvernemental afin que ce dernier, tout en assurant un traitement égal aux deux langues officielles, reflète, par le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des régions.

L'application de la *LLO*

- Inclure dans la *LLO* des dispositions obligeant les institutions à élaborer et à appliquer un plan de mise en œuvre de leurs obligations linguistiques.
- Créer un comité permanent de sous-ministres sur les langues officielles.
- Accorder aux juges de la Cour provinciale le pouvoir de statuer sur les droits linguistiques inscrits dans la *LLO*.
- Rendre obligatoire une révision de la *LLO* tous les dix ans et fixer un délai à la période de révision.

Les pouvoirs et le travail du commissaire aux langues officielles

- Octroyer au commissaire les mêmes pouvoirs que ceux qui sont confiés à l'ombudsman.
- Inclure dans la *LLO* des dispositions pour protéger les plaignants contre toutes représailles.

Au-delà du bilinguisme officiel : l'aménagement des langues

- Intégrer dans la *LLO* des dispositions afin que le gouvernement puisse élaborer et mettre en œuvre un plan global d'aménagement des langues officielles.

at Lan...
 fficial Lan...
 ity • Respec...
 Language of W...
 Services • Multilingual
 of Service • New Brunswick • Dual
 k • Linguistic Communities • Leadership
 Equality
 wick • D...
 ail • Lan...
 Quality • Languages officielles • Official Lan...
 Quality • Official Languages Act • C...
 Equality • Respect • Language of
 • Language of Work • Linguistic
 ices • Bilingualism • English • Fre...
 • New Brunswick • Dual • Off...
 Communities • Leadership • C...
 h • French • Vitality • Act...
 ility • Official Languages
 Quality • Official Language
 Equality • Respect • Lan...
 • Language of Work • L...
 ces • Bilingualism • Eng...
 New Brunswick • Dual
 ommun...
 • French • Acti...
 ility • Of...
 Quality •
 • Equal...
 ure • La...
 ervices
 ce • Nei...
 tic Cor...
 English • F...

glish • Vital...
 e • Language...
 es officiell...
 Linguistiques
 Languages • Service...
 h • Anglais • English • Vit...
 angue de service • Lang...
 ility • Loi sur les langues o...
 Work • Communautés ling...
 Quality • Languages officielles • Official Lan...
 Quality • Official Languages Act • C...
 Equality • Respect • Langue de s...
 alité • Duality • Loi s...
 il • Language of Worl...
 alité • Quality • Langue...
 me • Bilingualism • Fr...
 r • Égalité • Equality •
 • New Brunswick • E...
 • Langue de travail...
 iversity • Qualité •
 • Bilingualism • Bil...
 ive Offer • Égalité •
 • New Brunswick •
 • Langue de travail...
 dership • Qualité •
 • Bilingualism • Bil...
 ve Offer • Égalité • E...
 • New Brunswick •
 re • Langue de travail •

je or w...
 bilingualism • Du...
 Brunswick • Du...
 nities • Leade...
 ch • Vitality •
 Official Languages
 • Official Language...
 ality • Respect • Langue...
 Language of Work • Lin...
 s • Bilingualism • Engli...
 unswick • Du...
 nities • Leaders...
 ch • Vitality • Act...
 Official Languages
 • Official Language...
 ty • Respect • Lan...
 guage of Work • L...
 Bilingualism • Eng...
 Brunswick • Dual...
 ies • Lear...
 Vitality
 Language...
 l Lan...
 spect...
 of W...
 alism •
 wick • Du...
 es • Leade...

ce • La...
 ngues offi...
 rtés lingu...
 ial Lang...
 ail • French • Angla...
 • Respect • Langue de se...
 alité • Duality • Loi sur les
 guage of Work • Commu...
 ty • Langues officielles • O...
 sm • Français • French • An...
 • Respect • Lan...
 • Duality • Duali...
 • Loi...
 travail • Language of Wo...
 • Qualité • Quality • lang...
 nguisme • Bilinguali...
 e Offer • Égalité • Equ...
 wick • New Bruns...
 • Culture • Langue de...
 • Leadership • Qi...
 ices • Bilinguali...
 Active Offer...
 • New...
 • Lang...
 dersh...
 s • Bili...
 tive Of...
 • Nev...
 • Ling...
 ad rship...
 s • Bilingui...
 tive C...

atre...
 • Langue...
 de travail...
 linguism...
 Brunswick • L...
 Linguistiques • Leader...
 glais • Vitalité • Offre ac...
 i sur les langues officielles...
 Leaders...
 Qualité • Langues officielles...
 active • Égalité • Respect • Lan...
 • Culture • Langue de tra...
 • Com...
 ices égaux • Bilinguisme...
 ervice • Nouveau-Brun...
 unautés linguistio...
 çais • Anglais • Vit...
 alité • Loi sur les la...
 rship • Qualité • La...
 fre active • Égalité •
 ngues officielles • Ci...
 gues officielles • Ser...
 spect • Lan...
 ue de ser...
 ue de tra...
 ail • Comn...
 x • Biling...
 eau-Brun...
 ck • Dual...
 linguisti...
 glais • Vi...
 sur les l...
 • Qualité...
 • Égalité • L...
 Langue...
 travail •
 • Biling...

Enquêtes

Introduction

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

Le commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la *LLO*, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative. S'il détermine qu'une plainte est fondée, le commissaire peut formuler des recommandations dans son rapport d'enquête afin d'assurer un meilleur respect de la *Loi*. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, le cas échéant, 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.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site Internet du Bureau du commissaire aux langues officielles (www.languesofficielles.nb.ca) présente 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 l'anonymat 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;
- la plainte a été déposée de mauvaise foi;
- l'objet de la plainte ne constitue pas une contravention à la *Loi*;
- l'objet de la plainte ne relève pas de sa compétence.

Le commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Notons enfin que le commissaire peut faire des démarches auprès d'une institution sans qu'il y ait 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 alors sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes traitées entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012

Durant la période allant du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, le Bureau du commissaire a traité 203 plaintes. De ce nombre, 115 plaintes étaient recevables, soit 97 déplorant le manque de services en français et 18 signalant le manque de services en anglais. Un total de 60 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. Vingt-huit plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Par ailleurs, le Bureau du commissaire a répondu à 85 demandes de renseignements.

Les 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 fait parvenir 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 Bureau du commissaire aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Statistiques 2011-2012

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
Plaintes recevables	97	18	115
Plaintes non recevables	19	41	60
Plaintes renvoyées ¹	12	16	28
Total des plaintes	128	75	203
Demandes de renseignements	39	46	85

1 Plaintes renvoyées à une autre agence, par exemple Commission des droits de la personne, Commissariat fédéral aux langues officielles, ombudsman ou autres.

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
En personne	26	7	33
Affichage	7	0	7
Communication téléphonique	20	3	23
Site Internet	14	0	14
Document écrit	19	6	25
Autres	11	2	13
Total	97	18	115

État	Services en français	Services en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées	70	8	78
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	2	1	3
Plaintes non instruites par le commissaire (en vertu de l'alinéa 43(11)c) de la Loi) ou retirées par le plaignant	25	9	34
Total	97	18	115

TABLEAU 4 Institutions visées par une plainte, état de l'enquête et résultats

Institutions	Nombre de plaintes	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB	4	0	4	2	2
Assemblée législative	1	0	1	1	0
Commission des assurances du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	1
Communications Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Corporation des déchets solides Westmorland-Albert	1	1	0	0	0
Culture, Tourisme et Vie saine	3	2	1	1	0
Développement social	6	2	4	3	1
Éducation et Développement de la petite enfance	1	0	1	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	1	1	1	0
Efficacité Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Élections Nouveau-Brunswick	6	0	6	6	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Environnement et Gouvernements locaux ¹	13	3	10	9	1
Finances	1	0	1	1	0
Justice	7	2	5	3	2
Santé ²	12	2	10	8	2
Sécurité publique	6	2	4	2	2
Service Nouveau-Brunswick	5	0	5	4	1
Services gouvernementaux	2	0	2	2	0
Société des loteries de l'Atlantique	1	1	0	0	0
Transports et Infrastructure	2	0	2	2	0
Travail sécuritaire NB	1	0	1	1	0
Total	78	16	62	50	12

1 Douze de ces plaintes visent les services offerts dans les municipalités de Fredericton, Dalhousie, Miramichi, Saint John et Moncton, alors qu'une autre vise la Commission du district d'aménagement du Grand Moncton. Aucune de ces plaintes ne vise les services du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux.

2 Dix de ces plaintes visent des établissements de santé alors que les deux autres visent respectivement le ministère de la Santé et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.

Échantillon de plaintes

La présente section renferme des résumés de rapports d'enquêtes concernant des plaintes fondées. Ces rapports, qui ont été déposés par le commissaire au cours de l'exercice 2011-2012, illustrent la diversité des plaintes portées à son attention.

Hôpital de Moncton et Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers Réseau de santé Horizon

Première plainte

Le 14 mars 2011, le plaignant a accompagné une personne à l'Hôpital de Moncton. À leur arrivée à la réception de la clinique E (Endoscopie et chirurgies mineures), ils n'ont reçu aucune offre active de service dans les deux langues officielles. L'inscription du patient s'est faite en anglais seulement.

Pendant qu'il était dans la salle d'attente, le plaignant a remarqué que les deux réceptionnistes en poste ne s'exprimaient qu'en anglais, sans offrir aux gens la possibilité de se faire servir en français. Pourtant, il a noté la présence de deux affiches indiquant la disponibilité d'un service bilingue. Au bout d'une heure, une infirmière est venue chercher le patient. Lorsque le plaignant lui a posé une question au sujet de la procédure à suivre pour les accompagnateurs, il s'est aperçu qu'elle ne parlait pas français.

Alors que le patient se trouvait dans la salle d'examen, le plaignant a entendu des commentaires très désobligeants à l'endroit des francophones sans toutefois pouvoir identifier les voix.

Lorsque le patient a rejoint le plaignant, ce dernier a remarqué qu'il avait de la difficulté à se tenir debout et a demandé, en français, à une employée d'apporter un fauteuil roulant. Celle-ci ne comprenant pas le plaignant, il a dû s'exprimer à l'aide de gestes.

Le plaignant considère que ce qu'il a « observé et vécu dans ce secteur de l'hôpital est révoltant et inacceptable ».

Deuxième plainte

Le 21 juillet 2011, le plaignant s'est rendu à l'Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers pour une prise de sang. Lorsqu'il a été appelé pour s'inscrire, la préposée l'a salué en anglais seulement. Le plaignant a répondu : « Bonjour ».

Toujours en anglais, la préposée lui a demandé s'il désirait un service en français. Il a répondu « Oui », et, quelques minutes plus tard, une préposée bilingue a procédé à l'inscription. Le plaignant s'est par la suite rendu au local de prises de sang. Aucune offre active n'a été faite et l'infirmière s'est adressée à lui en anglais seulement. Il a répondu à l'infirmière en français; cette fois, on n'a pas tenu compte de son choix de langue.

Troisième plainte

Le 1^{er} août 2011, le plaignant s'est présenté au Service des urgences de l'Hôpital de Moncton. Bien que le plaignant se soit exprimé en français dès son arrivée, l'infirmière affectée au triage lui a répondu en anglais, omettant de lui faire l'offre active de service. Le plaignant s'est senti obligé de poursuivre en anglais et c'est dans cette langue qu'il a été traité.

Observations et analyse

D'entrée de jeu, il faut préciser que l'enquête porte uniquement sur la langue de communication entre les employés de l'institution et les membres du public et non la langue de fonctionnement de l'institution.

L'enquête se rapporte à l'alinéa 19(2) b) de la *Loi sur les régies*, qui stipule ce qui suit :

- malgré le paragraphe (1), les régies régionales de la santé assurent, par l'entremise du réseau des établissements, installations et programmes de santé qui relève d'elles, la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix.

En outre, conformément au paragraphe 19(3) de cette loi,

les régies régionales de la santé ont pour responsabilité d'améliorer la prestation des services de santé en français.

Dans ces trois affaires, il y a eu de nombreuses violations en matière de prestation de services en français. Les éléments communs de ces trois plaintes sont le manque d'offre active et l'incapacité (partielle ou totale) de recevoir un service en français.

L'article 28.1 de la *LLO* précise clairement que le public doit être informé qu'il a le droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. Cette offre active de service est le premier jalon important que doit franchir le représentant d'une institution du gouvernement provincial. Elle consiste à préciser aux citoyens que les services sont disponibles en français et en anglais. Les salutations dans les deux langues officielles constituent des éléments importants des services de qualité. Il ne s'agit plus, comme c'était le cas avant l'adoption de la *LLO* de 2002, d'attendre que les citoyens exigent de se faire servir dans une langue. Il importe aussi de souligner qu'une fois le choix de langue exprimé par un citoyen, les mécanismes nécessaires doivent être en place pour qu'il puisse immédiatement recevoir dans cette langue les services offerts par l'institution.

Première plainte

En ce qui concerne la première plainte (réception de la clinique E de l'Hôpital de Moncton), le plaignant et le patient qu'il accompagnait n'ont reçu aucune offre active de service et l'inscription du patient s'est faite en anglais seulement. Il y a eu des lacunes dans la prestation des services en français à plusieurs étapes de leur visite à cet hôpital, tel qu'il est indiqué précédemment.

Les renseignements fournis par l'institution à l'égard de cette première plainte révèlent que la gestionnaire responsable de la clinique E a été informée du problème en cause. Cette clinique compte 42 employés, dont 17 sont bilingues. Cela signifie que les patients devraient, du moins en principe, pouvoir bénéficier des services dans la langue officielle de leur choix en tout temps. Dans sa réponse, l'institution souligne les efforts suivants qui ont été déployés en réponse à cette plainte :

- L'établissement a révisé les exigences et les attentes en matière de comportement professionnel des employés de la clinique E à l'égard de la *LLO*.
- L'établissement a révisé le processus relatif à l'offre

active et le plan d'urgence de la clinique dans le cas où des membres du personnel anglophones servent des membres du public francophone.

- La directrice de la clinique E a expliqué à tout le personnel l'importance de faire l'offre active. Lorsque le commis demande au patient la langue qu'il préfère, s'il répond « français », il indique « Fr » sur son dossier afin de prévenir le personnel de la clinique que le patient préfère communiquer en français et qu'on doit lui affecter une infirmière qui parle français.
- La directrice de la clinique E a inscrit l'offre active à l'ordre du jour de la prochaine réunion du personnel afin d'assurer le suivi de cette question.
- La directrice des Soins ambulatoires de l'Hôpital de Moncton a modifié son outil de vérification de l'identité du patient pour inclure l'offre active dans ses pratiques courantes de vérification.
- Le réseau de soins ambulatoires a ajouté les langues officielles comme point permanent de l'ordre du jour de toutes ses réunions.
- Le Réseau Horizon a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique de quatre ans en matière de langues officielles qui présente à tous les employés une vision et une orientation claires en matière de langues officielles. Ce plan comprend une politique relative aux langues officielles, et, à l'automne 2011, le Service de développement organisationnel lancera un nouveau matériel d'orientation normalisé concernant les langues officielles et l'offre active.

Quant aux commentaires désobligeants à l'endroit des francophones entendus par le plaignant alors que le patient se trouvait dans la salle d'examen de la clinique E, il est important de préciser qu'il n'a pas été possible pour l'institution de déterminer s'il s'agit de commentaires formulés par des membres du personnel ou un patient de l'hôpital. Toutefois, puisqu'il s'agit de commentaires totalement inacceptables, s'il y a même la possibilité que ceux-ci proviennent du personnel de l'établissement, il est crucial pour l'institution d'être proactive et vigilante dans la sensibilisation des employés au respect des deux langues officielles.

Deuxième plainte

Quant à la deuxième plainte, lorsque le plaignant s'est rendu à l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers pour une prise de sang, il n'y a pas eu d'offre active et son choix de langue a été ignoré.

L'institution a informé le Bureau du commissaire que les Services de laboratoire de l'hôpital comptent 14 employés, dont six sont bilingues et qu'ils ont mis en place un processus ainsi qu'un plan d'urgence, tel qu'il est mentionné antérieurement, afin d'offrir un service aux patients dans la langue de leur choix. Malheureusement, ce processus n'a pas été suivi le jour où le plaignant est allé à son rendez-vous.

L'enquête interne du Réseau Horizon a révélé qu'en dépit du fait que trois employés bilingues travaillaient au moment de l'incident, aucune tentative n'a été effectuée afin de répondre à la demande du plaignant d'être servi en français.

À la suite de cette plainte, l'institution a avisé le Bureau du commissaire qu'elle a examiné à fond le processus d'offre active des Services de laboratoire afin de cerner les lacunes et les occasions permettant d'améliorer les services. Les mesures correctives suivantes ont été établies :

- Les employés unilingues ne diront plus simplement « Un moment s'il vous plaît » aux patients. Ils devront plutôt remettre une carte aux patients francophones dès que ces derniers indiqueront leur préférence pour des services en français. Cette carte expliquera par écrit que l'employé unilingue ira chercher l'aide d'un collègue bilingue.
- Après l'inscription, les étiquettes de phlébotomie préciseront la langue choisie par le patient afin d'en informer le personnel des Services de laboratoire.
- Les Services de laboratoire prévoient effectuer un examen complet de la politique relative aux langues officielles et de l'offre active lors de la prochaine réunion du personnel. Ces éléments seront également ajoutés à l'ordre du jour des réunions des Services de phlébotomie du Réseau Horizon.
- Afin de garantir que le plan d'urgence est suivi, au besoin, celui-ci sera affiché dans les lieux facilement accessibles à tous les employés des Services de phlébotomie.

Troisième plainte

Le troisième plaignant n'a pas reçu l'offre active au Service des urgences de l'Hôpital de Moncton et il s'est senti obligé de poursuivre en anglais.

Le Réseau Horizon a fait savoir qu'il était très déçu d'apprendre que l'incident s'est produit, alors que l'Hôpital de Moncton, y compris le Service d'urgence, compte un grand nombre d'employés bilingues. Plus précisément, 44,4 employés sont bilingues sur un total de 97,8 postes.

Une enquête interne a permis de déterminer que le jour de l'incident, une seule infirmière de triage travaillait au moment où celui-ci est survenu. Toutefois, il y avait sept employés bilingues au Service d'urgence, ce qui signifie que le plaignant aurait dû bénéficier de services adéquats dans la langue officielle de son choix. L'institution a établi un certain nombre de mesures correctives, notamment :

- Une révision de l'ensemble des processus se rapportant à la LLO et à l'offre active avec l'infirmière de triage qui travaillait le jour où l'incident est survenu;
- Une révision de l'ensemble des processus se rapportant à la LLO et à l'offre active ainsi que le plan d'urgence avec tout le personnel à la prochaine réunion des membres du personnel du Service d'urgence; et
- Une copie du plan d'urgence sera affichée dans un endroit facilement accessible afin de s'assurer qu'il est suivi, au besoin.

Dans ces trois affaires, il n'y a pas eu d'offre active, ni d'efforts afin de trouver des employés bilingues capables d'offrir des services en français aux plaignants, à l'exception de la préposée à l'inscription eu égard à la deuxième plainte.

À la lecture des réponses du Réseau Horizon, le commissaire constate que plusieurs mesures correctives ont été prises depuis les incidents rapportés. Toutefois, il est déplorable d'apprendre que tous ces incidents sont survenus alors que le personnel présent ces jours-là était en mesure d'offrir un service bilingue aux plaignants.

Malgré les efforts déployés par le Réseau Horizon sur plusieurs plans, l'institution continue manifestement à éprouver des problèmes importants en ce qui a trait à la sensibilisation et à l'engagement de certains membres de son personnel en matière d'offre active et de la prestation de services en français.

Conclusion et recommandations

Les enquêtes permettent de conclure que l'institution n'a pas agi conformément aux exigences de la *LLO* et que les trois plaintes sont fondées. Il y a eu violation des articles 27, 28 et 28.1 de la *LLO*. Les éléments relevés lors de cette enquête démontrent que de nombreuses lacunes subsistent quant à la capacité de l'institution de s'acquitter de ses responsabilités linguistiques, malgré des efforts considérables déployés par celle-ci.

Le commissaire prend bonne note des mesures correctives prises par l'institution à la suite de la réception de ces trois plaintes ainsi que de l'engagement qu'il a obtenu récemment de la part du président-directeur général du Réseau Horizon. Il accueille favorablement l'élaboration et la mise en œuvre par le Réseau d'un plan stratégique de quatre ans qui vise à présenter à tous les employés une vision et une orientation claires en matière de langues officielles. Le lancement du nouveau matériel d'orientation normalisé concernant les langues officielles et l'offre active par le Service de développement organisationnel devrait s'avérer une mesure positive.

Il apparaît clair que l'institution doit être encore plus vigilante et proactive et redoubler ses efforts afin d'être à la hauteur pour régler les problèmes auxquels elle est confrontée. En outre, elle doit absolument aller au-delà

des programmes et directives en adoptant des mesures pour vérifier leur efficacité. Ces vérifications inopinées devraient lui permettre d'évaluer si l'interaction avec les patients se fait toujours en conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec ses politiques internes et de réagir avec célérité pour corriger le tir, au besoin. À cet égard, le commissaire recommande ce qui suit :

Première recommandation

Que l'institution fasse des vérifications inopinées en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles dans tous ses établissements afin de vérifier que son plan stratégique, ainsi que les diverses mesures correctives, notamment les efforts de sensibilisation et l'élaboration de politiques, sont non seulement compris par les employés, mais mis en œuvre quotidiennement.

Deuxième recommandation

Que le Réseau s'assure de mesurer l'efficacité de ses outils langagiers (la carte explicative, les étiquettes de phlébotomie et la mention « Fr » sur les dossiers de patients) en effectuant des vérifications inopinées à la fois aux établissements visés par les plaintes en l'espèce, ainsi qu'aux autres établissements du Réseau.

Palais de justice de Fredericton

Ministère de la Justice

Plainte

Dans la matinée du 7 mars 2011, le plaignant s'est rendu au palais de justice de Fredericton. Au portique de détection de métal, l'agente du Bureau du shérif n'a adressé la parole au plaignant qu'en anglais, et ce, même après que celui-ci lui a répondu en français. De plus, le plaignant allègue qu'à l'ouverture de l'audience à laquelle il assistait, le shérif adjoint a invité le public à se lever en anglais seulement, en disant : « All rise » (Veuillez vous lever).

Observations et analyse

Un des éléments clés de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick est l'offre active. Celle-ci consiste à préciser au client dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues

officielles. Lorsque le plaignant est entré dans le palais de justice, il aurait donc dû recevoir une offre active de service et être servi dans la langue de son choix par la suite. Bien que le Ministère n'ait pas été en mesure de cerner les circonstances de la situation rapportée par le plaignant, il admet qu'il est possible que « le personnel n'ait pas fait une offre active dans les deux langues officielles ». L'institution ne nie pas non plus les allégations visant la langue employée lors de l'ouverture de l'audience. Par conséquent, le commissaire considère que la plainte est fondée.

Dans son rapport d'enquête, le commissaire souligne que le palais de justice de Fredericton abrite également la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, tribunal de la plus haute instance de la province où se présentent

des personnes de tous horizons (juges, avocats, justiciables, etc.) issues des deux communautés linguistiques. Ainsi, la qualité des services offerts à cet endroit devrait être exemplaire et refléter l'esprit et la lettre de la *LLO*.

Dans sa lettre de réponse, l'institution fait état des mesures correctives suivantes :

- Le Ministère a rappelé à tous les employés des Services des shérifs à Fredericton leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* de faire une offre active de service dans les deux langues officielles et de demander l'aide d'un collègue bilingue s'il le faut.
- L'institution a également exigé que tous les employés suivent le cours sur la langue de service du Centre d'apprentissage en ligne s'ils ne l'avaient pas déjà fait.
- Les agents qui sont habituellement affectés à l'entrée principale ont dû suivre le cours en ligne une deuxième fois.
- Le Ministère examinera une fois de plus les profils linguistiques pour s'assurer qu'il est en mesure de répondre à ses exigences linguistiques.

- Pour ce qui est de la langue employée lors de l'ouverture d'une séance, l'institution a rappelé à tout le personnel des Services des shérifs et du bureau de la Direction des services aux tribunaux à Fredericton qu'ils doivent s'adresser à la tribune dans les deux langues officielles lors de l'ouverture d'une séance, peu importe la langue dans laquelle le procès doit se dérouler.

Conclusion et recommandation

Les mesures correctives prises par le Ministère semblent satisfaisantes pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles au palais de justice de Fredericton. Néanmoins, il est nécessaire que l'institution aille au-delà de l'implantation de ces mesures en vérifiant leur efficacité. À cet égard, le commissaire recommande ce qui suit :

Que le Ministère effectue des contrôles inopinés visant à s'assurer que les agents du palais de justice de Fredericton communiquant directement avec le public respectent les exigences imposées par la *LLO*.

Service d'information sur les conditions routières Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Plainte

Le 28 décembre 2010, la plaignante, qui comptait se rendre dans la Péninsule acadienne à partir de Moncton, a composé à plusieurs reprises le numéro de téléphone du Service d'information sur les conditions routières (1-800-561-4063).

Après avoir entendu le message d'accueil automatisé, elle a appuyé sur la touche « 2 » pour le service en français. Après une longue attente, on a répondu à son appel... en anglais. En fin d'après-midi, la plaignante a effectué un nouvel appel, et tout s'est passé comme la première fois. Le lendemain, le même scénario s'est répété. Lorsque la plaignante a demandé un service en français à la téléphoniste, celle-ci lui a répondu en anglais que le service en français n'était pas disponible ce matin-là et s'en est excusée.

Observations et analyse

Les déficiences en matière de services en français de la part du fournisseur du service d'information téléphonique sur l'état des routes ont fait l'objet de plaintes antérieures. Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire a de façon on ne peut plus claire affirmé que cette situation était inacceptable et des plus inquiétantes :

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.

(...)

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.

Première recommandation

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 moyens humains et techniques nécessaires pour respecter la LLO.

Deuxième recommandation

Que le ministère des Transports effectue des vérifications ponctuelles auprès de ses prestataires de services afin de veiller au maintien des mesures appliquées pour se conformer, en tout temps, aux obligations imposées par la LLO.

Troisième recommandation

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

Conclusion

Malheureusement, quelques mois à la suite du dépôt dudit rapport annuel, la situation, si on en juge par ce que la plaignante a eu à subir, n'avait pas changé.

Dans le cadre de l'étude de ce dossier, le commissaire a cru bon de rencontrer en personne le nouveau sous-ministre pour discuter de la question. Durant cet entretien, le commissaire a reçu l'engagement clair et sans équivoque de sa part que les changements recommandés seraient apportés sans faute pour prévenir de tels incidents à l'avenir.

Sans vouloir remettre en question ces engagements et la bonne volonté du Ministère, le commissaire estime nécessaire d'assurer un suivi. À cet égard, le Bureau du commissaire fera des vérifications au début de la prochaine saison hivernale en espérant découvrir que les correctifs ont été apportés et que le service offert au public est de qualité égale sur toute la ligne indépendamment de la langue officielle choisie.

Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Plainte

Le 14 avril 2011, la plaignante a composé un numéro sans frais afin de participer au Sondage 2011 sur les soins de santé primaires organisé par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB). La personne qui a répondu ne s'est présentée qu'en anglais. Lorsque la plaignante lui a adressé la parole en français, son interlocuteur a poursuivi en anglais, sans même lui proposer d'acheminer son appel à une personne bilingue.

Afin de vérifier ces allégations, une enquêteuse du Bureau du commissaire a composé le même numéro de téléphone au cours de la même journée. Cette démarche a permis de confirmer la situation décrite par la plaignante.

Observations et analyse

L'article 30 de la *LLO* précise « qu'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 ».

À la lecture de la lettre de réponse du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, le commissaire estime que les dispositions nécessaires avaient été prises au préalable afin que l'entreprise privée retenue pour mener le sondage se soumette à la *LLO*. La lettre de la maison de sondages témoigne également des efforts déployés en vue d'assurer des communications dans les deux langues officielles. Tout semblait donc en place pour que le sondage soit effectué sans heurt auprès des membres des communautés francophone et anglophone.

Bien que l'approche proactive adoptée par le CSNB soit louable, l'incident rapporté par la plaignante démontre que les diverses mesures comportaient des lacunes.

Dans sa réponse, le Conseil exprime son engagement en matière de langues officielles en ces termes :

- Le CSNB tire une leçon de cet événement; pour l'exécution de nos projets futurs, une attention encore plus importante sera posée sur l'application de nos processus.

Quant à la maison de sondages, elle affirme ce qui suit :

- Cette plainte nous a certainement démontré qu'il était important de mettre en place des mesures et des procédures appropriées mais qu'il était tout aussi important de les suivre en tout temps.

Conclusion

Compte tenu de ces éléments, le commissaire ne juge pas nécessaire d'émettre de recommandation officielle dans ce dossier. Toutefois, il invite le CSNB à demeurer vigilant à l'avenir pour garantir à tous les Néo-Brunswickois un service dans la langue officielle de leur choix.

Société d'inclusion économique et sociale

Plainte

Le 13 janvier 2011, le Front commun pour la justice sociale du Nouveau-Brunswick Inc. (ci-après « Front commun ») a déposé une plainte au nom de l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick et de la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick. Cette plainte visait la Société d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick et concernait les réseaux communautaires d'inclusion économique et sociale.

Initialement, la plainte présentait des préoccupations de nature générale portant sur le plan provincial de réduction de la pauvreté intitulé *Ensemble pour vaincre la pauvreté : le plan d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick* qui a été adopté le 13 novembre 2009. Les plaignants nous ont notamment souligné ce qui suit :

Nous croyons que les organismes communautaires existants ne seront pas en mesure de livrer des services de qualité égale dans les deux langues officielles partout dans la province.

Le 14 mars 2011, les plaignants nous ont fait parvenir des copies de courriels qui avaient été envoyés par Centraide de Moncton, l'organisme choisi à titre d'hôte pour le réseau servant les comtés de Westmorland et d'Albert. Ces courriels, qui invitaient divers intervenants du réseau à participer à des « séances de discussion communautaires », étaient rédigés uniquement en anglais. De plus, les plaignants ont signalé que les sites Internet de certains organismes hôtes n'étaient qu'en anglais, notamment ceux de Vibrant Communities Saint John et de Greater Fredericton Social Innovation.

Observations et analyse

Création de la Société d'inclusion économique et sociale et des réseaux d'inclusion communautaires

Cette plainte a amené le Bureau du commissaire à chercher l'intention du législateur lorsqu'il a été décidé de créer le programme d'inclusion et à examiner le rôle que devaient jouer la SIES et les RIC. Les lignes qui suivent résument les résultats de cette étude.

En octobre 2008, le premier ministre du Nouveau-Brunswick a lancé une initiative d'engagement public visant l'adoption d'un plan provincial de réduction de la pauvreté.

L'initiative s'est déroulée en trois phases, à savoir une phase de dialogue public (consultation auprès du public), une phase de tables rondes (élaboration d'options visant à réduire la pauvreté) et la phase du forum final (adoption d'un plan de réduction de la pauvreté).

Le plan de réduction de la pauvreté

C'est à la suite de consultations auprès de Néo-Brunswickois de tous les milieux que le tout premier plan de réduction de la pauvreté de la province, *Ensemble pour vaincre la pauvreté*, fut lancé en novembre 2009. Ce plan décrit les mesures à prendre pour réduire la pauvreté et promouvoir l'inclusion socioéconomique dans l'ensemble de la province et compte 22 domaines d'intervention. Il a pour objectif de « réduire la pauvreté monétaire de 25 p. 100 et la pauvreté monétaire extrême de 50 p. 100 » d'ici 2015.

La Société d'inclusion économique et sociale

La Société a été établie en tant qu'organisme indépendant du gouvernement afin de guider, d'appuyer et de surveiller la mise en œuvre du plan. Les membres de son conseil d'administration représentent plusieurs secteurs et sont responsables des interventions de la Société. Le réseau d'inclusion communautaire est le mécanisme prévu pour permettre aux membres des collectivités de se réunir, de déterminer leurs priorités, d'obtenir des ressources et de prendre des mesures concrètes pour régler les questions qui les préoccupent. L'une des principales tâches de la SIES consiste à appuyer la création de réseaux d'inclusion communautaire pour répondre aux besoins des régions. Douze régions ont été circonscrites pour ces réseaux. Chaque région a créé son propre RIC avec l'aide de la SIES. Cette dernière fournit également une certaine aide financière.

Les réseaux d'inclusion communautaire (RIC)

En vertu de la *Loi sur l'inclusion économique et sociale*, la SIES peut reconnaître un réseau d'inclusion communautaire si le groupe local a établi, pour la gouvernance et la prise de décisions, une structure qui comprend un conseil d'administration formé de représentants du milieu des affaires, du gouvernement, du secteur sans but lucratif et des citoyens qui vivent ou qui ont vécu dans la pauvreté. En novembre 2010, la SIES a lancé un appel pour inciter les parties intéressées à établir des réseaux d'inclusion communautaires dans leur région respective.

Dispositions législatives

Au cours de l'enquête, le Bureau du commissaire a examiné attentivement l'ensemble des dispositions législatives pertinentes, soit la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* et le *Règlement* établi en vertu de celle-ci, ainsi que la *LLO*.

À la lumière des préoccupations exprimées par les plaignants et des réponses obtenues de la SIES, il nous semble que la Société a déjà entrepris plusieurs mesures en vue d'améliorer la prestation de services bilingues par les RIC. En effet, d'après les renseignements dont nous disposons, la SIES encourage les réseaux à opérer selon l'esprit de la *LLO*. D'ailleurs, au début du mois d'avril 2012, la Société a fait parvenir au Bureau du commissaire une offre d'emploi pour le poste de coordonnateur de RIC à Saint-Jean, dont les critères incluaient la « compétence dans les deux langues officielles ». La Société considère cependant que les RIC sont des organismes distincts et indépendants qui ne relèvent pas de son autorité et qui ne livrent pas de services en son nom. Elle considère qu'il s'agit plutôt d'une relation de partenariat et de collaboration.

Cela dit, plusieurs lacunes subsistent, notamment :

- La traduction simultanée n'est pas toujours disponible lors de certains événements.
- La présence de sites Web unilingues. (On nous indique toutefois qu'ils seront disponibles dans les deux langues officielles « sous peu ».)

Conclusion et recommandations

Il nous semble que les inquiétudes des plaignants sont fondées du moins en ce qui a trait au fonctionnement des réseaux et à leur capacité d'offrir des services égaux dans les deux langues officielles.

Tout en reconnaissant ses obligations, la SIES semble préconiser une approche qui vise uniquement à « encourager » les réseaux à opérer selon l'esprit de la *LLO*, puisqu'elle considère que les RIC sont des organismes distincts et indépendants qui ne relèvent pas d'elle et qui ne livrent pas de services en son nom. Elle considère qu'il s'agit d'une relation de partenariat et de collaboration.

Il est clair que la SIES, à titre de société de la Couronne, est une institution au sens de l'article 1 de la *LLO* et qu'en règle générale, les services offerts par la Société et les communications de celle-ci sont conformes à ses obligations en matière de langues officielles. Les échanges entre le Bureau du commissaire et la SIES ont aussi permis de vérifier qu'il existe au sein de cette institution un engagement ferme à l'égard des langues officielles.

Contrairement à ce que semble avoir conclu la SIES, le commissaire juge que les RIC sont des tiers assujettis à l'article 30 de la *LLO* et, à ce titre, qu'ils ont les mêmes obligations en matière de langues officielles que celles que doivent respecter les institutions du gouvernement provincial. Le commissaire est parvenu à cette conclusion après avoir examiné la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* et son règlement. En effet, cette loi donne un pouvoir de contrôle et de supervision à la SIES, pouvoir qui lui permet non seulement de reconnaître un groupe à titre de réseau, mais de suspendre ou d'annuler cette reconnaissance. Selon le *Règlement*, un des motifs que peut invoquer la SIES pour suspendre ou annuler une reconnaissance est que le réseau « ne répond pas aux besoins linguistiques des deux communautés linguistiques officielles dans la région où il œuvre ». Le commissaire croit que cette responsabilité est semblable à celle qu'ont les institutions en vertu de l'article 30. La SIES doit donc surveiller diligemment les services offerts par les réseaux. Pour agir ainsi, il est essentiel que la SIES se dote de mesures claires, de politiques, de directives et autres normes pour s'assurer que les RIC peuvent bien comprendre et respecter leurs obligations en matière de langues officielles. Elle doit aller au-delà des suggestions et des encouragements et établir les « règles du jeu ». En l'absence de règles et de directives claires, la SIES risque

d'être inhabile à exercer les fonctions de surveillance qui lui sont conférées par la *Loi* et le *Règlement* établi en vertu de celle-ci. En l'absence de règles ou directives précises, on peut se demander comment la SIES pourrait suspendre ou annuler une reconnaissance d'un RIC pour le motif qu'il a failli à la tâche en matière de services aux communautés linguistiques.

Même si la SIES persiste à maintenir que les RIC ne sont pas des tiers au sens de l'article 30, le commissaire est d'avis que ses responsabilités par rapport aux réseaux restent les mêmes et que le mandat qui lui est conféré par la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* et son règlement exige qu'elle agisse de façon que les réseaux répondent aux besoins linguistiques des deux communautés de langues officielles, et, pour y arriver, qu'elle doit agir comme il est suggéré dans le paragraphe antérieur. Il ne s'agit donc pas de s'embourber dans un débat juridique sur l'interprétation de l'article 30, mais plutôt d'agir avec rigueur et célérité dans le cadre de son mandat pour que les membres des deux communautés de langues officielles ne soient pas exclus mais qu'ils reçoivent des services et communications de qualité égale de la part des réseaux.

Bien qu'une certaine quantité de matériel ait été élaborée dans les deux langues officielles, il n'y a toujours pas de politiques ni de directives écrites à l'intention des réseaux. Cette absence de politiques et de directives écrites est inquiétante, en particulier puisque la Société existe déjà depuis un certain temps. Le commissaire considère que des directives seraient fondamentales comme outil permettant à la SIES de s'assurer que les RIC ne vont pas tout simplement en « cochant une case » se définir comme étant des organismes remplissant les critères réglementaires en matière de langues officielles.

La SIES doit donc se doter d'un plan directeur qui présente clairement ses attentes envers les RIC en matière de services et de communications dans les deux langues officielles. Le commissaire formule donc les recommandations suivantes :

Première recommandation

Que la SIES élabore une planification stratégique à l'intention des RIC contenant notamment des politiques et lignes directrices claires, des échéanciers pour l'implantation de mesures correctives et des outils d'évaluation afin que les réseaux agissent en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires en matière de langues officielles.

Deuxième recommandation

Que la SIES soit encore plus vigilante et proactive, et qu'elle agisse avec célérité en continuant ses interventions auprès des RIC afin d'assurer que les services offerts au public par les réseaux soient conformes à la fois à nos valeurs en matière de langues officielles et à l'appui de nos deux communautés linguistiques officielles.

En outre, le commissaire considère que la SIES et les RIC doivent également aller au-delà des obligations qui leur sont prescrites par la *LLO* et le *Règlement* pris en vertu de la *Loi sur l'inclusion économique et sociale* en appuyant les deux communautés de langues officielles conformément à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques*. À cet effet, le commissaire recommande ce qui suit :

Troisième recommandation

Que la SIES prenne des mesures positives dans toutes ses activités, y compris dans son interaction avec les RIC, afin d'encourager le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles conformément à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques* et à l'esprit de la *LLO*.

Ville de Miramichi

Plaintes

Depuis mai 2009, plusieurs plaintes visant la Ville de Miramichi ont été déposées au Bureau du commissaire aux langues officielles.

Site Internet

- Le plaignant allègue que le site Internet de la Ville ne semble pas être disponible en français.

Affichage unilingue

- Le plaignant a constaté un affichage uniquement en anglais sur le réservoir d'eau de la municipalité : « City of Miramichi – Canada's Irish Capital ».

Services en français

- Le 21 octobre 2009, le plaignant a composé le 506-623-2200 afin de joindre l'Hôtel de Ville. Aux dires du plaignant, la réceptionniste a répondu à son appel sans faire d'offre active et n'a pas été en mesure de lui fournir l'information demandée en français. Le plaignant s'est ainsi vu obligé de poursuivre la conversation en anglais.
- Le plaignant a constaté des déficiences quant à la fourniture de services en français dans divers bureaux (services récréatifs, culturels, permis municipaux, travaux publics, aménagement, prévention des incendies et police).

Arrêtés municipaux en français

- Le plaignant allègue que les arrêtés municipaux de la Ville ne sont pas disponibles en français.

Observations et analyse

Les allégations concernent la non-application des dispositions visant les services et communications offerts par les cités et certaines municipalités, notamment le paragraphe 35(2) et l'article 36 de la *LLO*, ainsi que le paragraphe 3(2) du Règlement 2002-63.

Site Internet

La Ville reconnaît que son site Internet ne respecte pas les exigences de la *LLO*. Elle a entrepris une refonte de son site et ce dernier sera bilingue une fois l'exercice terminé.

Le commissaire souhaite que cette refonte se fasse dans les plus brefs délais. En outre, il espère que cette initiative contient des mesures afin qu'à l'avenir, toute mise à jour ou modification du site soit effectuée de façon que le contenu soit de qualité égale dans les deux langues officielles.

Affichage unilingue

La Ville reconnaît que l'affichage sur certains de ses bâtiments ne respecte pas les exigences qu'imposent la *LLO* et son règlement. À cet effet, elle s'engage à ce que dorénavant, l'affichage sur tous les nouveaux bâtiments, installations et panneaux de signalisation soient dans les deux langues officielles. Elle a informé le commissaire que l'affichage existant finira par être remplacé par un affichage bilingue, dans le cadre de l'entretien normal. Elle précise notamment que les deux réservoirs d'eau municipaux doivent être repeints d'ici trois à cinq ans et qu'à ce moment, tout mot ou message paraîtra en français et en anglais.

Le commissaire comprend les défis associés à la conjoncture économique et leur incidence sur la Ville. Cependant, il s'inquiète de la position de la Ville selon laquelle l'affichage existant « finira » par être remplacé. L'engagement de la Ville sans échéancier plus précis n'est pas très rassurant. En effet le règlement adopté en 2002 exigeait que les affiches* existantes à cette époque soient bilingues avant la fin de l'année 2003.

Le commissaire est d'avis que la Ville doit donc immédiatement vérifier toutes les affiches de ses installations et de ses bâtiments et créer un répertoire de celles qui ne sont pas conformes à la *LLO* (y compris les deux réservoirs d'eau). Elle doit par la suite établir un échéancier précis pour la modification de chacune d'entre elles.

Services en français

Les plaintes au sujet du manque de services en français (services récréatifs et culturels, permis municipaux, travaux publics, aménagement, prévention des incendies et services de police) n'ont pas été niées par la Ville, qui reconnaît avoir de sérieux défis dans plusieurs services.

La Ville de Miramichi confirme cependant qu'elle comprend ses obligations en vertu de la *LLO*. En outre, comme l'a fait savoir son avocat dans sa lettre du 22 septembre 2011, elle s'engage à rappeler à ses employés leurs obligations en matière de langues officielles et à apporter des changements à son personnel pour s'assurer d'avoir, parmi ses employés, plus de gens bilingues.

Le commissaire considère qu'il s'agit de mesures positives. Il comprend que la Ville a des défis et qu'il y aura une certaine période de rattrapage avant qu'elle ne puisse respecter toutes ses obligations en vertu de la *LLO*.

Arrêtés municipaux en français

La Ville de Miramichi est assujettie au paragraphe 35(2) de la *LLO*, lequel l'oblige à adopter et à publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

Il semble y avoir une divergence entre les commentaires du plaignant selon lesquels il n'a pu obtenir des copies certifiées de certains arrêtés municipaux dans les deux langues officielles et la réponse de l'avocat de la Ville. Ce dernier a soutenu que les arrêtés sont adoptés dans les deux langues officielles et, par conséquent, qu'il ne devrait pas être difficile de fournir pour ainsi dire immédiatement des copies certifiées dans l'une ou l'autre langue officielle.

Il va sans dire que la Ville doit s'engager à vérifier les raisons qui ont empêché le plaignant d'obtenir des copies dans sa langue de choix et à corriger toute lacune persistante, le cas échéant, pour éviter que de tels incidents se reproduisent.

Conclusion et recommandations

Le commissaire croit que la Ville devra s'assurer que ses mesures correctives font partie de ses priorités et devra se doter d'une stratégie bien étoffée pour se conformer à toutes ses obligations en matière de langues officielles. À cet effet, le commissaire recommande ce qui suit :

Première recommandation

Que la Ville se dote d'un plan directeur exhaustif en matière de langues officielles visant tous les services municipaux assujettis à la *LLO* et au règlement afin

d'assurer la conformité avec toutes les obligations législatives et réglementaires et qu'elle s'assure que ce plan est connu des employés de la Ville. Cette démarche, qui devrait identifier les forces, les faiblesses, fixer les objectifs, les échéanciers et la stratégie, l'aidera à relever ses défis et à se doter de mesures lui permettant d'évaluer l'efficacité de sa planification.

Le commissaire est conscient que les changements proposés ne se feront pas du jour au lendemain. Toutefois, durant cette période de rattrapage, il juge qu'il est important pour la Ville de Miramichi de tenter de se rapprocher de sa communauté francophone. Cela pourra non seulement rassurer cette communauté des bonnes intentions de la Ville, mais pourrait aussi venir offrir certaines pistes de solutions afin d'améliorer l'accès et la qualité des services en français.

À cet égard, il recommande ce qui suit :

Deuxième recommandation

Que la Ville de Miramichi soit proactive, entre autres, pendant la période de rattrapage en envisageant diverses pistes de solutions, notamment les suivantes :

- 1) consulter la communauté francophone en poursuivant ses discussions avec le Conseil communautaire Beausoleil;
- 2) communiquer avec le ministère des Gouvernements locaux et d'autres villes néo-brunswickoises afin de s'enquérir de la disponibilité d'outils et de pratiques exemplaires à l'intention des villes.

En matière d'affichage, le commissaire recommande ce qui suit afin d'inciter la Ville à agir avec plus de rigueur :

Troisième recommandation

Que la Ville de Miramichi passe à l'action immédiatement en créant un répertoire de toutes les affiches de tous ses édifices et installations municipales qui ne sont pas conformes au *Règlement*, qu'elle détermine les mesures à prendre relativement à celles qui doivent être corrigées ou remplacées et qu'elle établisse un échéancier fixant les dates d'exécution des travaux.

* Terme employé dans le *Règlement 2002-63 de la Loi sur les langues officielles*.

Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont

Réseau de santé Vitalité

Plainte initiale

La plaignante s'est présentée le 29 septembre 2010 au Service des urgences de l'Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont, à Moncton, pour une vive douleur au pied. Elle déclare qu'elle est restée à l'hôpital durant six heures environ et qu'elle a passé la majeure partie de ce temps dans la salle d'urgence, dans l'attente d'être vue par un médecin. Elle prétend avoir remarqué à plusieurs reprises que, durant cette période d'attente, le personnel appelait les patients et prononçait les numéros de salle en français seulement. Elle soutient aussi que les patients francophones ont été traités en premier, tandis que les patients anglophones, dont elle faisait partie, ont dû attendre plus longtemps. Elle considère qu'il s'agit d'une pratique discriminatoire. Après avoir été examinée par le médecin traitant du Service des urgences, la plaignante a été dirigée vers la salle d'attente du Service de radiologie. Elle déclare avoir quitté l'hôpital de son plein gré vers 15 h, car elle trouvait qu'elle ne recevait pas les soins et l'attention attendus. La plaignante a confirmé avoir été servie dans la langue de son choix, l'anglais, à chaque point de service durant sa visite à l'Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont.

Deuxième plainte

Le 30 septembre 2010, la plaignante a téléphoné à l'Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont. Selon elle, la réceptionniste lui a répondu dans les deux langues officielles. Elle a expliqué à cette dernière qu'elle désirait déposer une plainte concernant le manque de soins et d'attention reçus durant sa visite la veille. L'appel de la plaignante a ensuite été transféré à la boîte vocale d'une femme, dont le message d'accueil était entièrement en français. La plaignante soutient que, même si elle n'a pas compris le message, elle a laissé un message en anglais au signal sonore et elle attendait toujours qu'on la rappelle au moment où la plainte a été reçue.

Observations et analyse

La plaignante a exprimé ses préoccupations concernant la non-application de la *Loi sur les langues officielles*, notamment les articles 27, 28 et 28.1 de cette dernière, qui se lisent ainsi :

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.

L'enquête et l'analyse se limitent uniquement aux communications entre les employés de l'établissement et le public. En effet, elles ne portent pas sur la langue de fonctionnement de la Régie de la santé en question, car, conformément au paragraphe 18.1(1) de la *Loi sur les régies régionales de la santé*, la Régie régionale de la santé A (y compris l'Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont) fonctionne en français et la Régie régionale de la santé B fonctionne en anglais.

Compte tenu de ce qui précède, l'enquête se rapporte à l'alinéa 18.1(2)b) de la *Loi sur les régies régionales de la santé*, qui stipule ce qui suit :

18.1(2) Par dérogation au paragraphe (1), les régies régionales de la santé :

b) assurent, par l'entremise du réseau des établissements, installations et programmes de santé qui relève d'elles, la prestation aux membres du public des services de santé dans la langue officielle de leur choix.

Plainte initiale

Dans l'affaire qui nous occupe, la plaignante a prétendu que le personnel du Service des urgences a prononcé à plusieurs reprises le nom des patients et les numéros de salle en français seulement. Elle a soutenu aussi que les patients francophones ont été traités en premier et qu'elle et les autres patients anglophones ont dû attendre plus longtemps pour voir un médecin. Dans sa lettre de

réponse, l'établissement a précisé que les patients qui se présentent à l'un ou à l'autre des services d'urgence sont classés par ordre de priorité selon une méthode de triage précise, c'est-à-dire qu'à leur arrivée, ils sont triés et classés en fonction de leurs besoins en soins et non selon leur langue.

Selon les renseignements obtenus par le Bureau du commissaire au fil des ans, il n'y a pas lieu de contester l'affirmation de l'établissement selon laquelle la méthode de triage utilisée dans les services d'urgence des hôpitaux de la province repose sur les besoins en soins et sur aucun autre facteur. Il est bien connu que l'attente dans les salles d'urgence est souvent longue et frustrante pour bien des gens. Il semble que cette situation ne se limite pas au Nouveau-Brunswick et des données anecdotiques donnent à penser que le problème se pose presque partout au Canada. En fonction des renseignements obtenus en l'espèce, le Bureau du commissaire ne peut pas conclure que le temps d'attente rapporté par la plaignante est dû à un facteur autre que ceux qui interviennent normalement lors d'une visite au Service des urgences.

Il importe de noter que la plaignante reconnaît avoir reçu les services dans sa langue préférée à tous les points de service durant sa visite à l'hôpital.

D'après les dossiers que nous avons traités au fil des années, nous croyons comprendre que, dans la plupart des hôpitaux, la pratique consiste à déterminer dès le premier contact la langue préférée du patient et de l'inscrire à son dossier pour voir au respect de son choix tout au long de sa visite. Cela expliquerait pourquoi la plaignante a été servie dans la langue de son choix à tous les points de service et pourquoi le personnel de l'hôpital a communiqué en français avec les autres patients lorsqu'il était temps pour ces derniers de recevoir des services.

Par conséquent, il est impossible de conclure que cette pratique, telle que l'a décrite la plaignante, contrevient aux obligations de la *Loi sur les langues officielles*.

Deuxième plainte

La plaignante soutient aussi qu'après avoir téléphoné à l'hôpital pour déposer une plainte, une réceptionniste lui a répondu dans les deux langues, puis a transféré son appel qui a abouti dans une boîte vocale dont le message d'accueil était en français seulement.

L'établissement a informé le Bureau du commissaire qu'il a mené une enquête interne ayant révélé que le message d'accueil automatisé de la boîte vocale de l'employée était effectivement en français seulement. L'établissement a précisé que cette situation découle d'une modification récemment apportée au service de messagerie vocale de Bell Aliant, qui n'offre plus l'option d'un message d'accueil bilingue standard. L'employée n'était pas au courant de cette récente modification. Cependant, elle a créé un message vocal bilingue personnalisé après en avoir été informée, car l'enregistrement d'un message vocal bilingue est encore possible.

D'après l'information ci-dessus, nous concluons que, dans ce cas précis, la communication en question n'a pas répondu à toutes les exigences de la *Loi sur les langues officielles*, plus particulièrement en ce qui concerne le droit du public d'être rapidement informé du fait que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix, comme le stipule l'article 28.1.

Il semble que l'incident en question constituait un incident isolé découlant du fait qu'une employée n'était pas au courant de la récente modification du service de messagerie vocale de Bell Aliant. Nous sommes satisfaits des mesures prises par le réseau de santé. L'institution a informé l'employée en question en plus de voir à ce que ses employés soient bien au courant de ces modifications et créent un message d'accueil personnalisé dans les deux langues officielles.

Conclusion et recommandations

Selon nos observations et l'analyse ci-dessus, nous déterminons que l'incident sur lequel porte la deuxième plainte ne semble pas indiquer la présence de graves lacunes systémiques au Réseau de santé Vitalité. Nous avons appris par l'expérience qu'un établissement ne peut supposer que ses employés sont toujours entièrement au courant de toutes les subtilités de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et des questions qui peuvent survenir concernant celles-ci. Nous concluons donc ce rapport par les deux recommandations ci-dessous en vue d'encourager vivement l'établissement à poursuivre ses efforts et à redoubler de vigilance afin que soient offerts au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Première recommandation

Le Bureau du commissaire aux langues officielles recommande que le Réseau de santé Vitalité vérifie périodiquement que les messages d'accueil enregistrés dans le système de messagerie vocale des employés qui interagissent avec le public respectent l'obligation découlant de l'article 28.1 de la *Loi sur les langues officielles* de faire une « offre active de service ».

Deuxième recommandation

Le Bureau du commissaire aux langues officielles recommande que le Réseau de santé Vitalité continue de rappeler à ses employés de première ligne leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et, surtout, l'importance de toujours informer les membres du public que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix.

Deux langues égales... et de qualité égale!

Au cours de la dernière année, le Bureau du commissaire a reçu des plaintes relatives à la qualité du français dans des textes gouvernementaux. Ces plaintes portaient notamment sur des erreurs typographiques, des fautes de grammaire ou de syntaxe ou encore sur la présence de mots anglais dans la version française d'une page Web. En raison de la nature de ces plaintes, celles-ci sont traitées rapidement, l'erreur étant portée à l'attention de l'institution qui la corrige généralement sur-le-champ.

Lors d'un cas récent, la responsable d'une institution s'est dite surprise qu'une erreur sur un formulaire officiel fasse l'objet d'une plainte auprès du Bureau. Le commissaire lui a alors rappelé que le statut d'égalité du français et de l'anglais exige que les textes des institutions soient de qualité égale. En outre, il a souligné que tout manquement en cette matière remet en question ce statut d'égalité tout en jetant un discrédit sur la qualité des communications gouvernementales.

Le commissaire reconnaît que des erreurs peuvent parfois se glisser dans des textes officiels. Il note cependant que celles portées à son attention se retrouvent presque toujours dans les versions françaises. Pareille situation démontre qu'une vigilance accrue est nécessaire afin que les deux versions des textes officiels soient de qualité égale.



Décisions des tribunaux

La décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'affaire *Losier* réaffirme l'importance des droits linguistiques

Serge Allain Losier était accusé d'avoir conduit son véhicule le 4 septembre 2008 alors que ses facultés étaient affaiblies par l'alcool. Fait à noter, le policier qui a procédé à l'arrestation de M. Losier à Fredericton a attendu une trentaine de minutes avant de lui offrir un service dans la langue officielle de son choix.

Lors du procès à la Cour provinciale*, le juge a conclu que les droits linguistiques de M. Losier avaient été violés et que, par conséquent, la preuve obtenue en contravention de ses droits ne pouvait être utilisée contre lui, entraînant du même coup l'acquittement.

La Couronne a fait appel de cette décision à la Cour du Banc de la Reine – qui a confirmé la décision – puis à la Cour d'appel. Le 11 octobre 2011, la plus haute cour de la province maintenait elle aussi le verdict d'acquittement.

Cette décision est importante, car elle lie les droits linguistiques inscrits dans la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick à ceux reconnus dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ce lien est important pour deux raisons. D'une part, il permet ainsi à la Cour provinciale d'entendre une cause liée à la violation de droits linguistiques, car cette cour peut entendre toute affaire liée aux droits inscrits dans la *Charte*. D'autre part, étant donné qu'une violation des droits inscrits dans la *Charte* donne droit à une réparation en vertu de l'article 24 de celle-ci, la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick peut ainsi accorder une réparation pour la violation de droits linguistiques.

Il est important de souligner que la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick précise dans son jugement que l'exclusion d'éléments de preuve n'est pas nécessairement la réparation indiquée pour toutes les atteintes aux droits linguistiques.

Extrait de la décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick R. c. *Losier*, 2011 NBCA 102 (CanLII)

Dans une décision admirablement circonstanciée, le juge de la Cour du Banc de la Reine siégeant en appel en vertu de la Partie XXVII du *Code criminel* a rejeté l'appel de la procureure générale après avoir conclu que : 1) le juge du procès avait la compétence requise pour trancher la question de savoir s'il y avait eu violation des droits linguistiques de l'intimé à la suite de son interpellation; 2) l'obligation du policier d'informer l'intimé de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix découle non seulement du par. 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*, mais également du par. 20(2) de la *Charte*; et 3) le juge du procès pouvait à bon droit conclure à une violation des droits que ces dispositions conféraient à l'intimé et écarter le certificat du technicien qualifié en vertu du par. 24(2) de la *Charte*.

La procureure générale demande l'autorisation de faire appel. Elle prétend que le juge de la Cour du Banc de la Reine a commis une erreur de droit : 1) « en reconnaissant à la Cour provinciale la compétence d'adjudger d'une violation d'un droit linguistique dans les présentes circonstances »; 2) « en rattachant les exigences de la justice naturelle aux droits linguistiques et vice versa »; 3) « dans son interprétation et application de l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles* et [du par.] 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* »; et 4) « en accordant [une réparation] non justifié[e] par le droit et qui risque de déconsidérer l'administration de la justice ».

* Des extraits de la décision de la Cour provinciale dans l'affaire *Losier* sont présentés dans le rapport annuel 2010-2011.

Enfin, s'il est incontestable que les droits linguistiques reconnus par la *Charte* sont « inviolables » (...) et que l'art. 24 doit être interprété de sorte à « protéger les droits garantis par la *Charte* en assurant des réparations efficaces » (...), il n'en demeure pas moins que l'exclusion d'éléments de preuve essentiels à la poursuite n'est pas nécessairement la réparation indiquée pour toutes les atteintes aux droits linguistiques, quelles que soient les circonstances. L'analyse requise par le par. 24(2) doit être faite.

Extrait du jugement de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'affaire *Losier*

Analyse et décision

Les moyens d'appel soulèvent d'importantes questions « de droit seulement » au sens du par. 839(1) du *Code criminel*. Il y a donc lieu d'accorder à la procureure générale la permission de faire appel.

Cela dit, nous souscrivons, pour l'essentiel, aux motifs du juge de la Cour du Banc de la Reine (voir tout particulièrement les par. 14-49). Selon nous, ces motifs font état d'une appréciation juste du droit pertinent, notamment en ce qui concerne le sens et la portée qu'il convient de donner au par. 20(2) de la *Charte*.

Le policier qui a interpellé l'intimé était tenu de respecter les obligations que le par. 20(2) de la *Charte* impose aux institutions du gouvernement du Nouveau-Brunswick (voir *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada*, 2008 CSC 15 (CanLII), 2008 CSC 15, [2008] 1 R.C.S. 383; *R. c. Gautreau* (1989), 101 R.N.-B. (2^e) 1, [1989] A.N.-B. n° 1005 (C.B.R.) (QL), inf. pour d'autres motifs par (1990), 109 R.N.-B. (2^e) 54, [1990] A.N.-B. n° 860 (C.A.) (QL), autorisation de pourvoi refusée [1991] 3 S.C.R. viii, [1990] C.S.C.R. n° 444 (QL); et *R. c. Gaudet*, 2010 NBBR 27 (CanLII), 2010 NBBR 27, [2010] A.N.-B. n° 25 (QL)).

Par ailleurs, comme les juges majoritaires l'ont souligné dans l'arrêt *R. c. Beaulac*, 1999 CanLII 684 (CSC), [1999] 1 R.C.S. 768, [1999] A.C.S. n° 25 (QL), il incombe aux tribunaux d'éviter une interprétation restrictive des dispositions législatives et constitutionnelles portant sur les droits linguistiques. Nous tirons aussi de cet

arrêt phare d'autres enseignements. En effet, parmi les interprétations qui peuvent raisonnablement être faites d'une telle disposition, il convient de favoriser la plus apte à refléter la mise en œuvre des principes suivants : (1) le droit à l'emploi de l'une ou de l'autre des langues officielles nécessite la reconnaissance du devoir de l'État de prendre des mesures positives pour en promouvoir l'exercice ; et (2) l'objet de l'enchâssement de ce droit dans la *Charte* était nul autre que de contribuer au « maintien et à la protection des collectivités de langue officielle » :

[...] Les droits linguistiques ne sont pas des droits négatifs, ni des droits passifs; ils ne peuvent être exercés que si les moyens en sont fournis. Cela concorde avec l'idée préconisée en droit international que la liberté de choisir est dénuée de sens en l'absence d'un devoir de l'État de prendre des mesures positives pour mettre en application des garanties linguistiques; voir J. E. Oestreich, « Liberal Theory and Minority Group Rights » (1999), 21 Hum. Rts. Q. 108, à la p. 112; P. Jones, « Human Rights, Group Rights, and Peoples' Rights » (1999), 21 Hum. Rts. Q. 80, à la p. 83: [TRADUCTION] « [U]n droit [...] est conceptuellement lié à un devoir »; et R. Cholewinski, « State Duty Towards Ethnic Minorities: Positive or Negative? » (1988), 10 Hum. Rts. Q. 344.

[...]

Les droits linguistiques doivent dans tous les cas [souligné dans l'original] être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et

l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada; voir *Renvoi relatif à la Loi sur les écoles publiques (Man.)* [1993 CanLII 119 (CSC), [1993] 1 R.C.S. 839, [1993] A.C.S. n° 26 (QL)], à la p. 850. Dans la mesure où l'arrêt *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick* [1986 CanLII 66 (CSC), [1986] 1 R.C.S. 549, [1986] A.C.S. n° 26 (QL)], aux pp. 579 et 580, préconise une interprétation restrictive des droits linguistiques, il doit être écarté. La crainte qu'une interprétation libérale des droits linguistiques fera que les provinces seront moins disposées à prendre part à l'expansion géographique de ces droits est incompatible avec la nécessité d'interpréter les droits linguistiques comme un outil essentiel au maintien et à la protection des collectivités de langue officielle là où ils s'appliquent. Il est également utile de réaffirmer ici que les droits linguistiques sont un type particulier de droits, qui se distinguent des principes de justice fondamentale. Ils ont un objectif différent et une origine différente. Je reviens plus tard sur ce point. [par. 20 et 25]

[Nous avons souligné.]

Nous sommes d'avis que l'interprétation faite du par. 20(2) en l'espèce, tant en Cour provinciale qu'en Cour du Banc de la Reine, est fidèle à ces directives. Nous faisons remarquer qu'elle fait écho à l'interprétation qui a été retenue par la Cour du Banc de la Reine dans les affaires *R. c. Gautreau* (le juge en chef Richard) et *R. c. Gaudet* (la juge LaVigne). Quoi qu'il en soit, nous rejetons l'interprétation restrictive du par. 20(2) qui a été privilégiée dans quelques autres affaires, notamment

R. c. Robichaud, 2009 NBCP 26 (CanLII), 2009 NBCP 26, 350 R.N.-B. (2^e) 113.

Enfin, s'il est incontestable que les droits linguistiques reconnus par la *Charte* sont « inviolables » (voir *R. c. McGraw*, 2007 NBCA 11 (CanLII), 2007 NBCA 11, 312 R.N.-B. (2^e) 142 et *R. c. Bujold*, 2011 NBCA 24 (CanLII), 2011 NBCA 24, 369 R.N.-B. (2^e) 262) et que l'art. 24 doit être interprété de sorte à « protéger les droits garantis par la *Charte* en assurant des réparations efficaces » (voir *R. c. 974649 Ontario Inc.*, 2001 CSC 81 (CanLII), 2001 CSC 81, [2001] 3 R.C.S. 575, par. 19), il n'en demeure pas moins que l'exclusion d'éléments de preuve essentiels à la poursuite n'est pas nécessairement la réparation indiquée pour toutes les atteintes aux droits linguistiques, quelles que soient les circonstances. L'analyse requise par le par. 24(2) doit être faite.

En l'espèce, le juge du procès a fait une analyse en tout point conforme au par. 24(2) et aux directives fournies par la juge en chef McLachlin dans l'arrêt *R. c. Grant*, 2009 CSC 32 (CanLII), 2009 CSC 32, [2009] 2 R.C.S. 353. À l'instar du juge de la Cour du Banc de la Reine, nous sommes d'avis que, eu égard aux circonstances et à la norme de contrôle applicable (voir *R. c. Silveira*, 1995 CanLII 89 (CSC), [1995] 2 R.C.S. 297, [1995] A.C.S. n° 38 (QL), et *R. c. Buhay*, 2003 CSC 30 (CanLII), 2003 CSC 30, [2003] 1 R.C.S. 631), la décision du juge du procès d'écarter le certificat du technicien qualifié ne saurait être infirmée.

Affaire Losier : la Province demande à la Cour suprême la permission d'en appeler de la décision de la Cour d'appel, puis retire sa demande

Le 9 décembre 2011, le Cabinet du procureur général du Nouveau-Brunswick demandait officiellement à la Cour suprême du Canada l'autorisation d'en appeler de la décision de la Cour d'appel dans l'affaire *Losier*. Dans sa demande d'autorisation, la Province plaidait que :

- *la Cour d'appel a erré en droit en donnant une portée constitutionnelle à certaines dispositions d'une loi adoptée par l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, à savoir le paragraphe 31(1) de la Loi sur les langues officielles;*
- *la Cour d'appel a erré en droit en concluant à une violation du paragraphe 20(2) de la Charte; et*
- *la Cour d'appel a erré en droit en excluant le certificat du technicien qualifié.*

Dans sa demande, la Province « reconnaît que M. Losier a vu ses droits garantis par la *Loi sur les langues officielles* violés lorsque le gendarme Jordan ne l'a pas informé qu'il avait le droit d'être servi en français et en anglais lors de son arrestation ». Cependant la Province souligne « qu'une telle violation à la *Loi sur les langues officielles* ne comporte pas, dans le présent contexte, une violation automatique des droits prévus au paragraphe 20(2) de la *Charte* ». Ainsi, la Province plaidait que, dans cette affaire, « puisqu'on ne pouvait inclure dans le paragraphe 20(2) de la *Charte* les dispositions du paragraphe 31(1) de la LLO, les droits constitutionnels de l'intimé n'avaient pas été violés ». Par conséquent, « les tribunaux inférieurs n'avaient donc pas le pouvoir d'écarter la certification du technicien qualifié (la preuve) en vertu des dispositions réparatrices du paragraphe 24 de ladite *Charte* ».

Cette position de la Province a surpris plusieurs observateurs. En effet, en prétendant que les dispositions de la LLO ne pouvaient être associées à celles de la *Charte*, la Province semblait préconiser une interprétation restrictive des droits linguistiques, ce qui est contraire à l'approche préconisée par la Cour suprême dans l'arrêt *Beaulac*. Dans la décision *Losier*, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a d'ailleurs souligné :

Par ailleurs, comme les juges majoritaires l'ont souligné dans l'arrêt R. c. Beaulac, 1999 CanLII 684 (CSC), [1999] 1 R.C.S. 768, [1999] A.C.S. n° 25 (QL), il incombe aux tribunaux d'éviter une interprétation restrictive des dispositions législatives et constitutionnelles portant sur les droits linguistiques. Nous tirons aussi de cet arrêt phare d'autres enseignements. En effet, parmi les interprétations qui peuvent raisonnablement être faites d'une telle disposition, il convient de favoriser la plus apte à refléter la mise en œuvre des principes suivants : (1) le droit à l'emploi de l'une ou de l'autre des langues officielles nécessite la reconnaissance du devoir de l'État de prendre des mesures positives pour en promouvoir l'exercice;

Le 22 décembre 2011, retournement de situation : la Province ne fait plus appel du verdict dans l'affaire *Losier*. Dans un communiqué publié le même jour, le Cabinet du procureur général déclare :

L'avis d'intention d'en appeler à la Cour suprême du Canada de la décision rendue dans l'affaire R. c. Losier a été retiré le mercredi 21 décembre à la demande de la procureure générale adjointe. Après réflexion, nous en sommes venus à la conclusion que de procéder à l'appel auprès de la Cour suprême pourrait mener à des conséquences imprévues sur l'importance devant être accordée à la Loi sur les langues officielles. Nous en avons conclu, après examen des circonstances de l'affaire, qu'il ne serait pas dans l'intérêt public de poursuivre nos démarches d'appel. Ainsi, nous retirons la demande d'autorisation.

Procès dans la langue officielle de son choix

L'État n'a pas à traduire tous les documents

Au Canada, toute personne a le droit de subir un procès dans la langue officielle de son choix et d'être entendue par un juge qui parle cette langue. Pour ce faire, des services d'interprétation sont fournis notamment pour l'audition d'un témoin qui ne parle pas la langue de l'accusé. De plus, les éléments de la preuve qui ne sont pas dans la langue du procès sont traduits.

Le droit à un procès dans la langue officielle de son choix ne signifie pas pour autant que l'État doit nécessairement fournir à l'accusé tous les éléments du dossier d'accusation dans la langue officielle qu'il a choisie. Deux décisions récentes de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick viennent confirmer cette interprétation. Des avocats de la défense ont demandé à la Couronne de traduire en anglais des documents faisant partie du dossier d'accusation. Bien que les deux procès se soient déroulés en anglais, la Couronne a refusé. Les avocats de la défense ont soutenu que ce refus bafouait les droits constitutionnels de leur client. Les juges dans les deux causes ont statué que l'État n'avait pas l'obligation de faire traduire certains documents faisant partie du dossier de la Couronne.

Procès de Mario Bossé

Cour provinciale du Nouveau-Brunswick à Moncton

Mario Bossé était accusé de tentatives de meurtre, d'agression et de menaces de mort à l'endroit d'une femme. Il a subi son procès à la Cour provinciale à Moncton. L'accusé, qui parlait le français et l'anglais, a opté pour un procès en anglais et a retenu les services d'un avocat unilingue anglophone. Ce dernier a demandé à la Couronne de traduire les déclarations écrites de témoins du français vers l'anglais (éléments qui n'avaient alors pas été déposés en preuve.) La Couronne a refusé. L'avocat de la défense a contesté cette décision devant le juge, estimant que celle-ci bafouait les droits constitutionnels de M. Bossé (*Charte canadienne des droits et libertés*) ainsi que certains articles de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Dans sa décision sur ce point, le juge a tenu à souligner que le droit de M. Bossé d'obtenir un procès dans la langue officielle de son choix était pleinement respecté et que tout élément de preuve déposé (à l'oral ou par écrit) qui n'est pas en anglais serait traduit. Le juge a reconnu qu'il peut y avoir des cas où le fait de ne pas traduire la divulgation (l'ensemble des documents dont dispose la Couronne dans une cause) pourrait nuire au droit de l'accusé à une défense pleine et entière. Toutefois, dans le cas du procès de M. Bossé, le juge a conclu que ce n'était pas le cas.

Extrait de la décision du juge

[Décision non publiée – Traduction]

Dans le cas présent, la question consiste à déterminer si les faits permettent de conclure, selon la prépondérance des probabilités, que le refus de la Couronne de fournir à M. Bossé une traduction officielle du français vers l'anglais des déclarations visées constitue une atteinte à sa capacité à répondre pleinement aux accusations et à assurer sa défense ou si son droit à une audience équitable a été bafoué.

D'emblée, il m'apparaît très important de clarifier deux points précis :

Le droit de M. Bossé à une audience en français ou en anglais est absolu et incontestable; il est donc libre de choisir à son gré l'avocat ou l'avocate qui lui convient pour le représenter dans cette affaire. Le présent litige ne porte pas sur cette question.

À mon avis, M. Bossé n'a pas réussi à établir qu'il y a eu violation de son droit selon l'article 7 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Permettez-moi de m'attarder sur certains points qui me semblent pertinents. D'abord, M. Bossé a reçu la divulgation complète des renseignements demandés dans une langue qu'il

comprend parfaitement. Ensuite, bien que son choix d'avocat pourrait avoir occasionné certaines difficultés d'ordre pratique en ce qui concerne les documents divulgués, il existe, selon l'opinion de la Cour, d'autres solutions réalisables auxquelles M. Bossé aurait pu avoir recours pour surmonter les difficultés apparentes engendrées par son choix de conseiller juridique. Par exemple, rien ne porte à croire qu'il est incapable d'aider son avocat à comprendre les déclarations fournies en français ou qu'une autre personne du cabinet d'avocats de M^e Fowler ne pourrait pas s'acquitter de cette tâche de façon adéquate.

En outre, si M^e Fowler a déterminé que seule une traduction « officielle » pourrait lui permettre d'analyser en profondeur les documents divulgués et de prendre des décisions éclairées concernant la défense de M. Bossé, ce dernier n'a certainement pas établi de preuve de son incapacité à payer pour une telle traduction.

Il peut exister des cas dans lesquels l'accusé pourrait établir hors de tout doute que le défaut de fournir une traduction des documents divulgués cause effectivement un préjudice et porte atteinte à son droit à une défense pleine et entière. À titre d'exemple, nous pouvons évoquer la décision non publiée du juge Michaud dans l'affaire *R. c. Shawn Babineau*, rendue à Moncton le 15 juillet 2011. L'affaire dont il faut traiter ici ne renvoie cependant pas à ce genre de situation.

(...)

Dans la présente affaire, l'accusé a décidé que toutes les procédures devaient se dérouler en anglais. Son droit de choisir sera protégé par cette cour. Tout élément de preuve (oral ou écrit) présenté qui n'est pas en anglais sera traduit. La Cour veillera à ce que ce soit fait.

De l'avis de la Cour, quel que soit le désavantage qui puisse exister dans cette affaire, il n'est pas attribuable à la décision de M. Bossé d'avoir un procès en anglais, mais bel et bien à son choix de conseiller juridique. Les déclarations produites en raison de l'obligation de la Couronne de divulguer ne constituent pas une preuve, ni une plaidoirie ou un processus qui émane d'un tribunal qui aurait dû être communiqué dans la langue choisie par l'accusé.

De plus, en tant que citoyen à part entière, M. Bossé est autorisé à communiquer avec le bureau de la Couronne en français ou en anglais et à recevoir des services dans la langue officielle de son choix. Par contre, cela ne l'autorise pas à obtenir, à l'intention de son avocat, la traduction de documents divulgués dans le cadre d'une poursuite criminelle, à moins de réussir à prouver qu'une violation a été commise aux termes de l'article 7 de la *Charte canadienne des droits et libertés* quant à son droit de présenter une défense pleine et entière. Par exemple, je ne crois pas qu'il s'agit du genre de « service » visé par l'article 27 de la *Loi sur les langues officielles*, en particulier étant donné que les articles 16, 17 et 18 de ladite *Loi* traitent déjà des questions de langue concernant toutes les affaires dont la Cour est saisie.

Sur ce point, je souscris à l'opinion de mon collègue, le juge Ronald LeBlanc, exprimée dans sa décision concernant l'affaire *R. c. Émile Curry et Lee Curry*, le 2 juillet 2009. (L'accusé a demandé une ordonnance pour que les documents préparés en anglais soient traduits en français par la Couronne.) À ma connaissance, cette décision n'a jamais été publiée ou traduite, mais j'ai tout de même joint une copie à la présente décision comme Annexe « A » au bénéfice des parties à cette affaire.

Procès de Mario Doiron Cour provinciale du Nouveau-Brunswick à Bathurst

M. Doiron était accusé d'avoir conduit alors que ses facultés étaient affaiblies. Lors de son arrestation, il a obtenu un service dans la langue officielle de son choix : le français. Par la suite, il a opté pour un procès en anglais. Son avocat, unilingue anglais, a demandé que la Couronne fasse traduire les documents rédigés en français par le policier. La Couronne a refusé. Dans sa décision sur ce point, le juge souligne que les droits linguistiques de M. Doiron ont été respectés et que c'est plutôt l'unilinguisme de son avocat qui pose problème.

Extrait de la décision du juge *R. c. Maurice Doiron, 2011 NBCP 36 (CanLII)*

M^e Maxwell prétend que parce que l'État a refusé de lui fournir, lui qui est un avocat unilingue anglophone, une traduction officielle de six pages de documents

rédigés par les policiers dans la langue choisie par son client lorsqu'il a eu des rapports avec eux, l'État n'a pas respecté les principes de justice fondamentale, et plus

particulièrement le droit de présenter une défense pleine et entière.

Avec égards, je ne suis pas d'accord. Les principes de justice fondamentale n'ont pas une telle portée globale. M^e Maxwell avait la charge de prouver par prépondérance des probabilités que le défaut du ministère public de fournir la traduction à la défense a compromis la capacité de l'accusé de présenter une défense pleine et entière; il ne l'a pas prouvé.

Le juge La Forest, de la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *R. c. Lyons*, 1987 CanLII 25 (CSC), [1987] 2 R.C.S. 309, a affirmé, au par. 88 :

Il me semble que l'art. 7 de la *Charte* reconnaît à l'appelant le droit à un procès équitable; il ne lui donne pas le droit de bénéficier des procédures les plus favorables que l'on puisse imaginer. [...]

Ce principe a été réaffirmé récemment par la Cour d'appel de la Saskatchewan au par. 96 de l'arrêt *R. c. Bitternose*, 2009 SKCA 54 (CanLII), 2009 SKCA 54 :

[TRADUCTION]

96 Le juge La Forest, s'exprimant au nom de la Cour dans l'arrêt *R. c. Lyons*, a fait remarquer que les exigences de la justice fondamentale ne sont pas immuables; elles varient selon le contexte dans lequel on les invoque. L'article 7 de la *Charte* reconnaissait à l'accusé le droit à un procès équitable, mais ne lui donnait pas le droit de bénéficier des procédures les plus favorables que l'on puisse imaginer. La juge McLachlin (tel était alors son titre) a tenu des propos d'une portée semblable dans l'arrêt *R. c. O'Connor*, à savoir que l'accusé n'a droit à rien de plus qu'un procès fondamentalement équitable, c'est-à-dire un processus qui tient compte « non seulement du point de vue de l'accusé, mais également des limites pratiques du système de justice et des intérêts légitimes des autres personnes concernées ».

M. Doiron parle l'anglais et le français. Il a choisi de parler français lorsqu'il a communiqué avec le gendarme Doiron lors de son arrestation. Le gendarme Doiron a rédigé ses notes et son précis de l'affaire en français, qu'il savait être la langue que M. Doiron avait choisie pour communiquer avec la police.

M. Doiron a ensuite choisi de retenir les services d'un avocat unilingue anglophone. C'est certainement son droit. Mais il a choisi cet avocat sachant que celui-ci était désavantagé sur le plan linguistique relativement à son

affaire. C'était son choix; l'État n'a pas fait ce choix et ne l'y a pas obligé. Il est tout à fait possible qu'il ait cru que l'avantage d'avoir un avocat compétent l'emportait sur l'inconvénient de faire appel à un avocat désavantagé sur le plan linguistique. On pourrait faire un parallèle, par exemple, avec le fait de retenir les services d'un avocat compétent de Vancouver pour défendre sa cause au Nouveau-Brunswick : on peut se considérer avantagé sous l'aspect juridique, mais l'inconvénient est que cela coûtera plus cher pour défendre sa cause.

La question est la suivante : lorsque l'accusé choisit de faire appel à un avocat compétent qui est désavantagé sur le plan linguistique, dans quelles circonstances pourrait-il soutenir que son droit de présenter une défense pleine et entière est compromis par le refus de l'État de corriger ce déséquilibre? Sans que je réponde à cette question, de telles circonstances n'existent pas en l'espèce, à mon avis.

M^e Maxwell est capable de communiquer avec son client. Son client est capable de l'informer de la teneur des documents qui ont été obtenus de la poursuite conformément aux obligations en matière de divulgation. Son client comprend tous les éléments de preuve recueillis contre lui et est capable de préparer sa défense en consultation avec son avocat.

M. Doiron a demandé un procès en anglais, et la Cour veillera à ce que son choix soit respecté. Il comprendra sans aucun doute toute la preuve qui sera présentée par le poursuivant. Si celui-ci a l'intention d'appeler un témoin qui s'exprimera dans une autre langue que l'anglais, les services d'un interprète seront offerts. Si le poursuivant a l'intention de présenter un document en français, un interprète le traduira au profit de l'accusé; la Cour y veillera.

Beaucoup d'options s'offrent à M. Doiron pour aider son avocat. Il peut traduire lui-même les documents; il peut faire traduire les documents par quelqu'un au profit de son avocat; il peut faire appel à un autre avocat qui maîtrise les deux langues pour aider M^e Maxwell.

Ce que M^e Maxwell recherche réellement, pour reprendre son expression, c'est la [TRADUCTION] « précision juridique ». En faisant traduire les documents par un traducteur professionnel, il sera mieux placé pour contre-interroger le témoin. À mon avis, c'est exactement ce contre quoi le juge La Forest nous a mis en garde en nous avertissant que l'accusé n'a pas droit aux « procédures les plus favorables qu'on puisse imaginer ».

La demande est rejetée.



Promotion

Les sites Web du Bureau du commissaire font peau neuve

2tantmieux : un site des plus dynamiques

Le site Web 2tantmieux, destiné aux jeunes de 9 à 14 ans, a subi une cure de jouvence. Outre une présentation graphique entièrement nouvelle, le nouveau site se caractérise par un contenu beaucoup plus diversifié et intéressant pour les jeunes. Il propose notamment des capsules vidéo humoristiques (Une langue en forme), des témoignages de jeunes Néo-Brunswickois ainsi que des jeux-questionnaires sur la langue. Lancé en 2005, le site 2tantmieux promeut les langues officielles auprès des jeunes. Une chose n'a cependant pas changé : l'adresse du site (www.2tantmieux.ca).

English

C'est qui, ce garçon avec des canards pour mains?

CONCOURS MAX MOLLARD

C'EST QUOI, CETTE HISTOIRE D'AVOIR DEUX LANGUES?

Sevies-tu que le Nouveau-Brunswick est la seule province du Canada à être officiellement bilingue? En effet, on y parle... deux langues. Le français et l'anglais. Même si tu ne connais que quelques mots dans ta langue seconde, tu as quand même deux langues. Tu trouves ça bien normal? Pourtant, c'est ce qui fait que le Nouveau-Brunswick a une longueur d'avance sur les autres provinces. Pas mal, quand même!

une Langue en forme Hé toi, petit fier! un, deux, trois, JOUEZ!

visions LES VIDEOS JEUX-? questionnaires

À toi La Parole! Parlons De Langues Concours D'art et De composition

Exprime-toi ILY A DE SUOI ÊTRE FIER! soumets ton oeuvre ICI

TES vedettes te Parlent Max MOLLARD MORDUS DES LIVRES

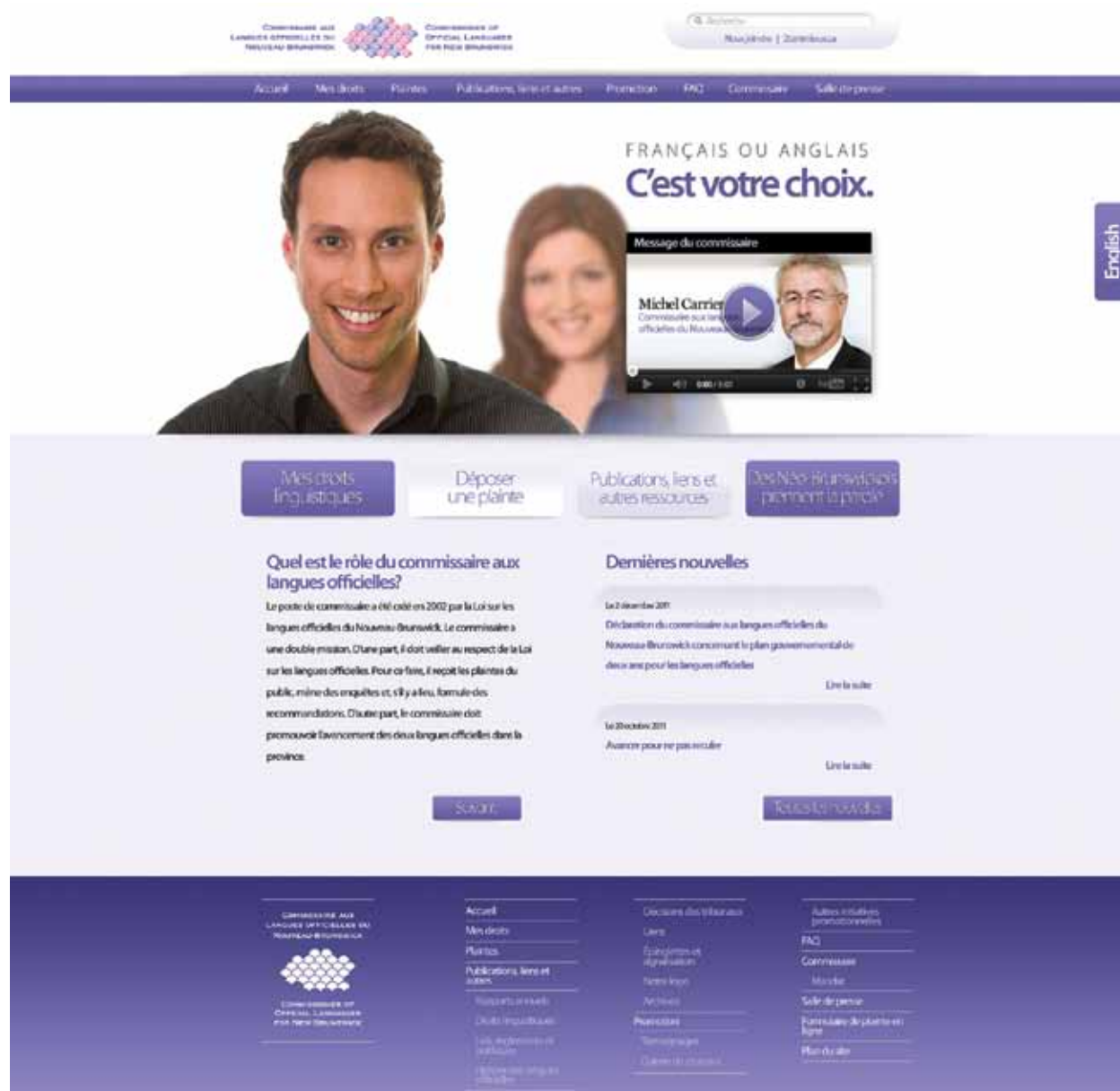
Céline et LES autres RAVIE DES JEUX MORDUS DES LIVRES à découvrir

Accueil Parlons de Langues À toi La Parole! une Langue en forme Mordus des Livres concours Jeux et Jeux-questionnaires contact

Site Web du Bureau du commissaire – Objectif : convivialité

Créé en 2003, le site Web du Bureau du commissaire aux langues officielles avait lui aussi besoin d'une cure de rajeunissement. Les langues officielles étant souvent considérées comme un sujet complexe, le nouveau site a été élaboré en recherchant une plus grande convivialité et simplicité d'usage. Pour ce faire, l'information a été réorganisée en quelques catégories, une fonction recherche a été créée et le Bureau a produit un enregistrement vidéo du commissaire dans lequel ce dernier explique son mandat et le processus à suivre pour déposer une plainte. Conséquence logique de cette approche, la présentation graphique du site est très aérée. Enfin, des photos de Néo-Brunswickois défilent sur la page couverture afin de rappeler aux visiteurs que la *Loi sur les langues officielles* est au service des gens. Découvrez le nouveau site à l'adresse suivante : www.languesofficielles.nb.ca.

Ces cures de jouvence ont été réalisées par Razor Creative. Le projet 2tantmieux a bénéficié d'une subvention de l'Entente Canada – Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.



Vitalité de la langue française

Alphab(été)sation : améliorer le vocabulaire des jeunes élèves francophones au cours de l'été

Lancé en juin 2011, le programme Alphab(été)sation permet aux élèves de l'école D-Marguerite-Michaud de Bouctouche d'accroître leur vocabulaire au cours de la belle saison tout en s'amusant. Chaque élève participant reçoit une trousse contenant 40 fiches de vocabulaires (5 mots par semaine pour 8 semaines). Sur chaque fiche, un mot, une image, une définition simple et une phrase. À la fin de chaque semaine, l'élève fait une activité rattachée au mot et devient admissible à un concours.

Ce programme, qui vise les élèves de la maternelle à la 3^e année, semble atteindre son objectif. En effet, le taux de réussite des élèves de cette école en lecture s'est accru de 38 % entre 2010 et 2011. Le programme Alphab(été)sation est une initiative du District scolaire 11 qui est appuyée par Place aux compétences (PAC), la Coopérative de Bouctouche et la Caisse populaire de Kent-Sud. Le commissaire Carrier félicite les créateurs de ce programme. Il juge qu'il s'agit là d'une initiative remarquable où l'école et le milieu s'unissent pour aider les élèves à réussir en français.

Avantage Miramichi Avantage : un projet qui porte ses fruits

Le 29 mars 2012, le commissaire aux langues officielles a participé à une activité soulignant les succès du programme Avantage Miramichi Avantage, dont l'objectif est d'accroître l'offre de services bilingues dans les commerces de cette région. Une trentaine d'entreprises de Miramichi ont reçu à cette occasion le certificat de Champion de la promotion des deux langues officielles de la part du Conseil communautaire Beausoleil pour leur participation au programme.

Le commissaire félicite le Conseil communautaire Beausoleil pour le succès de cette campagne et pour tous ses efforts afin de faire rayonner le français dans la grande région de Miramichi. Nous reproduisons ci-dessous un extrait de l'allocation du directeur général du Centre communautaire Beausoleil, M. Sylvain Melançon, qui a été prononcée à cette occasion.

En 2011, la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick dévoilait une mise à jour de l'étude réalisée en 2004 sur l'impact économique des francophones dans la région. La contribution des francophones à l'économie locale se chiffre maintenant à près de 132 millions de dollars par année. Il faut souligner un élément important issu de la même analyse. Les fuites s'élèvent à 135 millions de dollars par année, ce qui signifie que pour chaque dollar dépensé par les francophones dans la région de Miramichi, ils en dépensent un autre à l'extérieur de la région. Cette statistique ne constitue-t-elle pas un indice de l'immense potentiel d'affaires à exploiter?

(...)

2011-2012 fut l'année de ce que l'on pourrait qualifier de deuxième phase du projet Avantage Miramichi Avantage. Au fil des ans, un changement de mentalité

et d'attitude entre les communautés linguistiques s'est opéré de sorte qu'un réel climat d'ouverture s'est installé. Ce contexte était favorable afin d'effectuer un pas supplémentaire en lien avec la promotion des deux langues officielles dans les commerces de la région. L'objectif principal du projet cette année était d'être sur le terrain, dans l'action directe de support aux propriétaires d'entreprises du secteur du détail plutôt que dans la discussion et la concertation.

Dans notre proposition de projet, on retrouvait trois principaux volets d'activités basés sur l'expérience de 2006-2008 ainsi que sur des sondages téléphoniques effectués auprès des commerces de la région à l'été 2011.

Une trousse de francisation a été préparée en lien avec des outils disponibles afin d'aider les commerces à faire un pas de plus envers la promotion des deux langues

officielles. J'aimerais souligner la présence parmi nous ce soir de M. Jean Gaudet, conseiller à la Ville de Dieppe. J'aimerais remercier le département des communications de la Ville de Dieppe pour leur support en début de projet. Un exemplaire de leur nouvelle trousse nous a été envoyé. Nous y avons puisé l'inspiration afin de créer celle de Miramichi. Un grand merci à Dieppe pour votre excellente collaboration.

Le deuxième volet d'activité concernait la visite de commerces. Nous sommes très heureux d'avoir franchi le cap de 100 commerces de détail qui ont été rencontrés dans le cadre du projet Avantage Miramichi Avantage cette année. L'accueil fut excellent et plusieurs propriétaires ont mis en application des outils de la trousse très rapidement.

Le troisième volet du projet cette année fut relatif à l'organisation d'activités de promotion des deux langues officielles telles que l'événement de ce soir. Nous avons coordonné une rencontre de concertation en janvier ainsi que plusieurs activités de socialisation tout au long de l'année.

La promotion des deux langues officielles prend du temps et exige des efforts. Les clients francophones ne s'attendent pas à recevoir un service en français en tout temps, mais ils apprécieront grandement vos efforts afin de les accommoder dans la langue de leur choix. Le contexte était favorable cette année afin de faire un pas de plus envers la place du français dans les commerces de la région.

Dès avril, nous poursuivrons nos efforts dans le support aux entreprises à raison de deux jours par semaine en espérant que des partenaires manifestent un intérêt de collaboration afin de rendre ce poste permanent. Je pense qu'il en va de l'intérêt de tous. Nous devons accentuer notre présence dans la communauté et valoriser les actions positives permettant au français d'occuper davantage l'espace public à Miramichi. J'aimerais remercier Murielle et Jeremy pour leurs efforts et leur excellent travail dans le projet cette année. Nous pouvons affirmer qu'Avantage Miramichi Avantage 2011-2012 fut couronné de succès! Merci pour votre implication et votre leadership!

