

Pour une VISION généreuse des langues officielles

LEADERSHIP FORT

ÉGALITÉ RÉELLE

VALEURS PARTAGÉES

ESPRIT DE LA LOI

ATTITUDE POSITIVE

Rapport annuel 2008 - 2009

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2008 - 2009

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
CANADA

Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444
www.languesofficielles.nb.ca

Septembre 2009

ISBN 978-1-55471-146-8
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

**COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**



**COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK**

Septembre 2009

L'honorable Roy Boudreau, président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*,
j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux
langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1^{er} avril 2008
au 31 mars 2009.

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

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

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

Michel A. Carrier, c.r.

Contexte

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

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

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

La *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions du gouvernement provincial à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles.

Les institutions visées par la *Loi* sont :

- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé,
- les sociétés de la Couronne,
- tout organisme qui offre des services pour le compte du gouvernement provincial,
- les cours et les tribunaux de la province,
- les forces policières,
- les cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- les municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population,
- les commissions d'aménagement et commissions de gestion des déchets solides desservant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population.

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

L'offre active

Une des particularités de la *LLO* est l'offre active. Cela signifie que les institutions doivent informer le citoyen que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles, et ce, dès le premier contact. En d'autres mots, le citoyen n'a pas la responsabilité de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Répondre au téléphone ou accueillir quelqu'un dans les deux langues sont des exemples d'offre active.

Le commissaire aux langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* crée le poste de commissaire aux langues officielles. Son rôle est double : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi sur les langues officielles* prévoit que le commissaire doit faire rapport de ses activités tous les ans.

Ce sixième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009.

Table des matières

Message du commissaire	4
Évolution du droit	7
Plaintes	10
Dossiers linguistiques	37
Promotion	50
Perspectives d'avenir	54

Message du commissaire



Michel A. Carrier

Ce sixième rapport d'activité brosse le portrait d'une année fort particulière pour les langues officielles au Nouveau-Brunswick. Ce fut une année de progrès, notamment en matière de langue de travail dans la fonction publique. Ce fut aussi une année marquée par trois réformes gouvernementales qui ont suscité beaucoup d'interrogation et d'inquiétude quant à nos acquis en matière de droits linguistiques. Et ce fut une année de réflexion en raison de l'approche du 40^e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles. Un constat se dégage : nous avons besoin d'une vision plus généreuse des langues officielles.

Les progrès

Le gouvernement a donné suite à deux recommandations majeures que nous avons formulées au cours des dernières années : d'une part, la révision de la politique sur la langue de travail; d'autre part, une meilleure planification de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Le 1^{er} avril 2009, entré en vigueur la nouvelle politique en matière de langue de travail. Au cours des mois précédents, nous avons eu l'occasion de réviser ce document et de proposer des modifications. Bien que cette nouvelle politique ne reflète pas tous nos commentaires et recommandations, je me réjouis que le gouvernement provincial ait accepté que ses employés puissent recevoir une supervision dans la langue de leur choix. Il faut maintenant que la haute fonction publique exerce un fort leadership pour que cette nouvelle politique donne les résultats escomptés.

En mars 2009, le premier ministre, Shawn Graham, a annoncé la création d'un comité chargé d'élaborer d'ici le 31 mars 2010 une stratégie pour assurer une meilleure mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Il y a tout lieu de se réjouir de cette initiative qui pourrait permettre des progrès substantiels en matière de prestation de services bilingues. Nous suivrons ces dossiers de très près.

Des réformes qui suscitent interrogations et inquiétudes

La réforme de l'enseignement du français langue seconde a donné lieu à une vive controverse en raison de la disparition du programme d'immersion précoce. Nous avons tenté en vain de convaincre le ministre de l'Éducation de ne pas abolir ce programme, car nous estimons qu'il est un élément clé de rapprochement entre les deux communautés linguistiques. Finalement, après le jugement d'un tribunal et de nouvelles consultations, le gouvernement a opté pour un compromis : le retour de l'immersion précoce, mais en 3^e année plutôt qu'en première. À l'instar de nombreux parents et groupes, je me réjouis de cette décision. Cependant, je ne suis pas certain que cette réforme puisse assurer l'avenir de l'immersion précoce. En effet, plusieurs facteurs qui minent l'efficacité de ce programme n'ont pas été réglés par la réforme.

Une autre réforme, celle de l'enseignement postsecondaire, a soulevé bien des inquiétudes quant au respect du principe de dualité en éducation. Le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick souligne à huit reprises dans son rapport que toute réforme de l'éducation postsecondaire doit respecter le principe de la dualité linguistique en éducation. Or, ce principe constitutionnel est absent du Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire. Nous avons fait part de nos inquiétudes au premier ministre et ce dernier a réaffirmé publiquement son engagement envers ce principe. Toutefois, on s'explique mal qu'un élément aussi fondamental n'apparaisse pas dans le Plan d'action gouvernemental.

La mise en œuvre de la réforme du système de santé s'est poursuivie au cours de l'année. Nous avons recommandé au gouvernement de désigner officiellement chaque régie sur une base linguistique. Cette suggestion n'a pas été retenue. À l'automne, le comité Égalité santé en français a entrepris une poursuite contre le gouvernement et sa réforme. Au cœur de cette poursuite se trouvent le principe de l'égalité des deux communautés linguistiques ainsi que le droit de chaque communauté de disposer d'institutions distinctes pour favoriser son développement. La décision des tribunaux dans ce dossier devrait nous éclairer sur la portée de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*.

L'engagement du gouvernement provincial à l'égard des langues officielles et du principe d'égalité des deux communautés linguistiques a été questionné par plusieurs à la suite de ces trois réformes, le tout soulevant inquiétudes et questions. Le premier ministre a senti le besoin de corriger le tir en multipliant les déclarations et en créant un comité conseil sur les questions francophones. Il reste à voir si cela pourra dissiper le malaise que ces réformes ont créé.

« Quarante ans après l'adoption de la première loi, le temps est venu d'avoir une vision beaucoup plus généreuse des langues officielles. »

Michel A. Carrier

Quarante ans de langues officielles au Nouveau-Brunswick

Ce rapport annuel est déposé alors que nous célébrons le 40^e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles. En effet, le 12 avril 1969, à l'unanimité, les députés de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick adoptaient la première loi sur les langues officielles. C'est ainsi que notre province a acquis le statut de seule province officiellement bilingue au Canada.

Je crois que nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli en quarante ans. Les progrès sont notables, et ce, dans plusieurs domaines. Une question servira à illustrer mon propos. Pourrait-on s'imaginer aujourd'hui que le maire de Moncton refuse à ses citoyens de s'exprimer en français devant le conseil municipal? C'est pourtant ce qui s'est produit en 1968 et cet événement a davantage marqué l'imagination que ne l'a fait l'adoption de la première loi sur les langues officielles.

Pour une vision généreuse des langues officielles

Nous avons certes progressé. Est-ce à dire que nous sommes parvenus à une égalité réelle? Pas encore. Les nombreuses plaintes décrites dans ce rapport le démontrent. À cet égard, je crois que notre progression vers l'égalité réelle passe par un changement d'attitude, voire de culture par rapport aux langues officielles. Trop souvent, la *Loi sur les langues officielles* est considérée comme un mal nécessaire plutôt que comme un symbole de respect et d'égalité. Trop souvent, l'esprit de la *Loi* est délaissé au profit d'une interprétation très pointue et limitée. Trop souvent, on laisse des mythes avoir cours plutôt que de rétablir les faits et d'approuver publiquement les conséquences nécessaires du bilinguisme officiel. Quarante ans après l'adoption de la première loi, le temps est venu d'avoir une vision beaucoup plus généreuse des langues officielles. Cette vision est fondée sur une égalité réelle plutôt que formelle. Elle nous invite à dépasser la simple conformité à la *Loi* pour réaliser ses principes fondamentaux. Elle propose que le bilinguisme et la dualité linguistique deviennent des valeurs largement partagées au sein de notre province. Elle fait appel à une attitude positive et à un fort leadership. Cette vision généreuse des langues officielles nous mènera à l'égalité réelle.

Évolution du droit

Dans ce chapitre, nous examinons les décisions de tribunaux qui touchent aux droits linguistiques au Nouveau-Brunswick et au Canada.

Arrêt des procédures en raison du non-respect des droits linguistiques

L'article 31 (1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick précise que toute personne a le droit, lorsqu'elle communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et d'être informée de ce droit. Dans un jugement rendu en Cour provinciale du Nouveau-Brunswick le 25 février 2009, la juge, Yvette Finn, précise que l'agent de la paix doit informer une personne de ce droit sans délai.

Le 25 juin 2006, vers 1 h 28, près de Sainte-Rose, le véhicule conduit par M. Clarisse Gaudet est intercepté par une voiture de police. Le policier communique avec M. Gaudet en français et effectue toutes les démarches nécessaires pour vérifier le taux d'alcoolémie de celui-ci. Cependant, ce n'est qu'à 2 h 40, au moment de la préparation des documents (certificat d'analyse, Avis, etc.), que le policier offre le choix de la langue à M. Gaudet. Ce dernier demande alors que les documents soient préparés en anglais.

Le procès débute le 10 septembre 2008. M. Gaudet est accusé d'avoir conduit son véhicule avec les facultés affaiblies. L'avocat de M. Gaudet, Me LeBouthillier, indique alors que son client reconnaît et accepte les éléments essentiels de l'infraction et qu'il désire seulement faire valoir un argument relié à ses droits linguistiques. Dans cette cause, la juge de la Cour provinciale, Yvette Finn, a eu à se prononcer entre autres sur le respect des droits linguistiques de M. Gaudet.

Selon la juge, la preuve dans l'affaire démontre que ce n'est qu'au moment de la préparation des documents (certificat d'analyse, Avis, etc.), que le policier a offert le choix de la langue à M. Gaudet. À son avis, l'agent ne s'est pas acquitté des obligations que lui impose le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*. Dans son jugement, M^{me} Finn écrit : « La logique veut que pour rencontrer les exigences du paragraphe 31(1), l'agent de la paix doit, dès le premier contact, aviser la personne avec qui il transige, de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix et s'enquérir de ce choix. Par conséquent, s'enquérir de la langue de choix de l'accusé seulement au moment de la préparation des documents, ne rencontre pas les exigences du paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*. »

La juge estime également qu'il y a aussi eu une violation du paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Faisant référence à un autre jugement, la juge Finn a précisé : « Comme le dit notre Cour d'appel dans l'arrêt McGraw, l'agent de police ne peut pas présumer que, si une personne répond dans la langue choisie par lui ou si elle entame l'échange dans une langue, cette langue est la langue du choix de cette personne. Il se peut que cette langue soit la langue de son choix, mais il se peut que non. »

M^{me} Finn a ainsi conclu son jugement : « Dans le cas en l'espèce, l'accusé a reconnu et accepté les éléments essentiels de l'infraction. Par conséquent, je ne peux écarter une preuve qu'il a déjà acceptée. Cependant, compte tenu de la nature et de la portée de la violation, et le fait que n'eut été la position prise par l'accusé au début du procès, la preuve obtenue aurait été écartée, l'arrêt des procédures est le recours approprié dans les circonstances. J'ordonne donc l'arrêt des procédures. »

La Province du Nouveau-Brunswick a porté ce jugement en appel.

Un service égal peut signifier un service différent

La *Charte canadienne des droits et libertés* et la loi fédérale sur les langues officielles comportent l'obligation constitutionnelle de mettre à la disposition du public des services qui sont de qualité égale dans les deux langues officielles. Une décision récente de la Cour suprême jette un nouvel éclairage sur la signification du principe de « service égal ».

Le 5 février 2009, la Cour suprême rendait un jugement important en matière d'égalité des deux communautés linguistiques au pays. Le plus haut tribunal déclarait que le principe de l'égalité linguistique en matière de services gouvernementaux « doit être défini en tenant compte de la nature du service en question et de son objet ». En d'autres mots, un service de qualité égal peut signifier qu'il doit être adapté aux besoins distincts de chacune des deux communautés linguistiques.

Cette décision de la Cour suprême a été rendue dans la cause qui opposait la Corporation de développement économique communautaire (CALDECH) à Industrie Canada. CALDECH alléguait que Simcoe Nord (un organisme de développement économique créé par Industrie Canada) était incapable de fournir ses services à la communauté francophone de Penetanguishene en Ontario.

Dans son jugement, la juge Charron de la Cour suprême a écrit : « Le principe de l'égalité linguistique en matière de prestation de services gouvernementaux donne une garantie par rapport aux services offerts par l'institution fédérale, et le contenu de ce principe doit être défini en tenant compte de la nature du service en question et de son objet. Il se peut que l'élaboration et la mise en œuvre de services identiques pour chacune des communautés linguistiques ne permettent pas de réaliser l'égalité réelle. »

Dans le cas précis sur lequel se penchait la Cour suprême, la juge a écrit : « il est difficile de concevoir comment les services de développement économique pouvaient être rendus sans la participation des communautés visées, tant pour ce qui a trait à l'élaboration des programmes qu'à leur mise en œuvre, puisqu'il s'agit là de la nature même des services offerts. Les communautés pouvaient donc s'attendre à un contenu distinct qui varierait d'une collectivité à l'autre selon les priorités établies par les collectivités elles-mêmes. Dans la mesure où Simcoe Nord, conformément aux objectifs des programmes, faisait des efforts pour toucher la communauté linguistique majoritaire et l'engager dans l'élaboration et la mise en œuvre des programmes, il lui incombait d'en faire autant pour la communauté linguistique minoritaire. »

On peut consulter ce jugement de la Cour suprême à l'adresse suivante :
<http://csc.lexum.umontreal.ca/fr/>

Les plaintes

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

Le commissaire procède à des enquêtes, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative. Par la suite, il présente des rapports et des recommandations visant le respect de la *LLO* lorsqu'il est d'avis qu'il y a un manquement à 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 à l'Assemblée législative.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir confidentielle l'identité du plaignant.

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

Principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Bureau du commissaire reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte est acceptée, le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.
- L'enquête est menée.

- À la fin de son enquête, le commissaire transmet son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et à la personne qui a déposé la plainte. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions du commissaire, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.

Durant la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, le Bureau du commissaire aux langues officielles a traité 148 plaintes.

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

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

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009

Durant la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, le Bureau du commissaire aux langues officielles a traité 148 plaintes. De ce nombre, 62 plaintes étaient recevables, soit 52 déplorant le manque de services en français et 10 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*. En outre, 55 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Dans la plupart des cas, elles portaient sur le programme de français langue seconde (la *LLO* ne s'applique pas au système d'éducation publique). Enfin, le Bureau du commissaire a reçu 65 demandes de renseignements.

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

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

Le Bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2008-2009 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes. Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées.

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables ¹	52	10	62
Plaintes non recevables	18	13	31
Plaintes renvoyées ²	15	40	55
Demandes de renseignements	25	40	65
TOTAL	110	103	213

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

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Français	Anglais	Total
En personne	15	2	17
Affichage	1	2	3
Communication téléphonique	18	2	20
Site Internet	7	0	7
Document écrit	7	3	10
Autres	4	1	5
TOTAL	52	10	62

TABLEAU 3 Statut des plaintes recevables

Statut	Français	Anglais	Total
Enquête en cours ou terminée	43	4	47
Enquête non entreprise (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	4	0	4
Plaintes retirées (par le plaignant ou par le commissaire - article 43-11 de la <i>Loi</i>)	5	6	11
TOTAL	52	10	62

TABLEAU 4 Institutions visées et état de traitement de la plainte

Institutions	Nombre de plaintes	Enquête en cours	Enquête terminée	Plainte fondée	Plainte non fondée
Alcool NB	1	0	1	1	0
Cabinet du premier ministre	1	0	1	1	0
Conseil consultatif de la jeunesse	1	1	0	0	0
Développement social	1	0	1	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	1	0	0	0
Élections Nouveau-Brunswick	2	0	2	2	0
Énergie	1	0	1	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Finances	1	1	0	0	0
Gouvernements locaux ¹	1	1	0	0	0
Justice et Consommation	1	0	1	1	0
Ressources naturelles	2	1	1	1	0
Santé ²	11	2	9	6	3
Sécurité publique	9	3	6	4	2
Service Nouveau-Brunswick	5	0	5	3	2
Tourisme et Parcs	3	0	3	3	0
Transports	2	2	0	0	0
Travail sécuritaire NB	3	2	1	1	0
TOTAL	47	14	33	26	7

1 La plainte vise les services de la ville de Fredericton.

2 Une de ces plaintes vise le ministère de la Santé. Les dix autres visent les services de régions régionales de la santé : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé du Restigouche, Régie de la santé du Sud-Est, Régie Santé de la Vallée.

Sélection de plaintes

Voici une sélection des plaintes résolues par le Bureau du commissaire aux langues officielles au cours du dernier exercice financier. Ces plaintes, fondées, illustrent la diversité des situations qui sont portées à l'attention du commissaire.

Institution : Régie Santé de la Vallée - Hôpital régional D^r Everett Chalmers

Le 24 janvier 2008, à la suite d'une blessure à la cheville, la plaignante s'est rendue à l'Hôpital régional D^r Everett Chalmers pour y recevoir des soins. Lorsqu'elle est arrivée au service des urgences, elle a demandé à être servie en français.

L'infirmière au triage ne parlait pas français et, pour autant que la plaignante se souvienne, ne lui a fait ni d'offre active de services, ni de proposition de faire appel à un autre employé pour prendre la relève en français. La plaignante a décelé un certain mécontentement de la part de l'infirmière, ce qu'elle a attribué au fait qu'elle avait demandé le service en français. Par ailleurs, la documentation qu'elle a lue et a signée n'était qu'en anglais. Le même scénario s'est produit lorsque la plaignante a transigé avec la préposée à l'enregistrement des patients même si l'employée faisait des efforts manifestes pour comprendre ses réponses en français.

Le 7 février 2008, la plaignante s'est rendue de nouveau à l'Hôpital régional D^r Everett Chalmers afin de recevoir des traitements de physiothérapie. Elle s'est présentée d'abord au service d'enregistrement des patients et a pris un numéro séquentiel. Lorsque son tour est venu, elle a noté sur le comptoir du guichet d'enregistrement, une affiche avisant que le service bilingue était disponible. Elle s'est adressée en français à la préposée. Cette dernière lui a répondu sèchement : « I don't speak French, so... » (Je ne parle pas français, alors...)

La plaignante, offusquée de ce piètre service, a continué de parler en français, ne répétant l'information en anglais que s'il était évident que la préposée ne comprenait pas ce qu'elle lui disait en français. La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix et la documentation qu'elle a dû signer était encore une fois en anglais seulement.

Arrivée au service de physiothérapie, la plaignante a noté que la préposée à l'accueil était, elle aussi, unilingue anglophone. Aucune offre active de services n'a été faite et la documentation (Politique sur les annulations de rendez-vous ou rendez-vous manqués, etc.) qu'elle a dû signer était en anglais seulement.

La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix.

Mesures correctives prises par l'institution

- Après l'incident du 7 février 2008, l'infirmière gestionnaire responsable du service des consultations externes a rappelé à l'employée mise en cause les procédures appropriées à suivre (l'importance de faire l'offre active et ensuite, d'aller chercher le membre du personnel désigné afin de servir le patient).
- L'infirmière gestionnaire a placé également dans le dossier de l'employée une lettre de réprimande pour non-conformité aux exigences de la *LLO*.
- Le gestionnaire du service de physiothérapie a rappelé aux membres du personnel les procédures appropriées à suivre lorsqu'ils accueillent un patient ou un membre du public. Pour ce qui est de la Politique sur les annulations de rendez-vous ou rendez-vous manqués, un nouveau document bilingue a été mis en circulation dans tous les établissements de la Régie Santé de la Vallée.
- Pour faire suite à ces plaintes, le directeur général a convoqué les employés des services visés ainsi que les gestionnaires, les directeurs régionaux et les vice-présidents à une réunion au cours de laquelle divers points importants concernant les obligations linguistiques ont été abordés, notamment les conséquences d'infractions ultérieures (mesures disciplinaires progressives au besoin).
- Un plan visant la création de groupes de travail pour améliorer la capacité des employés de la Régie Santé de la Vallée à apprendre le français comme deuxième langue et à maintenir leurs connaissances linguistiques a été adopté.

Institution : Ministère de la Sécurité publique – Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick

Le 22 novembre 2007, le plaignant a cherché à entrer en communication téléphonique avec son fils qui était alors détenu au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick à Miramichi. Le plaignant était inquiet de l'état psychologique de son enfant, car ce dernier avait menacé de se suicider.

Un système téléphonique automatisé a offert au plaignant de choisir sa langue de préférence. Ayant opté pour le français, il a été surpris d'avoir au bout du fil une personne ne comprenant pas ce qu'il lui disait. L'employé lui a répondu : « One minute, please » (Un instant s.v.p.) avant de le mettre en communication avec une autre personne. Cette dernière, après lui avoir demandé de parler plus lentement, lui a alors dit que quelqu'un le rappellerait dès que possible.

C'est au cours de cette conversation que le plaignant a appris que son fils n'avait jamais eu de service en français durant sa détention.

Selon le plaignant, une employée du ministère des Services familiaux et communautaires (bureau de Bathurst), avait également communiqué avec l'établissement pour s'enquérir des nouvelles du fils du plaignant. S'étant exprimée en anglais, cette employée avait réussi à obtenir de l'information.

Plus tard, au cours de la même journée, le fils du plaignant a téléphoné à son père. Selon le plaignant, personne n'avait informé le jeune garçon de son appel. C'est au cours de cette conversation que le plaignant a appris que son fils n'avait jamais eu de service en français durant sa détention. Il alléguait que toutes les fois où son fils s'était exprimé en français, le personnel du centre en question lui avait rétorqué : « Speak English, please. » (Parlez anglais, svp.)

Le lendemain, le 23 novembre 2007, dans la matinée, le plaignant et son fils se sont présentés en cour. Le plaignant a évoqué le manque de services en français au sein de l'établissement, mais a obtenu comme réponse que « cela n'était pas important dans cette affaire ». Cependant, le procès s'est tenu en français. Au cours de cette même soirée, vers 20 h, un employé du centre a communiqué avec le plaignant à la suite de son appel de la veille. Il lui a fait un compte rendu du séjour pénitentiaire du jeune. Cette conversation s'est déroulée en anglais seulement.

Mesures correctives prises par l'institution

- Le ministère de la Sécurité publique a reconnu d'emblée la nécessité pour tous les employés d'être davantage au courant de leurs obligations en vertu de la *LLO*.
- Le ministère a indiqué qu'il continuerait à réviser les profils linguistiques de ses équipes pour s'assurer que ces dernières répondent aux besoins linguistiques de leurs clients.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère de la Sécurité publique rende obligatoire la réussite du cours sur les langues officielles et la langue de service fourni par le Bureau des ressources humaines et instaure les mécanismes appropriés de reddition de compte afin d'appliquer avec rigueur toutes les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.
- Que l'institution fasse part au Bureau du commissaire, dans les six mois suivants l'émission du rapport d'enquête, de l'ensemble des initiatives qui ont été mises en œuvre pour circonscrire tout problème d'ordre systémique ou individuel entravant l'application efficace de la *LLO* dans leurs domaines d'activité.

N.B. Le Bureau du commissaire a reçu plusieurs plaintes visant le Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick. Pour en faciliter le traitement, ces plaintes ont été amalgamées en un seul dossier.

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

Le 28 juin 2008, la plaignante – une résidente de Moncton – a reçu un appel de sa sœur habitant à Campbellton. Cette dernière lui a annoncé que son fils avait été victime d'un accident de voiture et qu'il allait être transporté par avion pour être hospitalisé à l'Hôpital de Moncton. Étant donné qu'il fallait environ 3 heures aux parents de la victime pour se rendre à Moncton, la sœur de la plaignante lui a demandé de se rendre à cet hôpital afin de signer les documents nécessaires pour l'admission du patient.

Lorsque la plaignante est arrivée à la réception du service des urgences, elle a demandé à l'infirmière chargée de l'accueil si elle parlait français. Celle-ci lui a répondu sèchement « No », sans daigner offrir d'aller chercher un employé bilingue. La plaignante a ensuite posé la même question à une autre infirmière et a obtenu la même réponse. C'est ainsi que la plaignante, qui a dit pouvoir se débrouiller en anglais, s'est adressée à cette dernière infirmière en ces termes : « Isn't it supposed to be bilingual here? » (Est-ce que ça ne devrait pas être bilingue ici?) et s'est vu répondre : « Not at this department. » (Pas à ce département.) La plaignante s'est alors dirigée vers une autre employée et lui a demandé, en anglais, si elle parlait français. Celle-ci lui a répondu : « A little bit » (Un peu) et a demandé à la plaignante d'épeler le nom de son neveu, ce que la plaignante a eu de la difficulté à faire en anglais. Cela a provoqué un soupir de la part de l'employée. Enfin, la plaignante a

noté que le fait de vouloir être servie en français engendrait des signes manifestes d'inconfort et de nervosité de la part du personnel.

Quelques semaines plus tard, la plaignante s'est rendue au même hôpital afin d'y déposer une plainte concernant le manque de service en français. Étant donné que la personne chargée des plaintes était unilingue anglophone, la secrétaire administrative, une francophone, a bien voulu servir d'interprète. La plaignante s'est fait dire que l'attitude des infirmières était contraire à la politique de l'hôpital.

La plaignante a noté que le fait de vouloir être servie en français engendrait des signes manifestes d'inconfort et de nervosité de la part du personnel.

Mesures correctives prises par l'institution

- Un rappel sur la nécessité de toujours faire l'offre active et de répondre sans retard indu a été effectué auprès de tout le personnel du Service d'urgence.
- Une trousse d'information a été remise au personnel le 1^{er} octobre 2008 pour souligner sa responsabilité de faire l'offre active et de dispenser les services dans la langue préférée du patient ou du visiteur. Cette trousse est accessible par le biais du site intranet de l'institution.
- L'institution continuera d'offrir des séances de sensibilisation à son personnel afin d'éviter d'autres incidents du genre.
- Depuis le 1^{er} mai 2008, les bracelets d'identification des patients du Service d'urgence indiquent leur langue de choix.
- Les employés bilingues arborent des étiquettes porte-noms qui indiquent clairement qu'ils peuvent s'exprimer dans les deux langues officielles.
- L'institution souligne que le comptoir d'accueil des patients est doté d'une affiche concernant l'offre active qui rappelle aux patients et aux visiteurs qu'ils peuvent se faire servir dans la langue de leur choix.
- Un rappel a été fait auprès du personnel sur sa responsabilité en matière d'offre active et de service dans la langue préférée du patient ou du visiteur. L'accent a également été mis sur l'importance d'offrir le service d'une manière courtoise et respectueuse.
- Afin de continuer à répondre aux besoins linguistiques des patients, l'infirmière gestionnaire de cette unité prévoit recruter du personnel bilingue.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.
- Que l'institution s'assure d'avoir en place des équipes dont la composition linguistique permettra de respecter, en tout temps, les exigences de la *LLO*.
- Que l'institution veille à disposer ses affiches de sorte que les membres du public puissent se prévaloir de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

Institution : Élections Nouveau-Brunswick

Lors des élections municipales qui se sont déroulées le 12 mai 2008, le plaignant s'est présenté au centre Kinsmen, situé rue School à Fredericton, pour y voter. Bien que des affiches indiquent que le service était disponible dans les deux langues officielles et qu'un préposé arborait un macaron indiquant qu'il était bilingue, aucune offre active de services n'a été faite. De plus, toutes les instructions relatives au vote ont été données en anglais seulement bien que le plaignant se soit toujours exprimé clairement en français. Le même préposé a dirigé le plaignant vers quelqu'un qui ne s'exprimait qu'en anglais, sans lui offrir le service dans la langue de son choix. Selon le plaignant, Élections NB avait les ressources humaines et matérielles nécessaires pour remplir son mandat dans les deux langues officielles, mais malheureusement, il y a eu une déficience au niveau de l'offre active et du service lui-même.

Toutes les instructions relatives au vote ont été données en anglais seulement bien que le plaignant se soit toujours exprimé clairement en français.

Mesures correctives prises par l'institution

- Élections NB a apporté certains changements aux dispositions sur la dotation en personnel, notamment l'abolition des restrictions territoriales et l'accessibilité aux postes de travailleurs au scrutin pour les non-citoyens ou à ceux n'ayant pas atteint l'âge de voter. Ces mesures ont pour but d'élargir le bassin de travailleurs bilingues.
- Selon l'institution, les changements mis en œuvre ont aidé à rehausser la qualité du service dans les deux langues officielles, mais pas suffisamment. Le ministère de l'Éducation a offert sa pleine collaboration quant à la présence d'élèves aux bureaux de vote, mais les restrictions législatives sur le travail des élèves pendant les heures de classe ont mitigé la portée de

cette contribution. L'institution se propose de travailler de concert avec le ministère de l'Éducation d'ici les prochaines élections provinciales en 2010 afin d'élaborer des lignes directrices pour les écoles visant à autoriser un plus grand nombre d'élèves à travailler durant les élections.

- L'institution s'efforcera aussi de trouver un moyen de dissiper la crainte de l'utilisation d'une seconde langue pour le personnel possédant le niveau de compétence linguistique requis, mais qui s'abstient de la parler par gêne ou par crainte démesurée du ridicule.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution considère la possibilité d'amorcer ses efforts de recrutement de travailleurs bilingues suffisamment en amont des élections pour compiler une liste de candidats compétents et pour permettre un déploiement stratégique des ressources disponibles aux endroits névralgiques.
- Que l'institution considère la possibilité de maintenir un registre permanent de ses travailleurs bilingues et qu'elle le mette à jour au besoin.
- Qu'un volet du partenariat avec le ministère de l'Éducation soit l'élaboration de stratégies de marketing pour stimuler l'intérêt des élèves à travailler à cet exercice démocratique par excellence que sont les élections.
- Compte tenu de la pénurie identifiée de travailleurs temporaires bilingues, que l'institution considère des incitatifs, financiers ou autres, pour reconnaître la valeur ajoutée que représentent les travailleurs bilingues dans le but d'encourager une plus grande participation.
- Comme la réception de plaintes ne dresse pas un portrait juste de la situation, que l'institution nous fasse part des résultats de la séance-bilan du 29 juin 2008 et fasse automatiquement de même pour les séances-bilans similaires qui se tiendront dans le cadre des prochaines élections.

Institution : Ministère de la Santé – Ambulance N.-B. (ANB)

Aucun ambulancier n'a été en mesure de communiquer avec la patiente ou son époux en français.

Le 4 juillet 2007, l'épouse du plaignant a dû être transportée par ambulance à l'hôpital régional de Campbellton. L'appel d'urgence aux services ambulanciers a été effectué par le personnel de la clinique Saint-Joseph de Dalhousie où l'épouse du plaignant s'était rendue en premier lieu. La situation était à ce point critique que le personnel de la clinique a cru nécessaire de composer le 9-1-1 pour obtenir un transfert immédiat à l'hôpital régional de Campbellton. Aucun des deux ambulanciers n'a été en mesure de communiquer avec le patient ou son épouse en français.

Mesures correctives prises par l'institution

Le ministère de la Santé exige qu'ANB offre des services bilingues en tout temps et qu'il y ait au moins une personne capable de communiquer dans les deux langues officielles au sein de chaque équipe d'ambulanciers. De plus, le ministère affirme déployer les efforts nécessaires pour assurer qu'ANB respecte son profil linguistique à la suite de l'embauche d'ambulanciers paramédicaux.

- ANB s'engage à poursuivre ses efforts en formation et continuera d'utiliser des stratégies innovatrices pour assurer un service de qualité aux deux communautés linguistiques.
- ANB assurera un poste aux nouveaux ambulanciers paramédicaux qui accepteront d'être affectés à une région où il existe une pénurie de personnel compétent et bilingue.
- Des bourses d'études seront offertes aux candidats bilingues qui désirent s'inscrire à la formation d'ambulancier paramédical.
- La formation sera offerte en français dans une région francophone.
- De nouveaux candidats étaient en formation en français à Tracadie-Sheila et s'attendaient à recevoir leur diplôme en octobre 2008.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère de la Santé s'assure que tous les ambulanciers paramédicaux employés par Ambulance N.-B. suivent une formation sur les obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Dans la mesure où l'organisation de cours magistraux s'avérerait difficile compte tenu de l'encadrement opérationnel inhérent à leur travail, le Bureau du commissaire recommande que l'institution entreprenne les démarches

nécessaires afin de rendre disponibles aux ambulanciers paramédicaux les modules de formation interactifs sur les langues officielles accessibles en ligne à travers le Centre du savoir du Bureau des ressources humaines. En outre, l'institution doit exiger que chaque employé complète à son rythme, mais dans un délai raisonnable, ladite formation.

- Que le ministère élabore un mécanisme de reddition de compte annuel pour Ambulance N.-B. de sorte que toutes les demandes de services dans une langue officielle autre que celle parlée par les ambulanciers paramédicaux ayant répondu à l'appel ainsi que les actions déployées comme solution de rechange soient consignées dans un registre qui sera présenté aux autorités compétentes, surtout dans les cas où la situation n'a pas fait l'objet de plainte auprès du commissaire aux langues officielles.
- Qu'un des volets faisant l'objet de ce mécanisme annuel de reddition de compte porte sur les résultats des démarches entreprises en cours d'année pour susciter l'engouement pour la profession, telles les campagnes publicitaires, la promotion, la sensibilisation dans les écoles et toute autre mesure qu'Ambulance N.-B. aura mis de l'avant dans le but de combler ses carences en personnel bilingue.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

Le 6 mai 2008, la plaignante a composé le 9-1-1 à partir de son domicile à New Maryland. Elle désirait qu'on vienne en aide à sa belle-mère à Edmundston qui faisait une crise d'hypertension. Bien que la personne qui répond à son appel ne lui a pas fait d'offre active de services, la plaignante a entamé la conversation en français. La téléphoniste a demandé alors à la plaignante si elle parlait anglais. Puisqu'il s'agissait d'une urgence, la plaignante a poursuivi en anglais. Selon la plaignante, la téléphoniste a transféré son appel à un ambulancier qui a posé des questions en anglais au sujet de l'état de santé de sa belle-mère. La communication a alors été interrompue sans raison apparente. La plaignante a composé à nouveau le 9-1-1. Cette fois non plus, la téléphoniste ne lui a pas fait d'offre active et la conversation s'est déroulée entièrement en anglais.

La plaignante a entamé la conversation en français. La téléphoniste a alors demandé à la plaignante si elle parlait anglais.

Mesure correctrice prise par l'institution

Le ministère de la Sécurité publique a communiqué les renseignements suivants au Bureau du commissaire :

- Pour ce qui est du premier appel, la direction de ce centre municipal de prise d'appel pour la sécurité du public (CPASP) a été informée de l'incident et a rencontré la téléphoniste afin de lui donner des consignes pour mieux gérer les situations semblables à l'avenir. La téléphoniste a expliqué qu'elle avait choisi de poursuivre la conversation en anglais puisque la téléphoniste bilingue du service 9-1-1 était occupée à répondre à un autre appel. Compte tenu de la nature urgente des appels faits au 9-1-1, elle n'avait pas voulu mettre la plaignante en attente pendant qu'elle transférait son appel à une autre téléphoniste ou à un autre CPASP si la dame acceptait de poursuivre en anglais. On a expliqué à la téléphoniste qu'elle aurait dû mettre la plaignante au courant de la situation et lui donner le choix d'attendre pendant que son appel était transféré ou de poursuivre en anglais.
- En ce qui a trait au deuxième appel, le ministère a précisé que la plaignante s'était immédiatement adressée en anglais à la téléphoniste qui cette fois était bilingue. Cette dernière en a conclu que l'anglais était la langue de choix de la plaignante.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution offre des séances de formation et de sensibilisation à tout son personnel et surtout aux employés qui font continuellement affaire avec le public. De plus, l'institution doit évaluer et vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ces programmes sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et ajuster le contenu ou augmenter le nombre de sessions en conséquence.
- Que l'institution s'assure que l'offre active de services est faite en tout temps et qu'elle a en place le complément de personnel requis pour y donner suite de manière efficace et conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, tant dans sa forme que dans son esprit.
- Que l'institution, en collaboration, avec les six centres municipaux de prise d'appels pour la sécurité du public se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus brefs délais possible.

Institution : Ministère de l'Énergie

Le 6 mars 2008, la plaignante a téléphoné au responsable des relations médiatiques du ministère de l'Énergie. Cet employé n'a pas fait d'offre active et la plaignante lui a alors demandé s'il parlait français. Celui-ci lui a répondu par la négative, et ce, en anglais.

Mesure corrective prise par l'institution

- Il s'est avéré que l'employé en question n'était pas familier avec la politique sur les langues officielles et des obligations qui en découlait. Par conséquent, une copie de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que divers outils lui ont été fournis afin qu'il soit au courant de ses obligations relatives à la *LLO*.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution offre des séances de formation et de sensibilisation à tout son personnel. De plus, l'institution doit évaluer et vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ces programmes sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et ajuster le contenu ou augmenter le nombre de sessions en conséquence.
- Que l'institution se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus brefs délais possible.

Institution : Ministère du Tourisme et des Parcs

Lors d'une visite au terrain de camping du parc provincial de Mactaquac, la plaignante a remarqué que des affiches présentant des directives à l'intention des usagers étaient en anglais seulement. Par ailleurs, elle a noté l'absence de signes indiquant la disponibilité de services dans les deux langues officielles. Lorsqu'elle s'est adressée au personnel du parc en français, son choix de langue a été chaque fois ignoré et suivi par des propos en anglais seulement.

Lorsqu'elle s'est adressée au personnel du parc en français, son choix de langue a été chaque fois ignoré et suivi par des propos en anglais seulement.

Mesures correctives prises par l'institution

- La signalisation déficiente a été traduite et est en cours de remplacement au parc provincial de Mactaquac.
- Une révision de la signalisation dans tous les parcs provinciaux sera effectuée pour en assurer la conformité avec la *LLO*.
- Les ententes contractuelles entre le ministère du Tourisme et des Parcs et les entreprises privées contiennent une clause prévoyant la prestation de service bilingue pour la communication orale et écrite.
- Tous les employés de première ligne doivent connaître la politique sur les langues officielles ainsi que les responsabilités qui en découlent.
- Le ministère se servira à l'avenir du module du Centre du savoir du Bureau des ressources humaines consacré aux langues officielles et à la langue de service ou intégrera des éléments du module à leur formation.
- À compter de 2009, l'institution offrira des séances d'information au sujet des politiques sur la langue de service et la langue de travail à tous les employés.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution entreprenne dans les plus brefs délais, avec le concours du Bureau des ressources humaines, une révision du requis linguistique du parc provincial de Mactaquac et des autres parcs du réseau afin qu'il soit mis à niveau si nécessaire.
- Que l'institution établisse un seuil minimum d'employés occasionnels bilingues et cible ses efforts de recrutement auprès des institutions d'enseignement et des autres bassins les plus susceptibles de lui fournir le complément de candidats potentiels suffisants pour atteindre ses objectifs.
- Que l'institution reconnaisse l'avantage qu'apporte un employé bilingue et s'efforce d'appliquer les incitatifs requis qui font valoir cette compétence additionnelle et qui ont pour effet d'encourager les employés à la mettre au service de l'institution et du public qu'elle sert.
- Que l'institution se dote de moyens d'identifier visuellement les employés bilingues qui sont appelés à interagir avec les visiteurs dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

- Qu'au début de chaque quart de service, l'identité des employés de service bilingues soit clairement communiquée à tous les employés de ce quart de travail et que la responsabilité de dispenser le service dans les deux langues officielles soit formellement signifiée à ces derniers.
- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rende aisément accessibles aux employés de première ligne incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin qu'ils puissent informer ce dernier, dans la langue choisie par le client, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera de lui dans les plus brefs délais.
- Que les employés aient à leur disposition des moyens efficaces de communication leur permettant de solliciter immédiatement l'appui des employés bilingues aptes à servir le public dans la langue de son choix.
- Que l'institution effectue des vérifications inopinées et périodiques de la qualité des services en matière de langues officielles auprès de ses employés de première ligne et fasse part de l'existence de cette initiative à l'ensemble de son personnel.
- Que des vérifications périodiques et inopinées des concessionnaires privés opérant dans le parc provincial de Mactaquac soient effectuées dans le but d'assurer que leurs obligations contractuelles en matière de langues officielles sont bel et bien respectées.
- Que l'institution développe un moyen formel de consigner au document d'inscription la langue de choix des usagers du terrain de camping et élabore un moyen de capter le degré de satisfaction de sa clientèle cible en matière de service dans la langue officielle de son choix après un séjour dans un des parcs provinciaux.
- Que l'institution établisse un mécanisme formel de reddition de compte pour les dirigeants de ses parcs provinciaux et fasse état dans son rapport annuel des défis rencontrés, des correctifs apportés et des résultats obtenus en matière de service au public dans la langue officielle de son choix.

Les quelques fois où il avait insisté pour un service en français, il avait dû patienter pendant plusieurs minutes.

Institution : Alcool Nouveau-Brunswick Liquor (ANBL)

Le plaignant a allégué un manque de services en français de la part des employés (particulièrement les caissiers) des succursales d'Alcool NB de Dalhousie et de Moncton. Le plaignant a indiqué qu'à maintes reprises lors de transactions à ces succursales, il n'avait reçu ni offre active, ni service en français. Par ailleurs, les quelques fois où il avait insisté pour un service en français, il avait dû patienter pendant plusieurs minutes avant qu'un autre employé ne vienne le servir dans la langue officielle de son choix.

Mesures correctives prises par l'institution

Dans sa réponse, ANBL a présenté un compte rendu des initiatives adoptées jusqu'alors, et des mesures prises à la suite des recommandations émises dans un dossier antérieur :

- Des présentations ont été faites lors d'une réunion des gérants d'ANBL afin d'expliquer la nouvelle politique relative à la langue de service, de préciser les attentes et de fournir aux gérants les outils nécessaires pour les aider à répondre à leurs obligations en vertu de la *LLO*.
- Depuis janvier 2007, dans le cadre de l'évaluation annuelle et de la confirmation de lecture des politiques essentielles, tous les employés doivent repasser la Politique sur les langues officielles.
- En consultation avec les services concernés d'ANBL, un plan stratégique a été élaboré par les cadres supérieurs et des plans d'action ont été mis en place.
- Un expert-conseil a été embauché et a élaboré un programme interne de formation en langue seconde lié au service à la clientèle. Cette formation est offerte aux employés des régions de Fredericton et Saint John.
- Des feuilles d'information ont été fournies à tous les emplacements pour aider les employés à faire une offre active de services en personne et au téléphone.
- Avec l'aide de ses vérificateurs internes, ANBL a établi une procédure selon laquelle ils s'assurent que l'affichage approprié est en place pendant leurs visites des magasins et qu'ils surveillent « l'offre active » par les employés des magasins. Le gérant du magasin ainsi que le gérant régional reçoivent par la suite une copie du rapport de vérification.

- Des lignes directrices ont été distribuées à tous les employés sur la façon de faire affaire avec les clients en personne, de répondre aux appels et de laisser des messages pour leur compte de courriel.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution s'assure que ses horaires de travail tiennent compte de la capacité linguistique des équipes de service en tout temps et que cette capacité linguistique n'est pas dégradée par l'ajout d'employés occasionnels pour combler toute lacune à l'horaire de travail.
- Que l'institution adopte un système de rappels visuels stratégiquement placés à ses points de vente, principalement aux caisses enregistreuses, afin de contrecarrer les oublis inopportuns des employés en ce qui a trait aux droits linguistiques des clients.
- Que l'institution s'assure de mettre l'accent sur le contexte juridique et constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles* lors de la formation des employés permanents et occasionnels et réitère que la portée de ces obligations va bien au-delà de la politique d'ANBL de service à la clientèle.
- Que l'institution adopte des stratégies efficaces visant à assurer un service bilingue à tous ses points de service et en particulier, aux points de vente où son complément d'employés bilingues est inadéquat et où le facteur d'attrition ne permettrait pas à l'institution de bâtir cette capacité dans un délai raisonnable. Les technologies de pointe en matière de communication pourraient sans doute être mises à contribution.
- Que l'institution amorce une réflexion sur cette question et élabore dans les plus brefs délais une politique qui tienne compte des obligations linguistiques de ses agents opérant des magasins de franchise et qu'elle élabore des mesures visant à circonscrire les défis inhérents au fait que ces magasins ont une main-d'œuvre limitée et que ce sont les propriétaires qui en couvrent les coûts d'exploitation.

Son appel a abouti à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement.

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

Au début du mois de juin 2008, la plaignante a téléphoné au Service de dermatologie de l'Hôpital de Moncton. Son appel a abouti à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement. Le 9 juillet 2008, la plaignante a composé de nouveau ce numéro et a eu au bout du fil une réceptionniste unilingue anglophone qui ne lui a pas fait d'offre active de services. Lorsque la plaignante a exprimé son désir de se faire servir en français, la réceptionniste l'a mise en attente. Après avoir patienté pendant environ 3 minutes, la plaignante a raccroché étant donné qu'il s'agissait pour elle d'un appel interurbain. La plaignante, qui fréquentait cet hôpital depuis une dizaine d'années, a souligné qu'il n'y avait pas eu beaucoup de progrès en matière de langues officielles pour ce qui est du personnel de première ligne. Elle a allégué que les services de radiologie et d'oncologie démontraient également une défaillance quant au bureau d'accueil (réceptionnistes unilingues anglophones). Pour ce qui est du service des analyses sanguines, la plaignante a allégué que seule une préposée au triage était bilingue. Étant donné que les patients sont reçus par ordre d'arrivée, se faire servir par cette préposée relevait donc du hasard.

Mesures correctives prises par l'institution

Clinique de dermatologie

- L'institution a confirmé que le message téléphonique enregistré de la Clinique de dermatologie de l'Hôpital de Moncton était unilingue.
- Le message téléphonique enregistré a immédiatement été changé dans un format bilingue.
- On a rappelé à tout le personnel la nécessité de toujours faire l'offre active de services dans les deux langues officielles, y compris dans les messages téléphoniques.
- Une affiche informant les patients qu'ils peuvent se prévaloir des services dans la langue officielle de leur choix a été apposée au bureau d'accueil.

En outre, l'institution a fait état des mesures suivantes :

- Le directeur des cliniques de soins ambulatoires a fait valoir l'importance de faire l'offre active des services bilingues auprès des coordonnateurs de ces cliniques.

- Le coordonnateur du projet de soins ambulatoires a communiqué avec tout le personnel administratif des cliniques afin de lui rappeler la nécessité de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles en personne et au téléphone ainsi que de veiller à ce que toutes les cliniques enregistrent leurs messages téléphoniques dans les deux langues officielles.
- Les membres du personnel de la Clinique d'oncologie et du Service de radiologie ont reçu la directive de faire l'offre active des services bilingues et d'y donner suite de façon appropriée.
- Les documents destinés aux patients sont offerts dans les deux langues officielles.
- Une infirmière immatriculée (II) affectée à cette clinique est capable d'offrir les directives aux patients en français.
- Les feuilles de rendez-vous des patients sont maintenant bilingues ainsi que le message téléphonique enregistré de la clinique.
- Des affiches ont été placées dans la clinique afin d'informer les patients qu'ils peuvent recevoir leur service dans la langue de leur choix.
- Enfin, l'institution a indiqué qu'elle achevait la préparation d'une trousse sur l'offre active des services dans les deux langues officielles qui sera présentée et distribuée à la haute direction, à tous les directeurs et à tous les gestionnaires qui transmettront cette information à leur personnel à titre de rappel. Cette trousse devait également être présentée à tous les coordonnateurs de clinique dans le cadre de la formation offerte pour l'ouverture du nouveau Centre de soins ambulatoires.

Recommandation du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.

N.B. À la suite du dépôt de notre rapport, la Régie régionale de la santé B a assuré le Bureau du commissaire aux langues officielles qu'elle mettrait en œuvre la recommandation formulée à la suite de cette plainte.

Institution : Service Nouveau Brunswick (SNB)

Le 25 juin 2008, le plaignant a tenté de joindre une employée de SNB en composant son numéro de téléphone. L'appel a été redirigé à la boîte vocale de l'employée en question. La plainte porte sur le fait que le message de l'employée était surtout en français.

Mesure corrective prise par l'institution

- Selon l'institution, le message de l'employée a été corrigé en conformité avec les exigences de la *Loi sur les langues officielles*, et elle tente de régler le problème en ce qui concerne la portion du message qui est générée par le système de messagerie vocale automatisée.

Institution : Ministère du Tourisme et des Parcs

Le 11 août 2008, la plaignante a téléphoné à l'organisation « Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. ». Suivant les instructions du système automatisé associé à ce numéro, la plaignante a appuyé sur le « 2 » pour obtenir le service en français. Une employée a répondu sans faire d'offre active de services. Lorsque la plaignante a indiqué qu'elle voulait se faire servir en français, son interlocutrice a acheminé son appel vers la boîte vocale d'une autre employée. La plaignante a noté que le message d'accueil de cette boîte vocale était uniquement en anglais. Environ une heure plus tard, la plaignante a reçu un appel de cette dernière employée. La conversation s'est déroulée en français quoique la plaignante ait dû répéter les renseignements afin de mieux se faire comprendre. Enfin, la plaignante a souligné la mauvaise qualité du français du « Formulaire de mise à jour » qu'elle a obtenu du service en question, mais qui selon elle provenait du ministère du Tourisme et des Parcs.

Mesures correctives prises par l'institution

- Un menu plus simple a été programmé dans le système téléphonique automatisé.
- Des restrictions ont été placées sur les appels entrants afin d'empêcher (blocage) qu'un appelant francophone soit dirigé vers un employé anglophone et vice-versa.

De plus, Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. s'engage à :

- veiller à ce que tous les nouveaux messages vocaux des employés soient vérifiés, immédiatement après avoir été modifiés, afin de s'assurer qu'ils fonctionnent correctement;
- s'assurer que les menus et messages du système téléphonique sont vérifiés régulièrement à intervalle déterminé pour garantir que l'information est exacte et que le système fonctionne correctement;
- poursuivre la politique de soutien à la formation linguistique et d'administration de tests aux employés.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère du Tourisme et des Parcs sensibilise l'organisme Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. à l'importance de toujours faire l'offre active de services et qu'il partage avec celui-ci l'information contenue dans la boîte à outils conçue par le Bureau des ressources humaines.
- Que le ministère du Tourisme et des Parcs entreprenne de revoir, de façon générale, les formulaires et autres documents distribués aux membres du public, dans le souci de satisfaire aux exigences de la *LLO*.

Institution : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique Hôpital St. Joseph

Le 24 janvier 2008, le plaignant a téléphoné à l'Hôpital St. Joseph de Saint John afin d'obtenir un document attestant que son épouse avait bel et bien été hospitalisée à cet établissement au cours de l'année précédente. Ce document était requis aux fins d'impôt. Lorsque le plaignant a demandé, en français, à être mis en contact avec le service des archives, son interlocutrice lui a répondu : « Pas parler français. I'm gonna put you off and this lady will come back to you. » (Je vais raccrocher et cette dame vous rappellera.) Le plaignant a répondu : « Pardon madame? », et la communication a été interrompue. Le plaignant a tenté à maintes reprises de rappeler ce même numéro, mais ses appels aboutissaient toujours à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement. Environ une heure plus tard, une employée a rappelé le plaignant. Ce dernier a présenté sa requête en français. La communication a toutefois été difficile, car l'employée parlait très peu cette langue.

Le plaignant a reçu le document requis par télécopieur, mais a été surpris de voir qu'il était en anglais seulement.

Le plaignant a reçu le document requis par télécopieur, mais a été surpris de voir qu'il était en anglais seulement. Les informations figurant sur la page couverture confirmaient que la télécopie provenait du Service des dossiers médicaux de l'Hôpital St. Joseph.

Mesures correctives prises par l'institution

- Les messages des répondeurs téléphoniques des Services des dossiers médicaux de l'Hôpital St. Joseph et de l'Hôpital régional de Saint John seront dorénavant bilingues.
- Les pages couvertures des télécopies et la correspondance destinées au public et aux patients seront traduites afin d'être bilingues. Tous les documents seront bilingues à l'exception des dossiers médicaux. En outre, le personnel doit réviser les renseignements qui doivent être envoyés à la traduction.
- Les membres du personnel doivent faire l'offre active au téléphone et en personne. La coordonnatrice aux langues officielles leur fera une présentation sur l'offre active et s'assurera qu'ils comprennent ce que l'on attend d'eux.
- Le plan d'intervention et le profil linguistique du service seront revus d'ici à la fin mars 2008.

Le Bureau du commissaire a rappelé à l'institution qu'il était nécessaire de demeurer vigilant dans la mise en application de ses divers programmes et services pour assurer un service à la clientèle qui soit conforme aux dispositions de la *LLO*.

Institution : Ministère de la Justice et de la Consommation

Le 26 novembre 2007, le plaignant a téléphoné à la Section des divorces du Bureau du registraire. On lui a répondu en mentionnant le nom du bureau dans les deux langues officielles, le tout suivi d'un « bonjour ». La prononciation de l'employée a laissé le plaignant supposer que le français était la langue maternelle de celle-ci. Il s'est donc adressé à elle en français en déclinant son identité. Elle lui a demandé de répéter, ce qu'il a fait (toujours en français), pensant qu'il avait parlé trop vite. Elle a répliqué : « Could you speak in English please ? » (Pourriez-vous parler en anglais svp?) Le plaignant a été surpris et a répondu : « Ce n'est pas le genre de questions que vous pouvez poser. » Elle lui a alors dit : « One moment » (Un moment) puis a redirigé son appel à une collègue qui a été en mesure de le servir en français.

Mesures correctives prises par l'institution

Le registraire et le registraire adjoint ont tenu à rappeler aux membres du personnel leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et le fait qu'ils doivent toujours communiquer avec les clients dans la langue de leur choix.

- Ils ont passé en revue la marche à suivre lorsqu'un client appelle et qu'ils ne peuvent le servir dans la langue de son choix.
- Pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise, ils ont demandé aux membres du personnel de suivre le cours sur la langue de service mis en ligne par le Centre d'apprentissage du Bureau des ressources humaines.
- La coordonnatrice aux langues officielles a également discuté de l'incident soulevé avec la gestionnaire du bureau ayant reçu les appels téléphoniques pour s'assurer que les membres du personnel s'acquittent de leurs obligations.

Recommandation du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.

Institution : Service Nouveau-Brunswick (SNB)

Cette plainte porte sur les Services d'enregistrement et de cartographie de Service Nouveau-Brunswick, lesquels sont regroupés dans un logiciel dénommé Planet accessible par l'entremise du site Internet de SNB.

Les allégations du plaignant comportaient trois volets :

En premier lieu, le plaignant a allégué que, lors d'une recherche effectuée à l'aide de l'application Planet, il a soumis une demande d'information à la suite de laquelle il a obtenu un document uniquement en anglais. Ce dernier, reçu par télécopieur, lui a été envoyé par un employé du ministère de l'Environnement. Soulignons que le plaignant a toujours navigué sur les pages francophones de Planet.

Le deuxième volet de la plainte concernait un message d'erreur qui est apparu à l'écran de l'ordinateur du plaignant, alors qu'il faisait des recherches de titres dans cette même application. Un message en français, langue de choix du plaignant, a paru, mais son titre ainsi que les boutons censés rediriger l'internaute vers d'autres pages étaient en anglais. De plus, la page en question portait les mentions « Service New Brunswick » et « Developed by Car... ».

Enfin, dans sa lettre, le plaignant déplorait le fait que le nom Planet donné à cette application n'ait pas été traduit en français.

Mesures correctives prises par l'institution

- Les messages par télécopieur, les lettres et les messages par courriel sont envoyés dans la langue utilisée dans la demande à moins d'indication contraire. Le personnel chargé de répondre aux demandes a été mis au courant de cette situation.
- Le message d'erreur qui est apparu à l'écran du plaignant était dû à une défaillance qui n'avait pas été décelée pendant la vérification du système avant sa mise en œuvre. SNB affirmait travailler avec l'administrateur du système afin de trouver la cause de l'erreur en vue de la corriger.
- Quant au nom de l'application Planet, selon SNB il s'agit là de la marque de ce produit informatique, au même titre que les programmes Word ou Outlook. Ce nom ne peut donc pas être traduit.

Dossiers linguistiques

Langue de travail au sein de la fonction publique provinciale : réunir les facteurs de succès

L'année 2008-2009 a été marquée par l'adoption d'une nouvelle politique en matière de langue de travail. Celle-ci renferme des améliorations importantes. Par exemple, le fonctionnaire doit maintenant être supervisé dans la langue officielle de son choix. Le commissaire est d'avis que le succès de cette politique repose sur trois facteurs :

- un leadership fort et soutenu de la part de la haute fonction publique;
- la mise en œuvre d'une stratégie complète de promotion des langues officielles en milieu de travail;
- un meilleur accès à la formation linguistique.



Langue de service et langue de travail : les deux pôles de la politique linguistique

La Politique sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, adoptée en 1988, traitait principalement de deux aspects : la langue de service et la langue de travail. Malheureusement, les dispositions en matière de langue de travail étaient si générales et si peu contraignantes qu'elles n'ont jamais permis de progression marquée au sein de l'appareil gouvernemental. Déjà, en décembre 1996, dans son rapport au gouvernement intitulé *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello*, Madeleine Delaney-LeBlanc déclarait : « Les résultats de l'étude démontrent qu'il est beaucoup plus difficile d'utiliser le français que l'anglais comme langue de travail au gouvernement. Le rapport note qu'il y a un écart entre les intentions de la politique de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles et la réalité. »

Un milieu de travail unilingue a plusieurs conséquences négatives. D'une part, il risque de faire perdre à des fonctionnaires la maîtrise de leur langue maternelle ou de leur langue seconde, compromettant ainsi la prestation de services bilingues de qualité. D'autre part, un environnement unilingue nuit à la vitalité de l'autre langue officielle tout en favorisant l'assimilation : l'autre langue étant présentée ou perçue comme non pertinente. Enfin, les ressources consacrées à la formation en langue seconde sont en quelque sorte perdues, car les employés ne peuvent pas mettre en pratique leurs nouvelles compétences linguistiques et perdent ainsi leurs acquis.

« Il ne suffit pas, en effet, de dire aux fonctionnaires qu'ils peuvent parler français s'ils le veulent. Pour créer une fonction publique bilingue, il faut transformer tout le milieu. »

Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme
Livre III : le monde du travail.
Ottawa, 1969, p. 213.

Au cours des dernières années, le commissaire aux langues officielles a soulevé à plusieurs reprises la nécessité d'améliorer la politique en matière de langues de travail. Dans son rapport annuel 2004-2005, il recommandait au gouvernement provincial d'assurer la mise à jour de cette politique. De plus, il déclarait dans le même rapport : « Conformément à l'esprit de la *LLO* en ce qui concerne la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais, le gouvernement devrait établir des directives claires afin qu'il soit possible pour les fonctionnaires de travailler dans leur première langue officielle et de poursuivre, comme le veut la politique sur les langues officielles, une carrière dans cette langue. »

Une première politique révisée

Au mois de septembre 2008, le commissaire aux langues officielles a reçu un exemplaire de la politique révisée en matière de langue de travail et a procédé à son analyse. Il en a conclu que la politique présentait d'importantes améliorations, mais qu'elle ne contenait pas tous les éléments nécessaires pour assurer son succès. Dans un document qu'il a fait parvenir au ministre des Ressources humaines, le commissaire présentait une série de commentaires et de recommandations destinés à améliorer la politique. La supervision des employés, la rédaction de documents et les facteurs nécessaires à la réussite de la politique étaient au nombre des sujets abordés.

Une deuxième politique révisée

Le 24 mars 2009, le gouvernement provincial a fait parvenir au commissaire une deuxième version de la politique révisée. Celle-ci renferme des modifications importantes qui reflètent plusieurs commentaires et recommandations formulées dans l'analyse du commissaire. Par exemple, cette nouvelle version prescrit que la communication quotidienne entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé. Cette deuxième version est devenue la nouvelle politique en matière de langue de travail et est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2009.

Réunir les facteurs de succès

Le commissaire se réjouit des modifications apportées à la politique en matière de langue de travail et croit que celle-ci pourrait permettre de véritables progrès. Cependant, il estime que le gouvernement doit réunir trois facteurs pour assurer la réussite de cette politique.

1. Un leadership fort et soutenu de la part de la haute fonction publique en matière de langue de travail

Le commissaire croit qu'un véritable progrès en matière de langue de travail repose d'abord et avant tout sur un leadership fort et soutenu de la part des sous-ministres et des cadres. En effet, un employé choisira de travailler dans la langue de son choix s'il sent clairement qu'on l'encourage à agir de la sorte. Sinon, il n'osera pas ou sera très hésitant. Créer cet environnement propice revient d'abord et avant tout aux dirigeants de l'organisation.

Certains se demanderont comment un sous-ministre ou un cadre unilingue peut promouvoir l'usage des deux langues officielles au travail. La question est pertinente et elle a été trop souvent ignorée. Les hauts fonctionnaires exercent un rôle de leadership auprès de leurs employés et, par conséquent, ils doivent montrer l'exemple en matière de langues officielles. Nous croyons que le temps est venu pour le gouvernement provincial d'annoncer clairement son intention de progresser vers une haute fonction publique bilingue. Énoncé de principe certes, mais qui aurait l'avantage de préparer les esprits à des exigences beaucoup plus strictes à moyen terme. Notons au passage que cette exigence de bilinguisme existe déjà au sein de la haute fonction publique fédérale.

2. La mise en œuvre d'une stratégie complète de promotion des langues officielles en milieu de travail

Une question d'attitude

Dans son rapport, *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello*, M^{me} Delaney-LeBlanc, affirme : « Il est ressorti des discussions avec les fonctionnaires francophones lors des groupes cibles que lorsqu'un francophone bilingue s'exprime en français à des réunions ou avec son supérieur anglophone, il est perçu comme un fauteur de trouble. Aussi, les participants aux groupes de discussion ont dit qu'il est arrivé à plusieurs reprises que leurs collègues unilingues anglophones leur disent qu'ils avaient été embauchés parce qu'ils sont bilingues, semblant sous-entendre que c'est leur seule compétence. »

Il y a tout lieu de croire que de pareilles attitudes continuent d'exister.

La stratégie de promotion des deux langues officielles au travail comporterait des sessions de sensibilisation au respect des deux langues officielles et aux avantages de travailler dans sa langue maternelle. Ces sessions seraient offertes à tous les cadres et à tous les employés.

Un employé choisira de travailler dans la langue de son choix s'il sent clairement qu'on l'encourage à agir de la sorte.

Découvrir et utiliser les meilleures pratiques en matière de langue de travail

Dans son rapport annuel 2004-2005, le commissaire aux langues officielles présentait des recommandations pour améliorer l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Elles nous apparaissent toujours très pertinentes et nous croyons qu'elles devraient être réalisées dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie de promotion des langues officielles au travail.

- Que soit effectuée une étude ayant pour but de déterminer et d'implanter les meilleurs moyens pour favoriser, chez les fonctionnaires francophones, l'utilisation du français en milieu de travail, dans la région de Fredericton et dans les régions où l'utilisation de l'anglais est prédominante, ainsi que dans les régions bilingues;
- Que cette étude comprenne l'examen des meilleurs moyens pour favoriser, chez les fonctionnaires bilingues dont la première langue officielle est l'anglais, l'utilisation du français dans leurs milieux de travail;
- Que le gouvernement inclue parmi les moyens à privilégier, la possibilité de programmes d'échange permettant à des employés de pouvoir travailler pour des périodes de temps limitées, dans un milieu où la langue de travail n'est pas leur première langue officielle.

Évaluer les progrès

Y a-t-il progrès ou recul en matière d'utilisation des deux langues officielles au travail? Quels sont les facteurs qui y contribuent? Quels sont ceux qui y nuisent?

La stratégie de promotion des deux langues officielles devrait comprendre une série d'indicateurs qui permettraient au gouvernement provincial de mesurer les progrès et d'améliorer ses moyens de promotion.

3. Un meilleur accès à la formation linguistique

La formation linguistique doit être au cœur de toute stratégie visant à favoriser l'avancement des deux langues officielles au travail. Pourtant, à la lecture de la nouvelle politique, on ne peut tirer cette conclusion.

La nouvelle politique en matière de langue de travail prévoit que l'accès à la formation linguistique sera déterminé de façon à s'assurer que les services offerts au public en français et en anglais sont de qualité égale, que les organisations sont en mesure d'offrir des services au public dans les deux langues officielles, et que les employés pour qui la formation linguistique fait partie intégrante de leur

perfectionnement professionnel ont la possibilité d'obtenir une telle formation. Aucune relation n'est établie entre la formation linguistique et la création d'un milieu de travail respectueux des deux langues officielles, notamment en matière de supervision d'employés. Cela est pour le moins surprenant.

Dans son rapport annuel 2007-2008, le commissaire aux langues officielles a fait état de la chute du nombre de fonctionnaires inscrits à la formation en langue seconde. Alors que 815 personnes avaient suivi une formation en 2004-2005, seulement 262 fonctionnaires en avaient profité en 2007-2008.

Le commissaire écrivait dans son rapport :

« Ces chiffres sont épouvantables lorsqu'on considère que, d'un nombre possible de 6 500 fonctionnaires unilingues travaillant dans les ministères de première ligne, seuls 262 ont suivi la formation en langue seconde durant l'exercice financier 2007-2008. »

Le commissaire réitère donc la recommandation qu'il formulait dans son rapport annuel :

- Que le gouvernement provincial entreprenne une étude approfondie de son programme de formation en langue seconde et cherche en particulier à déterminer les raisons pour lesquelles le nombre de participants est si faible et si le programme a produit les résultats souhaités, puis qu'il élabore un plan pour mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Langue de travail : à l'horizon 2012

Au plus tard le 31 décembre 2012, le Nouveau-Brunswick devra entreprendre une révision de la *Loi sur les langues officielles*. Cette révision constituera un moment propice pour ajouter dans la *LLO* le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue de leur choix, comme c'est le cas dans la loi fédérale. Ce droit apparaît fondamental compte tenu du statut d'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick, statut enchâssé dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. À cet égard, la nouvelle politique en matière de langue de travail et la mise en œuvre des trois facteurs de succès permettront de préparer l'environnement de travail à l'avènement et au plein exercice de ce droit.

Stratégie de mise en œuvre de la LLO : le vent tourne

L'application de la LLO pose des défis comme en témoignent les nombreuses plaintes que reçoit le Bureau du commissaire chaque année. Notons d'ailleurs que ces plaintes ne représentent qu'une partie des manquements à la LLO. En effet, pour diverses raisons, des citoyens choisissent de ne pas porter plainte lorsque leurs droits linguistiques ne sont pas respectés. Près de quarante ans après l'adoption de la première loi sur les langues officielles, comment expliquer un tel état de fait? Le commissaire estime que ces manquements s'expliquent par l'absence d'une stratégie complète de mise en œuvre de la LLO.

Assurer des services gouvernementaux bilingues de qualité tout en favorisant activement la progression vers l'égalité des deux langues officielles constitue une mission complexe. Il apparaît impensable de la mener à bien sans une stratégie complète axée entre autres sur la planification des besoins, la détermination des objectifs, la formation des employés ainsi que la mise en place de mécanismes d'application et de contrôle. Pourtant, cette stratégie n'existe pas. Voilà pourquoi, depuis plusieurs années, le commissaire recommande au gouvernement provincial d'élaborer un plan directeur en matière de langues officielles pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Jusqu'à tout récemment, le gouvernement provincial a manifesté peu d'intérêt pour cette recommandation. Toutefois, le vent semble vouloir tourner.

Dans une lettre datée du 30 mars 2009, le premier ministre, Shawn Graham, informe le commissaire de la mise en place d'un comité de coordination des langues officielles. Aux dires du premier ministre, ce comité a pour but : « de coordonner l'ensemble des activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick en matière de langues officielles. » Le premier ministre poursuit en disant : « Ce comité, sous ma responsabilité, sera aussi responsable de l'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* d'ici le 31 mars 2010. Cette stratégie devra permettre d'identifier les mesures nécessaires pour que l'ensemble des ministères rencontre leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et proposer des mesures positives pour le développement des communautés linguistiques tel que défini par la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick*. » Le commissaire se réjouit de cet engagement du premier ministre et suivra de très près l'évolution de la situation. Il rappelle d'ailleurs au gouvernement que son rapport annuel pour l'année 2004-2005 présente plusieurs éléments qui devraient faire partie d'un plan directeur de la LLO et souhaite vivement que ces éléments soient retenus par le comité de coordination.

Français langue seconde : tout n'est pas réglé

Le vif débat entourant l'élimination du programme d'immersion précoce en français s'est poursuivi au cours de l'année. Après avoir connu de multiples rebondissements, le débat s'est terminé par un compromis qui a semblé rallier la plupart des intervenants. Toutefois, le commissaire estime que l'avenir du programme n'est pas pour autant assuré.

Le 14 mars 2008, le ministre de l'Éducation, Kelly Lamrock, présentait une réforme majeure de l'enseignement du français langue seconde. Un des éléments principaux de cette réforme était l'abolition graduelle du programme d'immersion précoce en première année et son remplacement par un programme d'immersion commençant en 6^e année. Ces changements découlaient des recommandations formulées par les commissaires Jim Croll et Patricia Lee dans leur rapport d'étude dévoilé quelques semaines plus tôt. Notons que les conclusions de cette étude avaient déjà été contestées par le commissaire ainsi que de nombreux groupes de parents.

Le commissaire a tenté de convaincre le ministre de l'Éducation que l'abolition du programme d'immersion précoce n'était pas la bonne solution au problème des classes homogènes (le fait que peu d'élèves ayant des besoins particuliers fréquentent les classes d'immersion). Il a notamment allégué que l'immersion en français est plus qu'une méthode d'enseignement, qu'elle est en fait un élément essentiel de l'interaction entre les communautés anglophone et francophone du Nouveau-Brunswick. Le commissaire a souligné que les parents et les enfants qui optent pour l'immersion affirment concrètement leur ouverture à la culture francophone et leur désir de se rapprocher de leurs voisins francophones.

La décision gouvernementale d'abolir l'immersion précoce a soulevé une vive opposition de la part de nombreux parents et groupes. Une poursuite judiciaire a été entreprise et, le 11 juin 2008, le juge, H. H. McLellan de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, annulait la décision gouvernementale. Dans son jugement, le juge estimait que les consultations gouvernementales qui avaient précédées la décision du ministre n'avaient pas permis la tenue d'un débat approfondi comme l'avait promis le ministre de l'Éducation. Une nouvelle période de consultations publiques a donc eu lieu au cours de l'été 2008, cette dernière suscitant une importante participation. Finalement, le 5 août, le ministre Lamrock présentait une nouvelle version de sa réforme. Un élément a retenu largement l'attention : l'immersion précoce était rétablie, mais elle commencerait en 3^e année plutôt qu'en première année.

À moins de s'attaquer aux véritables problèmes, le commissaire estime que le programme d'immersion risque de faire l'objet d'une autre révision gouvernementale qui pourrait à nouveau compromettre son avenir.

Si le compromis gouvernemental a semblé rallier la plupart des intervenants, le commissaire estime que l'avenir du programme d'immersion précoce n'est pas pour autant assuré. En effet, la réforme ne propose aucune solution aux problèmes qui n'ont cessé de miner l'efficacité du programme d'immersion et qui sont à l'origine du phénomène des classes homogènes. Ces problèmes sont les suivants :

- le manque d'enseignants qualifiés de français langue seconde (FLS);
- le manque d'aide-enseignants pour appuyer les élèves ayant des besoins particuliers;
- le manque d'appui professionnel pour les enseignants de FLS;
- le manque d'uniformité dans la gestion et la promotion du programme d'immersion.

À moins de s'attaquer aux véritables problèmes, le commissaire estime que le programme d'immersion risque de faire l'objet d'une autre révision gouvernementale qui pourrait à nouveau compromettre son avenir.

Une note positive se dégage toutefois de tout ce débat : au plus fort de la contestation de la décision gouvernementale, des chefs de file des deux communautés linguistiques ont appuyé publiquement le programme d'immersion. Pour eux, l'immersion constitue un outil privilégié pour favoriser un dialogue entre francophones et anglophones. Ce message semble avoir été entendu par le gouvernement.

Plan d'action pour transformer l'éducation postsecondaire : un principe constitutionnel brille par son absence

L'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* stipule que chaque communauté linguistique du Nouveau-Brunswick a le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. On s'attendrait donc à ce qu'un plan de réforme de l'éducation postsecondaire fasse mention de ce principe. Pourtant, il n'apparaît nulle part dans le Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire. Le commissaire n'a pas tardé à réagir.

À l'automne 2007, le gouvernement provincial créait le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire. Formé de dirigeants de divers établissements d'enseignement, ce comité a reçu le mandat d'examiner les recommandations de la Commission sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick et de recommander le meilleur modèle pour le système d'éducation postsecondaire du Nouveau-Brunswick. (On trouvera dans le rapport annuel 2007-2008, les commentaires du commissaire concernant le rapport de la Commission.)

Le 29 mai 2008, le groupe de travail présentait ses 29 recommandations au gouvernement provincial. Dans le document, les membres du groupe soulignent l'importance de reconnaître explicitement les droits constitutionnels en matière d'éducation dans toute réforme.

Un mois plus tard, le gouvernement provincial présentait le Plan d'action pour transformer l'éducation postsecondaire. À cette occasion, le premier ministre, Shawn Graham, a déclaré : « Ce plan constitue une feuille de route complète pour les cinq prochaines années à laquelle nous souhaitons que les Néo-Brunswickois s'identifient. Nous croyons que ces mesures audacieuses placeront le Nouveau-Brunswick à l'avant-garde de l'éducation postsecondaire et de la formation. »

Le commissaire a procédé à l'examen du plan d'action et a été fort surpris de constater l'absence de toute mention explicite de la dualité en éducation ou du droit aux institutions d'enseignement distinctes comme le recommandait le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire dans son rapport.

Dans une lettre qu'il a fait parvenir au premier ministre Graham, le commissaire déclare : « Nous croyons qu'il est très important que vous clarifiez votre position sur l'ensemble des points qui pourraient donner lieu à une remise en question de

l'engagement du gouvernement de mettre de l'avant des stratégies conformes à ses obligations constitutionnelles et respectueuses des acquis de la communauté minoritaire francophone en matière de droits linguistiques tels qu'interprétés par les tribunaux dans divers arrêts phares au cours des dernières années. »

Quelques semaines plus tard, à l'occasion d'un discours prononcé à Caraquet, le premier ministre a clarifié la position de son gouvernement sur la question : « La réforme de l'éducation postsecondaire entreprise par le gouvernement respectera les principes visant à préserver et à promouvoir la langue et la culture de chacune des deux communautés linguistiques officielles. De plus, cette réforme respectera également le principe de la dualité linguistique et le cadre juridique en matière de langues officielles au Nouveau-Brunswick. Elle respectera également l'autonomie des universités du Nouveau-Brunswick. »

Ces propos ont été par la suite confirmés dans une lettre que le premier ministre a fait parvenir au commissaire en octobre 2008. Le nouveau ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Donald Arseneault, a également réaffirmé l'engagement gouvernemental en matière de dualité.

Étant donné que le gouvernement provincial reconnaît publiquement ses obligations constitutionnelles en matière de réforme de l'éducation postsecondaire, il serait logique que le Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire reflète cette position. Une modification est de mise.

Réforme sur la santé au Nouveau-Brunswick : les demi-mesures donnent de demi-résultats

La poursuite intentée par Égalité santé en français contre le gouvernement provincial fait couler beaucoup d'encre et cela risque de durer. En effet, ce genre de cause se rend généralement jusqu'en Cour suprême. Ce débat suscite beaucoup d'intérêt et pour cause. Il y est question de droits constitutionnels, d'égalité des deux communautés linguistiques et d'interprétation de lois fondamentales. Le commissaire en tire déjà deux observations : d'abord, l'ambiguïté qui règne dans ce débat ne sert pas les intérêts de la population; deuxièmement, une attitude timide par rapport à des lois fondamentales nuit à une progression harmonieuse vers une égalité réelle.

Le 11 mars 2008, le gouvernement du Nouveau-Brunswick annonçait une réforme de son système de santé. Trois principaux éléments la caractérisent : la réduction du nombre de régies régionales, qui passe de huit à deux; la création d'un organisme responsable des services non cliniques, FacilicorpNB; et la création du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.

La Régie régionale de la santé A regroupe les établissements qui servent une clientèle majoritairement de langue française; la régie B fait de même pour les établissements qui accueillent une clientèle majoritairement de langue anglaise.

Donner une voix à la communauté francophone dans la gestion des établissements de santé semble être à l'origine de la création de deux régies plutôt que d'une seule. En effet, dans une entrevue publiée dans un quotidien anglophone le 2 février 2009, le premier ministre, Shawn Graham, déclarait : « la population acadienne n'accepterait jamais une seule régie bilingue » (notre traduction). Il faut cependant noter que les deux nouvelles régies ne sont pas désignées officiellement sur une base linguistique.

Après une étude en profondeur de la réforme, le commissaire a fait parvenir ses commentaires et recommandations au ministre de la Santé le 31 mars 2008. Dans sa lettre, le commissaire déclare entre autres qu'il appuie la recommandation de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick de désigner la Régie A comme une régie francophone et la Régie B comme une régie anglophone. Le gouvernement n'a pas retenu cette recommandation.

Quand l'ambiguïté nuit au débat

La *Loi sur les langues officielles* et la *Loi reconnaissant les deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick* sont des lois fondamentales : elles définissent notre province et sont donc au cœur de notre identité collective. C'est d'ailleurs pourquoi des éléments de ces deux lois ont été enchâssés dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Lorsque le gouvernement provincial a présenté sa défense dans la cause qui l'oppose à Égalité santé en français, plusieurs ont réagi fortement : des aspects de cette défense furent interprétés comme une négation du principe d'égalité des deux communautés linguistiques. Bien qu'à la lecture du texte de la défense, on trouve des déclarations qui semblent reconnaître l'égalité des deux communautés et les droits constitutionnels, le gouvernement provincial a préféré ne pas réagir. Réaction normale lors de poursuites judiciaires? Peut-être. Ce silence a toutefois alimenté une confusion qui n'aide certainement pas les citoyens à comprendre les enjeux du présent débat.

Notre cadre juridique en matière de droits linguistiques

Le régime de protection des droits linguistiques au Canada s'inscrit dans un contexte de droit international qui protège les minorités ethniques, religieuses et linguistiques. Ce régime de droit reflète et confirme la conviction profonde des Canadiens qu'une véritable démocratie doit assurer l'égalité des chances à tous ses citoyens, y compris ceux des groupes minoritaires. C'est grâce à cette conviction que le droit en matière d'égalité linguistique a évolué au cours des quarante dernières années. Par ailleurs, on reconnaît depuis longtemps que la vraie égalité exige plus que de simplement traiter les gens de la même façon. En fait, des services spécialisés ou différents seront souvent nécessaires afin d'assurer une égalité réelle entre les deux groupes linguistiques.

Les conséquences d'une attitude timide dans l'interprétation des droits

Malgré leur importance, la *Loi reconnaissant les deux communautés linguistiques* et la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas toujours appliquées rigoureusement. En effet, chaque année, le rapport annuel du commissaire fait état de manquements importants à la *Loi sur les langues officielles*. En outre, jusqu'à présent, aucun ministère n'a adopté un plan complet de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Pourtant, depuis plusieurs années, le commissaire recommande pareille mesure afin de progresser davantage vers une égalité réelle de nos deux langues. Comment expliquer cette situation? Le commissaire y voit un manque d'engagement gouvernemental quant à l'obligation d'appliquer concrètement et de façon proactive non seulement le contenu, mais aussi l'esprit de ces deux lois fondamentales.

Certes, il y a eu progrès en matière de droits linguistiques au cours des dernières années. Cependant, le commissaire estime que le gouvernement a trop souvent une interprétation timide, voire limitée de ces droits. Il n'est donc pas surprenant que ses actions en ce domaine prennent la forme de demi-mesures qui donnent bien sûr des demi-résultats. Cette attitude sème le doute dans l'esprit des gens quant à l'engagement du gouvernement envers des principes fondamentaux.

Pour le commissaire, le débat et l'ambiguïté engendrés par la réforme en santé apparaissent comme une conséquence de cette attitude timide du gouvernement quant à l'interprétation de ses obligations légales. Le gouvernement provincial ne doit donc pas se surprendre que les gens aient recours aux tribunaux pour obtenir la pleine portée de leurs droits. Voilà ce qui se produit lorsqu'on n'assume pas le leadership qui nous revient.

Les débats, y compris les débats juridiques, sont au cœur de notre système démocratique. D'ailleurs, ils ont souvent permis une évolution du droit, notamment en matière de langues officielles. Le recours aux tribunaux devrait avoir lieu lorsque toutes les discussions ont eu lieu et qu'il ne semble plus y avoir de place pour une entente. Est-ce le cas dans le domaine de la santé? Peut-être. Ce qui importe maintenant, c'est qu'au cours du débat juridique, la population soit bien renseignée. Cela exige un effort de clarté de la part de tous les intervenants.

Quelle que soit l'issue de la poursuite engagée, le commissaire doit veiller à ce que les services offerts par les deux régies de la Santé, FacilicorpNB et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick respectent pleinement la *Loi sur les langues officielles*. C'est d'ailleurs pourquoi le commissaire a rencontré la haute direction du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick et de FacilicorpNB au cours de l'année. Des rencontres auront également lieu avec les conseils d'administration des régies A et B.

Certes, il y a eu progrès en matière de droits linguistiques au cours des dernières années. Cependant, le commissaire estime que le gouvernement a trop souvent une interprétation timide, voire limitée de ces droits.



Promotion

Philosophie générale du commissaire en matière de promotion

Le commissaire estime que son mandat de promotion des langues officielles comprend trois composantes importantes :

- la promotion de la *Loi sur les langues officielles* (LLO),
- la célébration des acquis dans le domaine linguistique,
- l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

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

Promotion des droits linguistiques

Au cours de l'année, le commissaire a poursuivi ses efforts afin de sensibiliser les citoyens à leurs droits linguistiques et aux moyens qu'ils peuvent prendre pour les faire respecter.

Annonces radiophoniques

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

Entrevues radiophoniques

À l'occasion de la Semaine provinciale de la fierté française, le commissaire a accordé des entrevues à diverses stations radiophoniques de la province. Outre les droits linguistiques, le commissaire a également abordé l'état des langues officielles dans la province ainsi que le 40^e anniversaire de l'adoption de la première *LLO*.

Promotion générale des langues officielles

Présentation à l'Université St. Thomas et à l'Université du Nouveau-Brunswick

Le commissaire a rencontré un groupe d'étudiants francophiles de l'Université St. Thomas afin de les entretenir de l'avenir de la langue française. Quelques jours plus tard, le commissaire a eu l'occasion de faire une présentation devant des étudiants du cours Le français des affaires à l'Université du Nouveau-Brunswick. Le commissaire les a entretenus notamment des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et du bilinguisme dans l'affichage.

Accros de la chanson

Soucieux d'appuyer la valorisation de la langue française, le commissaire a versé une contribution financière à l'initiative Accros de la chanson. Il s'agit d'un concours qui permet de découvrir et de mettre en valeur les talents musicaux des jeunes. Au cours des dernières années, cette initiative est devenue un moteur important de promotion de la langue française ainsi que de la culture musicale francophone.

Réflexion sur les langues officielles au Canada et au Nouveau-Brunswick

La Faculté de droit de l'Université de Moncton a célébré son 30^e anniversaire d'existence en 2008. Pour marquer l'événement, elle a organisé un colloque sur les langues officielles et la protection des droits linguistiques qui s'est tenu en novembre. Le Bureau du commissaire a appuyé financièrement cette activité.

Fêtes du patrimoine

Encore une fois cette année, le Bureau du commissaire a participé aux activités entourant les fêtes du Patrimoine en remettant le prix 2tantmieux à des élèves des secteurs francophone et anglophone.

Épinglettes et affiches de comptoir

Le Bureau du commissaire a distribué des épinglettes English – Français et Français – English à divers organismes et groupes qui s'intéressent à la promotion de services bilingues. Le Bureau du commissaire a aussi produit des épinglettes J'apprends le français. Elles visent à encourager les gens qui apprennent le français à le parler sans gêne et à encourager ceux qui les entourent à leur fournir l'occasion de dialoguer en français.

Promotion auprès des jeunes

Pleins feux sur Max Mallard

Tirant profit du succès de son site Web pour jeunes www.2tantmieux.ca, le Bureau du commissaire aux langues officielles a créé une bande dessinée qui s'adresse aux jeunes de 9 à 14 ans : Les aventures de Max Mallard.

Max Mallard est un adolescent bilingue qui a des canards... pour mains. Cette caractéristique particulière lui permet de vivre des aventures rocambolesques qui sont autant d'occasions de promouvoir un dialogue harmonieux entre les deux communautés linguistiques. Plus de 20 000 exemplaires du premier numéro ont été distribués à des jeunes de toutes les régions de la province au cours de l'été 2008. Publiée dans les deux langues officielles, la bande dessinée a été conçue par Razor Creative de Moncton et illustrée par FatKat de Miramichi. Le commissaire est reconnaissant du soutien que son bureau a reçu pour ce projet par l'entremise du ministère des Affaires intergouvernementales et de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français. On peut lire les aventures de Max et de ses amis en visitant le site Web www.2tantmieux.ca. Deux petits canards indiquent la voie à suivre.

Rencontres

Au cours de l'année, le commissaire a rencontré de nombreux groupes et organismes. Ces rencontres ont été l'occasion pour le commissaire d'aborder différentes questions liées à son mandat. Voici quelques-uns des groupes et organismes rencontrés :

- Alcool Nouveau-Brunswick
- Association des chefs de police du Nouveau-Brunswick
- Association des enseignants et enseignantes francophones du Nouveau-Brunswick
- Canadian Parents for French
- Conseil d'administration de la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick
- Congrès mondial de la Fédération internationale des professeurs de français
- Fédération des citoyens aînés du Nouveau-Brunswick
- Français pour l'avenir
- Ministère de la sécurité publique du Nouveau-Brunswick
- Services Nouveau-Brunswick
- Société des loteries de l'Atlantique

Bilinguisme et monde des affaires

La vitalité de nos deux langues officielles se joue dans tous les secteurs d'activité, y compris le monde des affaires. Bien que le secteur privé ne soit pas obligé de servir le public dans les deux langues officielles, de nombreux gens d'affaires ont choisi de le faire en raison d'un désir sincère d'offrir un meilleur service à leur clientèle. Au cours de l'année, le commissaire a poursuivi ses efforts de promotion en matière de bilinguisme dans le secteur privé. En plus des rencontres avec divers groupes de commerçants, deux dossiers ont retenu l'attention du commissaire.

Wal-Mart du Canada

Le commissaire a appuyé les démarches de l'organisme Avantage Chaleur Avantage et de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (section Pointe-aux-Pères) afin que Wal-Mart Canada améliore la qualité des services en français à son magasin de Bathurst. Le commissaire a d'ailleurs participé à une rencontre qui réunissait des représentants de ces organismes et de la compagnie Wal-Mart. La réunion, qui s'est déroulée dans un climat très positif, a permis au commissaire d'expliquer son point de vue sur l'importance de services de qualité dans les deux langues officielles. Notons que l'entreprise Wal-Mart s'est engagée à améliorer la qualité de ses services en français.

CAA Maritimes

Au cours de l'année, le Bureau du commissaire a reçu une plainte portant sur l'absence de documentation en français pour les membres du CAA Maritimes. Étant donné que l'organisme en question n'est pas assujéti à la *LLO*, le commissaire n'a pas pu traiter cette plainte. Toutefois, il a profité de l'occasion pour sensibiliser l'organisme aux avantages du bilinguisme dans le monde des affaires.

Dans sa lettre au CAA, le commissaire écrit : « Souvent, on pense que l'offre de services bilingues représente un fardeau financier pour les entreprises. Or, cela devrait être considéré comme un investissement servant à attirer les consommateurs et à augmenter les ventes. Il faudrait à tout le moins que l'entreprise en tienne compte dans l'établissement de son budget de publicité. De plus en plus de francophones constatent que leur langue et leur culture risquent d'en souffrir s'ils doivent surtout faire affaire dans l'autre langue officielle. Par conséquent, chaque fois qu'ils en ont l'occasion, ils favorisent les entreprises qui font des efforts pour les servir dans leur langue. J'imagine que CAA Maritimes voudrait bien s'attirer cette part du marché au Nouveau-Brunswick en montrant qu'elle déploie de réels efforts pour répondre aux besoins de celle-ci. »

Perspectives d'avenir

Pour une vision généreuse des langues officielles

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire doit faire rapport de ses activités annuellement aux députés de l'Assemblée législative. Ce rapport annuel est le produit de cette obligation. Or, année après année, le dépôt de ce document semble susciter bien peu d'intérêt à l'Assemblée législative. Peu ou pas de questions sont posées en Chambre sur les constatations du commissaire. Il n'y a aucun débat, non plus, sur ses recommandations. Pourtant, la dualité linguistique définit notre province. Est-il possible qu'on juge le sujet trop délicat pour en discuter publiquement? Ou faut-il y voir un manque d'intérêt?

À la conclusion d'une enquête, le commissaire remet un rapport au plaignant, à l'institution visée par la plainte ainsi qu'au bureau du premier ministre. À l'exception de quelques cas, les institutions ne font pas rapport sur la mise en œuvre des mesures découlant des recommandations du commissaire. Par ailleurs, il est rare que le Bureau du premier ministre émette une directive aux ministères à la suite d'une enquête du commissaire. Pourtant, la *Loi* spécifie que le premier ministre est responsable de l'application de la *LLO*. C'est d'ailleurs pourquoi il reçoit un exemplaire de chaque rapport d'enquête. Ne devrait-il pas y avoir une procédure afin que les rapports du commissaire soient étudiés à fond et que les ministères fassent rapport au premier ministre des mesures correctives adoptées à la suite d'une plainte? Donnera-t-on au nouveau comité responsable de la stratégie en matière de langues officielles un mandat clair à cet égard?

Au cours de la dernière année, le commissaire a fait état de l'attitude timorée du gouvernement en matière de langues officielles relativement aux réformes de l'éducation postsecondaire et de la santé. Cette attitude a soulevé bien des interrogations. Après quarante ans de langues officielles au Nouveau-Brunswick, comment expliquer ces hésitations?

Autant de questions qui démontrent la nécessité d'adopter une vision plus généreuse des langues officielles dans notre province.

Au cours de la dernière année, le gouvernement provincial a démontré dans certains cas qu'il peut adopter des mesures qui témoignent d'une vision un peu plus large des langues officielles. Les changements à la politique sur la langue de travail et la création d'un comité chargé d'assurer la mise en œuvre de la *LLO* en sont deux exemples. Il faut que ce mouvement se poursuive et s'amplifie. À titre de seule province officiellement bilingue au pays, le Nouveau-Brunswick doit incarner une vision généreuse des langues officielles.