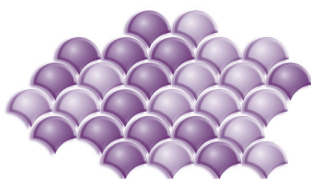


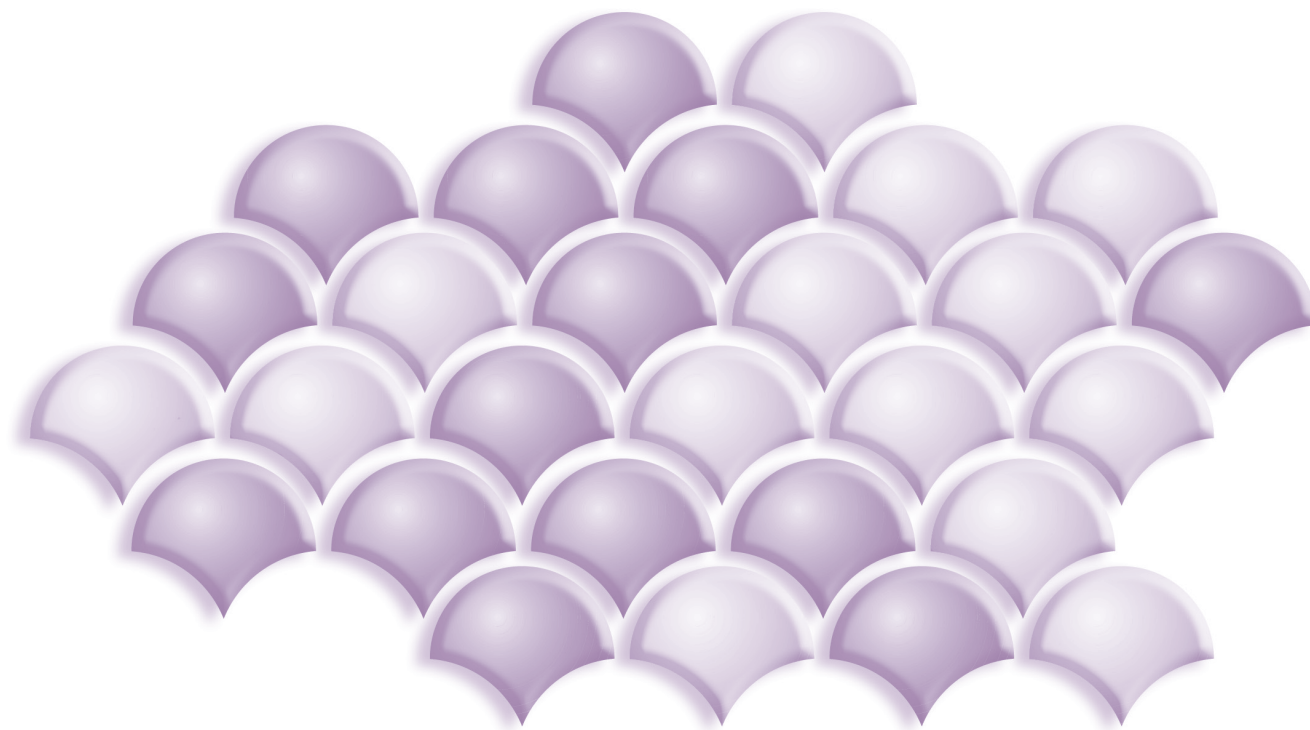
Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK



COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

Le logo du Bureau du commissaire aux langues officielles est une interprétation artistique de personnes rassemblées et représente les rapports entre les communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Il représente également les principes à l'origine du bureau. Ceux-ci se trouvent dans le préambule de la *Loi sur les langues officielles*.



2004 - 2005

Rapport annuel 2004-2005

Publié par :

**Bureau du commissaire aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick**

440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H8
Canada

Téléphone (ATS) : (506) 444-4229
Sans frais (ATS) : 1 888 651-6444
Télécopieur : (506) 444-4456
www.languesofficielles.nb.ca

Novembre 2005

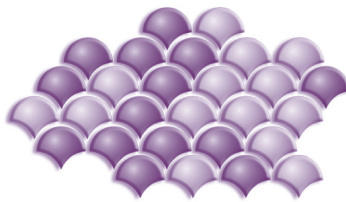
Couverture :
Communications Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 1-55396-500-0
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK



COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

L'honorable Bev Harrison, Président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
Édifice du centre
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1 avril 2004 au 31 mars 2005.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

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

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

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU COMMISSAIRE	9
INTENTION DU COMMISSAIRE DE FORMULER DES RECOMMANDATIONS DANS SES RAPPORTS ANNUELS	11
SOMMAIRE	12
CHAPITRE UN	
L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	
Article 22 de la LLO	14
Article 43 de la LLO	15
Droit à l'éducation dans la langue de la minorité	16
La définition des circonscriptions électorales fédérales	16
Services de la GRC dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse	17
CHAPITRE DEUX	
DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES	
La procédure de dépôt de plaintes	18
La procédure de disposition de plaintes	18
Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO	19
Suivi des plaintes de l'année 2003-2004	19
<i>Plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004</i>	20
Plaintes reçues pendant la période 2004-2005	21
<i>Les élections provinciales et triennales</i>	22
<i>Plaintes reçues entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005</i>	23
Quelques cas intéressants : plaintes fondées et résolues	26
Un bon coup parmi d'autres	30
Conclusion	30
CHAPITRE TROIS	
LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES, UN MESSAGER DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE	
Introduction	31
Le mandat du commissaire relatif à la promotion	31

Critères généraux pour l'établissement des programmes de promotion du commissariat	31
<i>Promotion de l'avancement des langues officielles dans la province et la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais</i>	<i>31</i>
<i>Faire la promotion auprès de la Législature et du gouvernement, de mesures ayant pour but l'atteinte des objectifs de la Loi sur les langues officielles</i>	<i>32</i>
Philosophie générale du commissariat relative à la promotion	32
<i>Le changement requiert du temps</i>	<i>32</i>
<i>Les citoyennes et citoyens, des agents de changement.</i>	<i>32</i>
<i>Atteindre les jeunes.</i>	<i>33</i>
<i>Favoriser pour la promotion des langues officielles dans la province, des partenariats avec tout organisme partageant des objectifs compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles.</i>	<i>33</i>
<i>Maintenir une relation d'aide avec les institutions couvertes par la Loi.</i>	<i>33</i>
<i>Distinguer le rôle du commissaire de celui du gouvernement en ce qui concerne la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province</i>	<i>33</i>
Programme de promotion 2004-2005	34
<i>Épinglettes « français-English » et « English-français »</i>	<i>34</i>
<i>Publication d'un dépliant sur les langues officielles.</i>	<i>34</i>
<i>Tournée des municipalités.</i>	<i>35</i>
<i>Étude de marché : Collaboration avec l'AJEFNB (l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick)</i>	<i>35</i>
<i>Partenariat avec Dialogue NB : Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur.</i>	<i>36</i>
<i>Collaboration avec Dialogue NB à la création d'un Bureau des conférenciers</i>	<i>36</i>
<i>Distribution de la Loi sur les langues officielles sous forme d'affiches.</i>	<i>36</i>
<i>Campagne publicitaire dans les journaux.</i>	<i>37</i>
<i>Campagne publicitaire radiophonique</i>	<i>37</i>
<i>Programme de promotion auprès des jeunes de la province.</i>	<i>37</i>
<i>Projet de visibilité en collaboration avec l'organisme Le Français pour l'avenir/French for the Future</i>	<i>37</i>
<i>Rencontres avec les Régies régionales de la santé</i>	<i>38</i>
<i>Promotion de la Loi sur les langues officielles et de l'avancement des langues officielles dans la province.</i>	<i>38</i>

CHAPITRE QUATRE

LA GOUVERNE DES LANGUES OFFICIELLES AU NOUVEAU-BRUNSWICK 39

Introduction	39
Position de base du commissaire	40
<i>Nécessité d'un plan directeur.</i>	<i>40</i>
<i>Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO.</i>	<i>42</i>
<i>Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles</i>	<i>42</i>
Actions entreprises par le gouvernement	42
<i>Mise à jour de la politique gouvernementale sur les langues officielles</i>	<i>42</i>

Engagement du gouvernement	43
Institutions couvertes par la politique.	43
Responsabilités	43
Définitions	43
Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement.	44
<i>Nécessité d'un plan directeur du gouvernement.</i>	44
<i>Langue de travail</i>	44
<i>Engagement ferme du gouvernement</i>	45
<i>L'offre active de services.</i>	45
<i>Responsabilités des ministères et des institutions concernées</i>	46
<i>Rapports annuels des ministères et des institutions concernées</i>	47
<i>Obligations des tierces parties</i>	47
<i>Coordination centrale du plan directeur.</i>	48
<i>Responsabilités de l'agence de coordination.</i>	48
<i>Programme d'évaluation</i>	50
<i>Conformité à la Loi</i>	51
<i>Formation linguistique.</i>	51
<i>Outils de rédaction pour les fonctionnaires</i>	52
Recommandations.	53
<i>Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO.</i>	53
<i>Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles</i>	53
<i>Langue de travail</i>	54
<i>Formation linguistique des fonctionnaires</i>	56
<i>Les municipalités, lieux de démocratie locale</i>	57
Importance de la municipalité comme lieu d'identification et d'appartenance	57
Efforts du commissaire pour faciliter la tâche des municipalités	57
Programmes de formation en langue seconde	59
<i>Aménagement linguistique</i>	59
Adoption de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	59
Revendications en vue d'un changement en matière de droits linguistiques.	60
Évolution en matière d'éducation	60
Le bilinguisme individuel et le bilinguisme institutionnel.	60
Autorité et responsabilité du gouvernement en matière de droits linguistiques	60
Nécessité d'une planification globale de notre régime linguistique	61
Pour un conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick.	61
Conclusion.	62

CHAPITRE CINQ **PERSPECTIVE D'AVENIR 63**

Notre passé est garant de notre avenir	63
--	----

ANNEXE 64



MESSAGE DU COMMISSAIRE

Voici déjà, le deuxième rapport annuel du commissaire aux langues officielles à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. Quelle est la saveur de ce rapport? Eh bien, il s'agit d'un rapport qui est en général, de nature positive quant aux attitudes qui prévalent chez les personnes responsables de la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles (LLO) à l'intérieur de leurs services respectifs. Cependant, là où le bât blesse, tel qu'on peut le constater à la lecture du Chapitre Deux, c'est au niveau de la livraison même des services d'égale valeur dans les deux langues officielles, partout dans la province, particulièrement en français.

La LLO établit les principes sur lesquels reposent le bilinguisme institutionnel et met en place les mécanismes nécessaires à l'implantation de ce bilinguisme dans la province. Mais, ce n'est pas suffisant pour que, du jour au lendemain, le bilinguisme s'instaure effectivement partout dans la province. Encore faut-il que ces principes d'égalité et d'inclusion linguistique soient adoptés comme valeurs fondamentales d'une société pluraliste et que les citoyennes et citoyens de cette société intègrent ces valeurs dans leurs transactions quotidiennes avec les membres de l'autre communauté linguistique, particulièrement lorsqu'il s'agit de la minorité.

En tant que commissaire aux langues officielles j'agis comme ombudsman lorsque j'interviens pour m'assurer du respect de la Loi relativement à la prestation des services du gouvernement et de ses institutions et je me fais le champion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province. Je dois donc m'efforcer à convaincre les néo-brunswickoises et les néo-brunswickois des bienfaits d'une attitude d'ouverture et d'inclusion quant à l'égalité en matière de langues officielles pour que nous puissions éventuellement nous considérer tous, comme citoyennes et citoyens à part entière au Nouveau-Brunswick et ailleurs.

Le bilinguisme constitue une valeur ajoutée non seulement pour la province, mais également pour chacun de nous, peu importe notre domaine d'activité. Le fait de connaître les deux langues officielles de notre pays et de notre province ou d'avoir une attitude positive à leur égard nous apporte des avantages personnels et collectifs nous permettant d'élargir nos horizons personnels tant au niveau de notre enrichissement intellectuel et matériel qu'au niveau de notre ouverture aux autres.

Cette année, j'ai privilégié des interventions continues avec les hauts fonctionnaires des ministères et des institutions gouvernementales afin de favoriser l'établissement de pratiques qui soient susceptibles de permettre de meilleurs résultats dans la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles de la province. J'ai pu en effet, considérer et régler de nombreuses plaintes qui n'ont pas exigé d'enquêtes exhaustives du fait que les personnes dirigeantes des institutions gouvernementales concernées étaient disposées à adopter sur le champ des mesures correctives suite à la réception du préavis d'enquête.

Mes interventions ne se sont pas limitées aux seules institutions gouvernementales. J'ai également consacré beaucoup d'énergie à interagir avec certains gens d'affaires dans le but de les encourager à accueillir leurs clientèles francophone et anglophone dans la langue de leur choix et j'ai favorisé la création de partenariats avec les associations à vocation sociale pour l'atteinte des objectifs de la LLO en ce qui concerne la promotion du français et de l'anglais dans la province. Ainsi, je veux associer à notre mission de promotion, autant d'intervenants que possible.

Au cours de l'année, j'ai entrepris des démarches auprès du gouvernement pour qu'il adopte un plan stratégique directeur de mise en œuvre de la LLO qui soit aussi précis que possible et accompagné de critères de rendement permettant l'évaluation de son degré de réalisation. Suite à la modification partielle de la politique gouvernementale sur les langues officielles en décembre dernier, j'ai décidé de considérer cette politique accompagnée de directives d'implantation et de formuler des recommandations à ce sujet dans le présent rapport.

Je profite de ce rapport annuel pour souligner le 250^e anniversaire de cette tragédie que représente la grande Déportation des Acadiens qui a débuté en 1755. Il s'agit, comme l'a si bien souligné notre lieutenant-gouverneur, d'un événement fondateur du peuple acadien mais également de notre collectivité toute entière. Cet événement nous a marqués toutes et tous, que nous soyons francophones ou anglophones puisqu'il fait partie de notre histoire commune. Aujourd'hui, l'on ne peut qu'admirer la résilience, la ténacité et la volonté de survie du peuple acadien qui, malgré sa dispersion et les sévices qu'il a subis, a pu maintenir sa langue et sa culture.

Grâce entre autres à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, nous sommes toutes et tous plus riches aujourd'hui puisque les membres de la communauté linguistique française de la province participent pleinement à l'épanouissement social, économique et culturel de la province et du pays et que la communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise de notre province jouissent d'un statut et des droits et privilèges égaux dont notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Voilà tout un accomplissement de notre part.



Michel A. Carrier, c.r.

INTENTION DU COMMISSAIRE DE FORMULER DES RECOMMANDATIONS DANS SES RAPPORTS ANNUELS

Dans son premier rapport annuel, le commissaire a profité de l'occasion pour préciser son interprétation du mandat que lui attribue la *Loi sur les langues officielles* (LLO), soit le respect de la Loi et la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Son but était surtout de préciser sa position en ce qui concerne le volet « promotion » des deux langues officielles. Il estime que les activités reliées à la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province comportent trois axes distincts, soit la promotion de la LLO, la célébration des acquis en matière de langues officielles et de droits linguistiques, et l'incitation auprès du gouvernement à faire davantage en matière de langues officielles.

Le commissaire, en tant qu'intervenant officiel jouissant d'une indépendance vis-à-vis du gouvernement, se considère à la fois comme ombudsman des droits linguistiques et agent de changement en matière de langues officielles dans la province. C'est à partir de cette philosophie générale qu'il intervient auprès du gouvernement et de ses institutions, du public et des diverses institutions de la société civile. Dans la mesure du possible, il adopte une attitude de collaboration et d'échange lors de ses interventions auprès des institutions gouvernementales, que ce soit au cours de ses enquêtes formelles ou lors de ses interventions ayant trait au respect de la Loi et à la promotion de l'avancement des langues officielles. Ses initiatives ont toujours pour but des solutions mutuellement acceptables qui ont pour résultat, des changements positifs respectant l'esprit et la lettre de la Loi.

En adoptant la *Loi sur les langues officielles*, l'Assemblée législative décidait effectivement d'un projet de société en ce que cette Loi signifie pour elle, en tant que législateur, un engagement ferme en vue d'une action concertée et un engagement du gouvernement à s'assurer de la mise en œuvre efficace de cette loi. Cette décision avait également pour effet de convier les membres du public à l'action individuelle et collective en vue de l'avancement des principes d'égalité contenus dans la LLO.

Le fait d'avoir inclus dans la LLO, des articles de nature exécutoire et d'avoir prévu la création du poste de commissaire aux langues officielles, signifie que l'Assemblée législative voulait donner de la « vie » à l'avancement des droits linguistiques et à la notion d'égalité dans la province. C'est-à-dire, un environnement de dynamisme et d'interaction entre le public, le gouvernement et l'Assemblée législative, favorisé par la présence d'un commissaire aux langues officielles.

Le paragraphe 43(21) de la Loi détermine que le commissaire doit présenter à l'Assemblée législative, un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel doit nécessairement comprendre un résumé des activités du commissaire au cours de l'année précédente, mais doit également contenir ses réflexions et ses commentaires au sujet de la mise en œuvre de la LLO. Ce paragraphe de la Loi est muet quant à la possibilité pour le commissaire de formuler des recommandations à l'intention de l'Assemblée législative. Cependant, le commissaire considère qu'il faut l'interpréter à la lumière de l'intention générale de la LLO, soit la promotion de la progression vers l'égalité linguistique réelle dans la province. Il importe donc que son rapport fasse état de ses constatations et de ses opinions sur toute question relevant de son mandat et que ce rapport contienne des recommandations découlant de ses réflexions à ce sujet.

Le public s'attend à ce que le commissaire adopte une attitude proactive quant à la promotion des principes contenus dans la *Loi sur les langues officielles*, à la mise en œuvre intégrale de cette loi et à son application universelle. De faire autrement serait de trahir cette attente du public et même, des membres de l'Assemblée législative. Par conséquent, le commissaire formulera lorsqu'il le jugera à propos, des recommandations à l'intention de l'Assemblée législative lors du dépôt de ses rapports annuels d'activité.

SOMMAIRE

Ce deuxième rapport du commissaire ne s'attarde pas sur les détails administratifs de l'organisation du commissariat comme ce fut le cas dans son premier rapport annuel. Il maintient cependant, la pratique établie dans son premier rapport, c'est-à-dire l'inclusion systématique de chapitres spécifiques consacrés aux principales décisions des tribunaux ayant un impact sur les droits linguistiques dans la province ou sur l'interprétation de la *Loi sur les langues officielles* ; au traitement des plaintes ; à la gouverne des langues officielles et à la promotion des deux langues officielles dans la province. Ainsi, le commissaire souhaite que ses rapports annuels permettent à l'Assemblée législative et au public de s'informer du travail accompli par son bureau au cours de l'année précédente et d'apprécier l'évolution de la situation quant à la progression vers l'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick.

Cette année, le commissariat a traité 150 plaintes et 26 demandes de renseignements. Quatre-vingt-une plaintes étaient recevables, dont 72 (88,9%) déploraient le manque de service en français et neuf plaintes (11,1%) déploraient le manque de service en anglais. Cinquante-deux plaintes (29,5%) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la juridiction du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens de la Loi. Dix-sept plaintes (9,7%) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

Plutôt que d'instruire une à une les plaintes reçues relativement aux dernières élections provinciales et aux élections triennales (élections municipales, scolaires et élections au sein des régies régionales de la santé), le commissaire a décidé d'ouvrir une seule enquête à ce sujet. Après de nombreuses interventions et rencontres avec le Bureau de la directrice générale des élections, il s'attend à ce que le personnel de ce bureau appliquera les suggestions et les recommandations qu'il aura formulées à son intention. Il doit soumettre son rapport final sur les élections au cours de l'automne 2005.

Le commissaire consacre une partie importante de son rapport annuel à la nécessité pour le gouvernement de s'assurer d'une planification stratégique d'ensemble en matière de langues officielles par l'adoption d'un plan directeur d'implantation de la *Loi sur les langues officielles*. Il procède donc à une analyse détaillée des actions entreprises par le gouvernement en vue de l'implantation de la LLO à partir de sa propre position de base à ce sujet et il formule à son intention, des recommandations précises portant sur les éléments de cette planification.

Le commissaire reconnaît les efforts que déploie le gouvernement pour se conformer à la LLO puisque, à toutes fins utiles, le gouvernement a élaboré une stratégie d'implantation de la Loi par le biais d'une modification à la partie « langue de service » de sa politique sur les langues officielles et l'établissement de lignes directrices pour se conformer à cette politique. Cependant, il considère que ce plan directeur est incomplet et qu'il doit couvrir l'ensemble de la stratégie d'implantation de la LLO, y incluant des critères de performance et l'évaluation systémique des programmes de mise en œuvre de la LLO, à la fois aux niveaux de la province et des régions. Il constate également, que la partie « langue de travail » de la politique sur les langues officielles n'ait pas fait l'objet d'un réexamen en vue de son implantation graduelle dans la fonction publique et que le gouvernement ait décidé de décentraliser le financement de son programme de formation linguistique des employés au niveau de chaque ministère et ce, au moment où un tel programme aurait constitué un atout important pour l'amélioration des services gouvernementaux. Le nombre d'inscriptions à cette formation semble avoir diminué considérablement depuis cette décision et cela inquiète le commissaire.

Le commissaire considère que l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* et l'adoption du principe de la dualité dans le domaine de l'éducation constituent des formes d'aménagement linguistique au Nouveau-Brunswick. À la lumière des progrès réalisés dans le domaine des droits linguistiques dans la province et des nouveaux défis résultant de ces

changements très significatifs, il recommande que le gouvernement du Nouveau-Brunswick continue dans cette voie en créant un Conseil d'aménagement linguistique. Ce Conseil ferait appel à des comités d'experts composés de spécialistes en matière de toponymie et d'aménagement linguistique qui effectueraient des études sur demande et présenteraient des recommandations issues de ces études. Cette structure consultative deviendrait l'organe unique et officiel de recommandations formelles auprès du gouvernement en matière de toponymie et d'aménagement linguistique dans la province.

Le commissaire décrit ainsi l'aménagement linguistique : *Par aménagement linguistique, nous entendons l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la Loi sur les langues officielles.*

Ce rapport du commissaire aux langues officielles fait également ressortir les initiatives entreprises par le commissariat aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Le commissaire a favorisé des interactions avec certains gens d'affaires et les associations à vocation sociale, et il a adopté une attitude proactive auprès des institutions gouvernementales pour la réalisation de ses objectifs en matière de conformité à la Loi et de promotion du français et de l'anglais dans la province. Il s'est également donné comme mission de rejoindre les jeunes par le biais d'un programme très dynamique et intéressant adapté à leur âge. Ce programme a pour but de favoriser auprès des jeunes, des attitudes positives par rapport aux langues officielles de la province et à l'apprentissage de ces deux langues.

Le commissaire est en général optimiste quant aux perspectives pour les langues officielles et les droits linguistiques dans la province. Il dénote notamment de la bonne volonté au niveau des municipalités et des régies régionales de la santé, même là où la prestation des services dans les deux langues officielles constitue un défi de taille. Il perçoit une très grande vitalité au sein de la communauté linguistique de langue française, qui se prend en main et qui s'organise dans tous les domaines d'activité, que ce soit au niveau de la culture, des activités à caractère social ou de l'économie et il se rend compte d'une attitude positive et rassurante au sein de la communauté linguistique de langue anglaise vis-à-vis de cet essor et du principe de l'égalité linguistique dans la province. Il est convaincu que les communautés linguistiques de langues française et anglaise tirent profit du caractère bilingue du Nouveau-Brunswick et qu'elles acceptent de plus en plus que, peu importe où l'on se présente pour des services gouvernementaux et même les services de commerçants, ces services devraient être disponibles dans la langue de choix du public.

CHAPITRE UN

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

Dans notre premier rapport annuel à l'Assemblée législative, nous en profitons pour identifier les lois adoptées au Nouveau-Brunswick et au niveau fédéral ayant trait aux droits linguistiques, soit la *Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*, la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick* et la *Charte canadienne des droits et libertés*. Nous informions également l'Assemblée législative des mesures mises en place pour le fonctionnement efficace de notre secrétariat et pour l'administration des éléments de la Loi qui nous concernent, notamment notre interprétation du mandat et du rôle du commissaire, et les procédures relatives à la formulation de plaintes auprès du commissaire.

Cette année, nous ne traiterons pas de législation puisqu'il n'y a pas de changement majeur dans ce domaine, ni n'aborderons-nous l'organisation de notre secrétariat puisque, à toutes fins utiles, tout est en place pour que nous puissions nous acquitter de nos responsabilités en ce qui concerne le respect de la Loi et la promotion des deux langues officielles dans la province.

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

Nous avons identifié cinq cas, entendus soit au niveau de la Cour suprême du Canada, de la Cour fédérale du Canada ou de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, qui identifient des enjeux très importants pour l'avancement du dossier des langues officielles dans la province. Certaines parmi les décisions considérées ont un impact sur l'interprétation des droits linguistiques tandis que d'autres ont pour effet de clarifier l'interprétation de certains articles de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick :

Article 22 de la LLO

Dans l'affaire *Mario Charlebois c. la Ville de Saint-Jean*, qui doit être entendue par la Cour suprême du Canada à l'automne 2005, l'on devra déterminer si les villes sont assujetties à l'article 22 de la LLO lorsqu'elles se présentent devant les tribunaux de la province dans une affaire civile comme parties à un litige contre une citoyenne ou un citoyen. La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ([2004] NBCA 49), a décidé que l'expression « institution » définie à l'article 1 de la LLO n'englobe pas les municipalités ni la ville de Saint-Jean et qu'elle n'est par conséquent pas assujettie à l'article 22 de la Loi. Le requérant appelle de cette décision à la Cour suprême.

La définition d'« institution » sous l'article 1 de la LLO se lit comme suit :

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

L'article 22 de la Loi se lit comme suit :

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

L'article 22 de la Loi fait partie de la série d'articles rattachés à la section de la Loi intitulée « l'administration de la Justice », qui traite des droits du public lorsqu'il se présente devant les tribunaux. Cet article s'adresse spécifiquement aux conditions qui doivent prévaloir lorsque le tribunal est saisi d'une affaire civile dans laquelle la Province ou l'une de ses institutions est partie à la cause. Par ailleurs, les responsabilités spécifiques des municipalités sont déterminées par les articles 35 à 38 de la LLO.

Le requérant maintient que la ville de Saint-Jean est assujettie à l'article 22 de la LLO lorsqu'elle se présente devant les tribunaux dans une affaire civile puisqu'elle répond à la définition d'« institution » contenue à l'article 1 de la Loi. La ville de Saint-Jean maintient pour sa part, qu'elle n'est pas assujettie à l'article 22 puisque la définition d'« institution » ne s'applique pas à elle et que ses responsabilités sont spécifiquement déterminées par les articles 35 à 38 de la Loi.

Article 43 de la LLO

Tout membre du public qui se sent lésé dans ses droits linguistiques doit-il d'abord épuiser les procédures de dépôt de plaintes auprès du commissaire aux langues officielles contenues à l'article 43 de la Loi avant de pouvoir former un recours devant les tribunaux? Cette question a été considérée par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ([2005] NBCA 34) dans le cas des poursuites de la ville de Caraquet contre le ministère de la Santé et du Mieux-être suite à la fermeture de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet.

La ville de Caraquet s'était adressée à la Cour du Banc de la Reine dans le cadre d'une action contre le ministère de la Santé et du Mieux-être en vue de faire annuler le Plan provincial de la santé du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne l'Hôpital de l'Enfant-Jésus de Caraquet. Elle avait également déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles après avoir formé ce recours. Le commissaire a refusé de considérer cette plainte étant donné qu'un recours était déjà devant la Cour du Banc de la Reine.

Le ministère de la Santé et du Mieux-être prenait comme position que la ville de Caraquet ne pouvait former un recours devant les tribunaux avant d'avoir épuisé la procédure de dépôt de plaintes prévue sous la LLO.

Le juge de première instance a statué que la ville de Caraquet avait « mis la charrue devant les bœufs » en intentant une procédure judiciaire avant d'avoir déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Par conséquent, il rejetait la requête/exposé de la demande de la ville de Caraquet.

La ville de Caraquet en a appelé de cette décision devant la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick qui lui a donné raison du fait que le paragraphe 43(20) de la LLO prévoit que l'article 43 de cette loi ne porte atteinte à aucun autre droit d'action. Donc, il n'est pas nécessaire d'épuiser les procédures de dépôt de plaintes auprès du commissaire aux langues officielles avant de pouvoir s'adresser aux tribunaux lorsque l'on se considère lésé dans ses droits linguistiques.

Les paragraphes 43(18), 43(19) et 43(20) de la Loi se lisent comme suit :

43(18) *Le plaignant qui n'est pas satisfait des conclusions du commissaire reçues au terme de l'enquête en vertu du paragraphe (16) ou de la suite donnée à sa plainte, peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.*

43(19) *Le juge de la cour visée au paragraphe (18) rend la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.*

43(20) *Le présent article ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.*

Droit à l'éducation dans la langue de la minorité

La Cour suprême ([2005] R.C.S. 201) a ajouté à l'interprétation de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* dans un cas qui s'est présenté devant elle en provenance du Québec. Elle a entre autres, déterminé les facteurs à considérer lorsqu'une autorité scolaire doit décider si oui ou non des parents ont le droit d'inscrire leurs enfants dans une école où s'enseigne la langue de la communauté minoritaire de langue officielle. Elle a défini ce que constitue la « majeure partie » de l'enseignement reçu en langue minoritaire comme critère pour déterminer l'admissibilité d'un élève ayant droit à être inscrit dans une école d'enseignement dans la langue de la minorité. Elle a tenu compte notamment de la continuité d'emploi de la langue d'instruction pour cet élève et de son intention de cheminer dans la langue de la minorité.

Deux parents du Québec, citoyens canadiens depuis 1997, désirant inscrire leurs enfants dans une école secondaire publique anglaise, ont formulé auprès d'une personne autorisée par le ministère de l'Éducation, une demande de certificat d'admissibilité à l'enseignement en anglais. Cette demande a été refusée pour le motif que les enfants n'avaient pas reçu la « majeure partie » de leur enseignement en anglais comme l'exige le par. 73(2) de la *Charte de la langue française* du Québec. Le comité de révision sur la langue d'enseignement et le Tribunal administratif du Québec ont confirmé cette décision. Pendant le recours devant ce tribunal et suite à la demande de l'une des parties, la Cour supérieure du Québec a déclaré que le par. 73(2) était incompatible avec le par. 23(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le procureur général du Québec en a appelé de cette décision et la Cour d'appel du Québec a annulé la décision de la Cour supérieure concluant que le critère de la « majeure partie » énoncé au par. 73(2) de la *Charte de la langue française* était conforme à la Constitution. Cette décision a fait l'objet d'un appel devant la Cour suprême du Canada.

La Cour suprême a donné raison aux parents, en partie : les enfants étaient admissibles à l'enseignement en anglais au Québec. Interprété correctement, le par. 73(2) de la *Charte de la langue française* du Québec est conforme à la Constitution.

Cette décision de la Cour suprême servira certainement de guide aux autorités qui voudront décider de l'admissibilité des demandes d'inscription dans les écoles de la minorité ailleurs au pays puisqu'elle identifie notamment, les facteurs à considérer dans de telles situations, soit :

- Combien de temps a été passé dans chaque programme?
- À quelle étape des études le choix de la langue d'instruction a-t-il été fait?
- Quels programmes sont offerts ou l'étaient?
- Existe-t-il des problèmes d'apprentissage ou d'autres difficultés?

La définition des circonscriptions électorales fédérales

La Cour fédérale du Canada ([2004] CF 679) a tranché sur une question qui s'avère très importante pour les communautés linguistiques de langues officielles du Nouveau-Brunswick, à savoir la définition des limites géographiques des circonscriptions électorales fédérales qui tiennent compte des spécificités linguistiques et culturelles de celles-ci.

Suite à chacun des recensements décennaux, il est prévu une procédure ayant pour but de faire les ajustements nécessaires, compte tenu des changements démographiques, pour équilibrer le nombre d'électeurs d'une circonscription à l'autre.

La Cour fédérale du Canada a invalidé une décision de la Commission de délimitation des circonscriptions électorales du Nouveau-Brunswick de transférer la paroisse d'Allardville et une partie des paroisses de Saumarez et de Bathurst de la circonscription électorale fédérale d'Acadie-Bathurst à celle de Miramichi. Pour ce faire, elle a statué qu'il fallait donner autant sinon plus d'importance au respect de la communauté d'intérêts, de la spécificité d'une

circonscription électorale d'une province ainsi que son évolution historique, qu'aux simples données démographiques.

Suite à la recommandation d'une commission présidée par l'honorable juge Joseph Daigle et composée de deux membres additionnels, soit messieurs Lorio Roy et Pierre Foucher, le parlement du Canada a adopté le projet de loi C-36 prévoyant un retour à la situation qui prévalait avant la formulation du rapport initial de la Commission de délimitation des circonscriptions électorales. Le Sénat canadien a adopté ce projet de loi, le 23 février 2005.

Services de la GRC dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse (Doucet c. Canada [2004] CF 1444)

La GRC devra, une fois adoptées les modifications appropriées au *Règlement sur les langues officielles—communications avec le public et prestation des services*, offrir des services en langue française dans la région d'Amherst en Nouvelle-Écosse.

Il a été établi par la Cour fédérale du Canada, qu'il fallait, en plus de considérer le pourcentage de francophones dans une subdivision de recensement, tenir compte du nombre de francophones qui font ou qui pourraient faire appel aux services de la GRC sur l'autoroute 104 à Amherst.

La Cour fédérale a trouvé que le tronçon de la Transcanadienne qui traverse l'aire de service desservie par la GRC - - détachement d'Amherst, est une région à demande importante de services en français au sens de l'alinéa 20(1) de la *Charte*. Elle déclare que le sous alinéa 5(1)h(i) du *Règlement sur les langues officielles - - communication avec le public et prestation des services*, adopté en vertu de l'article 32 de la LLO, est incompatible avec l'alinéa 20(1)a de la *Charte*. Par ailleurs elle déclare que le Règlement ne constitue pas une limite raisonnable aux droits constitutionnels dans une société libre et démocratique au sens de l'article 1 de la *Charte*.

La Cour a ordonné que, dans la mesure où cette région continue d'être une région à demande importante au sens de l'alinéa 20(1)a de la *Charte*, la gouverneure en conseil remédie à la violation et remplisse ses obligations constitutionnelles dans les 18 mois de ce jugement.

CHAPITRE DEUX

DÉPÔT ET DISPOSITION DE PLAINTES

La procédure de dépôt de plaintes

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* se différencie de la précédente en ce qu'elle a plus de mordant en matière de droits linguistiques: elle oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y ait une offre active de services dans les deux langues officielles suivie de la prestation effective de ces services partout dans la province dans la langue de choix du public; elle prévoit la création d'un commissariat aux langues officielles avec à sa tête, un commissaire aux langues officielles et elle prévoit la possibilité pour le public de déposer des plaintes.

Le fait de pouvoir déposer une plainte signifie que les membres du public peuvent intervenir personnellement et directement lorsqu'ils considèrent que leurs droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la LLO.

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

La procédure de disposition de plaintes

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

Rôle et attitude du commissaire concernant le respect de la LLO

La Loi prévoit que le commissaire a comme mandat de procéder à des enquêtes, soit à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de cette loi. La procédure de dépôt de plaintes constitue donc un moyen de provoquer une enquête par le commissaire lorsqu'il y a manquement présumé à la Loi. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec autant de célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte et le cas échéant, intervenir auprès des institutions concernées.

Sans toutefois mettre en péril son indépendance, le commissaire en tant qu'ombudsman des droits linguistiques eu égard à la LLO, s'accorde suffisamment de latitude pour intervenir à titre informel auprès des institutions concernées en vue de les inciter à modifier certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit et à la lettre de la Loi. En effet, bien qu'il doive enquêter à la suite de plaintes recevables, il intervient toutefois de façon informelle lorsque qu'une plainte n'est pas techniquement recevable, mais identifie néanmoins un problème qui pourrait affecter la qualité ou la nature des services offerts. Effectivement, depuis la création du commissariat, il a maintes fois intervenu auprès de certaines institutions gouvernementales pour s'assurer que sont effectivement en vigueur les mesures nécessaires pour garantir l'offre active de services et la prestation de ces services dans l'une ou l'autre des langues officielles au choix du public.

La procédure de disposition de plaintes constitue pour le commissaire, un moyen d'identifier les domaines où il y a problème quant au respect de la Loi et l'opportunité pour lui, d'intervenir en vue de les corriger. Il s'agit en quelque sorte, d'une forme de collaboration entre lui et le public pour s'assurer du respect de la LLO. Ses interventions se font sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées et non dans le but de blâmer qui que ce soit. Bien qu'il favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration dans ses interventions auprès des institutions, il n'hésitera pas dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, de dénoncer ouvertement ce refus de coopérer dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Suivi des plaintes de l'année 2003-2004

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

Plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1 avril 2003 et le 31 mars 2004 et qui n'avaient été pas été résolues pendant cette période. Ces plaintes ont donc été traitées au cours du présent exercice financier, c'est-à-dire entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005.

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Nbre de communications	45 (80,4%)	11 (19,6%)	56
Nbre de plaintes recevables*	38 (78%)	11 (22%)	49 (87,5%)
Nbre de plaintes non recevables	7 (100%)	0 (0%)	7 (12,5%)
Nbre de plaintes renvoyées**	0	0	0
Nbre de demandes de renseignements	0	0	0

*Le Commissaire a procédé à une enquête de sa propre initiative sur une question pouvant faire l'objet d'une plainte.

**Ces plaintes ont été référées soit à l'Ombudsman, à la Commission des droits de la personne, à la Commissaire aux langues officielles (au niveau fédéral) ou à d'autres institutions appropriées.

Tableau 2

Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	38 (78%)	11 (22%)	49 (87,5%)
Systèmes automatisés	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
En personne	15 (83%)	3 (17%)	18 (36,7%)
Affichage	4 (100%)	0 (0%)	4 (8,2%)
Communications téléphoniques	5 (71,4%)	2 (28,5%)	7 (14,3%)
Sites internet	1 (50%)	1 (50%)	2 (4,1%)
Documents écrits	8 (89%)	1 (11%)	9 (18,4%)
Autre	5 (56%)	4 (44%)	9 (18,4%)

Tableau 3

Plaintes recevables - Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	38 (78%)	11 (22%)	49 (87,5%)
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	28	6	34
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	1	0	1
C. Dossiers fermés en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO sans l'émission de préavis d'enquête selon le paragraphe 43(13) de la LLO ou suite au retrait de la plainte par la partie plaignante	9	5	14

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

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	2	2			2	
Bureau de la directrice générale des élections	11		11		11	
Commission d'aménagement Beaubassin	1		1			1
Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick	1			1		1
Commission du travail et de l'emploi	1			1		1
Énergie Nouveau-Brunswick	1		1			1
Ministère de l'Approvisionnement et des Services	2		2			2
Ministère de l'Éducation	1			1		1
Ministère de la Formation et du développement de l'emploi	1			1		1
Ministère de la Justice	4	4			4	
Ministère de la Santé et du Mieux-être*	3	2	1		2	1
Ministère de la Sécurité publique	2		2			2
Ministère des Ressources naturelles	2		1	1		2
Ministère des Transports	2		2		1	1
TOTAL	34	8	21	5	20	14

* Ces plaintes ne visaient pas les services du ministère, mais plutôt ceux de certaines régies régionales de la santé (Sud-Est et de la Vallée)

Plaintes reçues pendant la période 2004-2005

En date du 30 mars 2005, le Bureau du commissaire avait reçu 150 plaintes et 26 demandes de renseignements. Quatre-vingt-une parmi elles étaient recevables dont 72 déplorant le manque de service en français (88,9%) et neuf déplorant le manque de service en anglais (11,1%). Cinquante-deux plaintes (29,5%) ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne tombaient pas sous la juridiction du commissaire et ne concernaient pas une institution au sens de la Loi. Dix-sept plaintes (9,7%) ont été référées à d'autres institutions susceptibles de pouvoir les considérer.

La majorité des plaintes déplorent le manque d'offre active de services en français, l'absence ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne, par téléphone ou par écrit. Elles déplorent également que l'affichage en général et l'affichage routier n'est pas toujours dans les deux langues officielles de la province. Les autres plaintes identifient des lacunes au niveau des communications de certaines villes avec leurs citoyens et au niveau des communications de certaines institutions avec le public, notamment les messages sur

boîtes vocales, les sondages et les communications téléphoniques. Ces plaintes visent surtout l'usage du français comme langue de service.

L'on perçoit également des difficultés au niveau de certaines régies régionales de la santé situées dans les régions à forte prédominance anglophone. Les plaintes révèlent que ces institutions, malgré leurs efforts, rencontrent encore des difficultés dans le domaine de l'offre active de services et particulièrement, dans la prestation effective de services de qualité égale et dans les communications avec les patients et le public.

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

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

Les élections provinciales et triennales

Étant donné que le suivi de l'enquête relative à la dernière élection provinciale n'avait pas encore été complété en date du 30 mars 2005 et que le commissaire avait reçu d'autres plaintes se reportant aux dernières élections triennales (élections municipales, scolaires et élections au sein des régies régionales de la santé), il a décidé d'ouvrir une seule enquête sur l'ensemble des plaintes plutôt que de les instruire une à une.

Le rapport 2003-2004 faisait allusion aux 11 plaintes reçues relatives aux dernières élections provinciales. Dans ses commentaires à cet effet, le commissaire faisait ressortir que le nombre restreint de plaintes ne signifiait pas pour autant que les gens n'avaient rencontré que peu de problèmes dans les bureaux de scrutins quant à l'offre active de services dans les deux langues officielles et quant à la prestations effective de ces services. Il percevait plutôt un problème de nature systémique dans ces domaines et cela s'est confirmé pendant son enquête.

À l'issue de sa première enquête sur les élections provinciales, le commissaire avait déposé le 22 décembre 2003, un rapport provisoire contenant 13 recommandations à l'intention de la directrice générale des élections et lui accordait trois mois pour répondre à ce rapport.

Étant donné l'importance de ce dossier, il avait rendu publique cette information par le biais d'un communiqué de presse qui contenait entre autres, les commentaires suivants :

Bien que le commissaire ait été informé d'améliorations appréciables au niveau des procédures d'élection et qu'il en a pris note, il conclut que lors des dernières élections, le droit à la langue de choix des personnes concernées n'avait pas été respecté comme l'exige la Loi sur les langues officielles. En effet, son enquête a clairement identifié des lacunes notables au niveau des procédures qui se rattachent aux élections, particulièrement en ce qui concerne l'établissement d'un environnement et d'un cadre de travail qui permettraient à cette institution gouvernementale de s'acquitter de son obligation de desservir le public dans la langue de son choix et de l'en informer de façon claire et précise.

Le commissaire a identifié plusieurs domaines d'inobservation de la Loi sur les langues officielles, notamment l'offre active de services dans les deux langues officielles, l'égalité d'accès aux services, les critères de sélection du personnel électoral, la sélection du personnel électoral là où il y a pénurie de personnel compétent dans la langue voulue, les communications avec le bureau de la direction du scrutin, les listes de directeurs du scrutin potentiels et l'obligation de publier dans les deux langues officielles.

L'enquête du commissaire a révélé que le droit à la langue de choix du public n'avait pas été respecté en tout temps comme l'exige la Loi. Les lacunes se situaient dans les domaines suivants : l'offre active de services dans les deux langues officielles, les critères de sélection des personnels d'élection, les mécanismes garantissant du personnel bilingue là où il y a pénurie, les communications avec les bureaux du scrutin, les listes de personnes susceptibles d'agir en tant que directions du scrutin et la publication obligatoire dans les deux langues officielles.

À la demande de la directrice générale des élections en mars 2004, le commissaire lui accordait plus de temps pour réagir à son rapport préliminaire étant donné qu'elle devait assurer la bonne marche des prochaines élections triennales. En dépit des élections imminentes, le commissaire considérait que la directrice générale des élections pouvait néanmoins implanter immédiatement plusieurs des recommandations contenues dans le rapport en question.

En date de la rédaction de ce rapport, le commissaire maintenait des communications continues avec le bureau de la directrice générale des élections et percevait de sa part une réaction positive aux suggestions qu'il formulait à son intention. Il doit déposer les résultats de son enquête sur les élections au cours de l'automne prochain.

Plaintes reçues entre le 1 avril 2004 et le 31 mars 2005

Tableau 1

	Français	Anglais	Total
Nbre de communications	124 (70,5%)	52 (29,5%)	176
Nbre de plaintes recevables*	72 (88,9%)	9 (11,1%)	81 (46%)
Nbre de plaintes non recevables	28 (54%)	24 (46%)	52 (29,5%)
Nbre de plaintes renvoyées**	7 (41,2%)	10 (58,8%)	17 (9,7%)
Nbre de demandes de renseignements	17 (65,4%)	9 (34,6%)	26 (14,8%)

* Le Commissaire a procédé à quatre enquêtes de sa propre initiative, dont une enquête sur les élections triennales.

** Ces plaintes ont été référées soit à l'Ombudsman, à la Commission des droits de la personne, à la Commissaire aux langues officielles (au niveau fédéral) ou à d'autres institutions appropriées.

Tableau 2
Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	72 (88,9%)	9 (11,1%)	81 (46%)
Systèmes automatisés	2 (100%)	0 (0%)	2 (2,5%)
En personne	31 (94%)	2 (6%)	33 (41%)
Affichage	6 (85,7%)	1 (14,3%)	7 (8,6%)
Communications téléphoniques	11 (85%)	2 (15%)	13 (16%)
Site internet	2 (100%)	0 (0%)	2 (2,5%)
Documents écrits	12 (80%)	3 (20%)	15 (18,5%)
Autre	8 (88,9%)	1 (11,1%)	9 (11,1%)

Tableau 3
Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
Nbre de plaintes recevables	72 (88,9%)	9 (11,1%)	81 (46%)
A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO	51	5	56
B. En cours d'instruction (en attente de renseignements supplémentaires soit de la part du plaignant et/ou de l'institution afin de pouvoir déterminer si effectivement nous pouvons procéder à une enquête)	5	0	5
C. Dossiers fermés en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO sans l'émission de préavis d'enquête selon le paragraphe 43(13) de la LLO ou suite au retrait de la plainte par la partie plaignante	16	4	20

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

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	2		2			2
Bureau de la directrice générale des élections	13		13		13	
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	1			1	
Communications Nouveau-Brunswick	1	1			1	
Énergie Nouveau-Brunswick	1		1			1
Ministère de l'Approvisionnement et des Services	1	1			1	
Ministère de l'Éducation	1	1			1	
Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux*	3		3			3
Ministère de la Justice	4	1	3		1	3
Ministère de la Santé et du Mieux-être**	8	6	2		6	2
Ministère de la Sécurité publique	6	2	4		2	4
Ministère des Finances	1	1			1	
Ministère des Relations intergouvernementales et internationales	1		1			1
Ministère des Ressources naturelles	2	1		1	1	1
Ministère des Services familiaux et communautaires	2	2			2	
Ministère des Transports	2	1	1		2	
Ministère du Tourisme et des Parcs	2	1	1		1	1
Services Nouveau-Brunswick	5	2	2	1	2	3
TOTAL	56	21	33	2	35	21

* Ces plaintes ne visent pas les services du ministère, mais plutôt ceux d'une municipalité en particulier (Ville de Fredericton)

** Ces plaintes ne visent pas les services du ministère, mais plutôt ceux de certaines régies régionales de la santé (Acadie-Bathurst, Miramichi, Sud-Est et de la Vallée)

Quelques cas intéressants : plaintes fondées et résolues

Institution : Sécurité publique

Sommaire de la plainte : Le cours « Planification d'urgence de base » offert par le ministère de la Sécurité publique n'était pas disponible en français faute d'inscriptions suffisantes de la part de participants de langue française. Le ministère n'offrait donc pas un service d'égale qualité dans les deux langues officielles au sein de son programme de formation.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Pour régler le problème, le ministère a proposé comme méthode alternative d'enseignement, le recours à la formation par le biais d'une présentation sur cédérom. Il s'agit d'un moyen efficace et moins coûteux pour la formation destinée à un nombre restreint de participants. Par ailleurs, le ministère se propose d'augmenter ses efforts en vue de recruter plus de participants francophones susceptibles de bénéficier d'une formation en français.

Institution : Justice

Sommaire de la plainte : La seule personne spécialisée en communication (l'agent de communication) au sein de l'équipe en poste au ministère de la Justice et procureur général était anglophone unilingue. Une telle situation entachait la notion d'égalité dans la qualité des services offerts.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a informé le commissaire à l'effet qu'il avait embauché un nouvel agent de communication capable d'offrir un service bilingue et qu'il prévoyait créer une nouvelle équipe linguistique pour s'assurer que la section des communications puisse satisfaire aux exigences de la LLO.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie régionale de la santé du Sud-Est, Hôpital de Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau des communications et du service en français de première ligne aux Bureaux des neurochirurgiens.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Suite à cet incident, la Régie a mis en place les mesures nécessaires pour qu'il y ait en tout temps, des commis de soutien bilingues dans les bureaux des neurochirurgiens afin d'éviter tout problème semblable à l'avenir. Elle a également recruté suffisamment de transcripteurs ou transcriptrices médicales pouvant rédiger sur demande, des rapports médicaux en version française.

Institution : Énergie NB

Sommaire de la plainte : Le test administré aux postulants par Énergie NB n'était disponible qu'en anglais.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : L'institution a corrigé la situation en s'assurant que le test en question soit traduit en français.

Institution : Services Nouveau-Brunswick

Sommaire de la plainte : Les formulaires, au guichet de Services Nouveau-Brunswick de Fredericton, n'étaient pas disponibles en français et les délais pour en obtenir étaient inacceptables. Par ailleurs, il y avait une déficience au niveau de la prestation des services en français.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le commissaire a fortement recommandé que ce bureau s'assure que le personnel bilingue nécessaire soit en place en tout temps pour satisfaire à la demande de services en français. En réponse à cette intervention, le président de Services Nouveau-Brunswick a informé le commissaire que les versions française et anglaise de tous les formulaires en question sont disponibles sur le site Intranet et qu'un système informatique de pointe permet aux employés de les imprimer sur place dans la langue de choix du client. En cas de panne de l'intranet, des copies de chaque

formulaire utilisé seront disponibles dans un lieu désigné au centre et l'inventaire de ces formulaires sera vérifié régulièrement. La gestionnaire de ce centre de services et ses chefs d'équipes vont aussi s'assurer d'une affectation adéquate du personnel afin d'offrir un service bilingue en tout temps.

Institution : Services familiaux et communautaires, bureau de Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation de services en français au téléphone et par correspondance.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : L'administration a expédié une missive à tous les employés des équipes administratives de Moncton leur rappelant leur responsabilité de s'assurer d'une offre active à tous les clients du ministère. Par ailleurs, la personne faisant l'objet de la plainte a été informée que si elle ne pouvait communiquer avec le client dans la langue de son choix, elle devait immédiatement référer ce client à un employé bilingue.

L'administration a entrepris les mesures nécessaires pour que toute communication écrite provenant du ministère soit rédigée dans les deux langues officielles si elle n'est pas certaine de la préférence linguistique des clients concernés.

Institution : Commission d'aménagement Beaubassin

Sommaire de la plainte : Les procès-verbaux des réunions de la Commission étaient colligés de façon à refléter la langue dans laquelle les demandes de permis de dérogation étaient traitées lors des réunions publiques et dans la langue officielle d'interaction entre le requérant et la commission. Bien que la Commission allait au-delà des exigences de la LLO en ce qui concerne la langue de participation pendant ses réunions publiques, elle contrevenait néanmoins à la LLO en produisant des procès-verbaux qui étaient rédigés uniquement dans la langue de présentation pendant les réunions.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : La commission a demandé au directeur général de l'institution d'élaborer une stratégie d'intervention et de présenter un plan d'action visant à surmonter les défis d'ordre administratif, financier et autres qui empêchaient que la commission respecte les responsabilités qui lui étaient dévolues en vertu de la LLO. Le procès-verbal en question a été traduit par un traducteur agréé et l'on a procédé avec célérité à la traduction rétroactive des autres procès-verbaux non conformes. La commission a décidé d'affecter le personnel nécessaire pour la production ponctuelle dans les deux langues officielles, des documents visés par le règlement.

Institution : Approvisionnement et Services

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'affichage en français d'une adresse civique au Palais de justice de Miramichi.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a immédiatement entrepris les démarches afin de corriger cette enseigne pour qu'elle soit conforme à la LLO.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie Santé de la Vallée

Sommaire de la plainte : La version française du formulaire de renseignements préopératoires pour la chirurgie de cataracte ne reflétait pas avec justesse la version anglaise de ce formulaire.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le formulaire en question a été mis à jour et traduit en bonne et due forme. La Régie Santé de la Vallée compte sur les services d'une traductrice à temps plein pour répondre aux besoins de traduction. Les gestionnaires des divers services doivent s'assurer que les documents destinés aux patients ont été révisés, mis à jour et traduits, et qu'ils portent le logo actuel de la

Régie Santé de la Vallée. La Régie a également à son emploi une personne qui s'occupe des plaintes et des commentaires des patients et des familles relatifs aux soins et aux services qu'elle prodigue.

Institution : Assemblée législative

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part du Corps canadien des commissionnaires à l'édifice de l'Assemblée législative.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Pour éviter que de telles situations ne se reproduisent, les autorités compétentes ont rappelé aux commissionnaires l'importance de l'offre active de services. Afin d'assurer une prestation rapide de services dans la langue officielle choisie, les commissionnaires seront dorénavant dotés de matériel de communication dans les tribunes et dans les autres secteurs stratégiques où l'on pourra constater la nécessité immédiate de dispenser des services dans la langue officielle choisie par le public. Les commissionnaires ont reçu des séances d'information portant sur l'obligation de faire l'offre active de services et sur la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles de la province. Le secrétariat de l'Assemblée législative a adopté un profil linguistique du personnel affecté à l'édifice de l'Assemblée législative afin d'assurer un niveau satisfaisant de services bilingues aux parlementaires, au personnel de l'Assemblée législative, aux fonctionnaires et au public.

Institution : Sécurité publique, Centre correctionnel de Madawaska

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part d'un garde de sécurité.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le ministère a informé le commissariat aux langues officielles que l'employé en question n'était plus à l'emploi du Centre correctionnel et qu'il avait demandé aux gestionnaires de l'établissement d'informer tous les nouveaux employés occasionnels qu'ils doivent obligatoirement faire une offre active de services conformément à la LLO et à la politique connexe.

Institution : Santé et Mieux-être, Régie régionale de la santé 7 de Miramichi – Services externes

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de la prestation des services en français de la part d'une réceptionniste et de trois infirmières à l'Hôpital de Miramichi.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Tous les employés seront dorénavant informés de l'obligation de faire une offre active de services lorsqu'ils font des appels téléphoniques au grand public. Pour que les employés de l'institution soient informés du choix de la langue de communication choisie par le client, le bureau des Services de consultations externes indiqueront sur la fiche de chaque client sa langue officielle de choix.

Institution : Justice, Médiateur des loyers et services à la consommation, Moncton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l'offre active et de la prestation de services en français à la réception du bureau du Médiateur des loyers et services à la consommation de Moncton.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Le bureau maintiendra le système de triage téléphonique automatisé permettant au client de choisir soit un service en français ou en anglais. Il a informé le commissariat qu'il s'assurerait que l'employée anglophone en question recevrait une formation adéquate sur certaines phrases types à utiliser en français. Il s'assurerait également qu'il y ait toujours présent sur l'heure du dîner, une personne francophone pouvant desservir le public dans les deux langues officielles et qu'en cas de besoin, le personnel transférerait les appels à un autre bureau régional avec capacité bilingue.

Institution : Tourisme et Parcs

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l’affichage en français au Parc provincial Anchoyage de Grand Manan.

Mesure corrective entreprise suite à l’intervention du commissaire : Le panneau unilingue en question a été retiré et une version bilingue de ce panneau a été commandée pour la saison de 2005.

Institution : Sécurité publique, Direction des véhicules à moteur

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l’offre active de services au téléphone.

Mesure corrective entreprise suite à l’intervention du commissaire : Le ministère a rappelé aux membres du personnel concerné de la Direction des véhicules à moteur qu’ils doivent obligatoirement faire une offre active de services conformément à la LLO et à la politique connexe. Il les a également informés de leur obligation d’accueillir les clients dans les deux langues officielles de la province et de fournir les services requis dans la langue choisie par la cliente ou le client en question.

Institution : Justice, Aide juridique, Fredericton

Sommaire de la plainte : Déficience au niveau de l’offre active de services au téléphone.

Mesure corrective entreprise suite à l’intervention du commissaire : Le directeur provincial a abordé la question avec l’employée concernée et a réitéré auprès d’elle l’importance de toujours faire une offre active de services dans les deux langues officielles afin d’informer le public que les services sont disponibles dans la langue officielle du choix du client. Il a fait parvenir une note de service à tous les bureaux de l’Aide juridique du Nouveau-Brunswick leur rappelant l’importance de services bilingues et de l’obligation d’appliquer la politique des langues officielles dans leurs régions respectives.

Institution : Justice, Cour des petites créances, Campbellton

Sommaire de la plainte : Le plaignant avait déposé une demande auprès de la Cour des petites créances de Campbellton et avait payé les droits de dépôt par carte de crédit. En consultant son relevé électronique, il s’est aperçu que ce relevé ne contenait que l’appellation anglaise de la province soit « Province of New Brunswick ».

Mesure corrective entreprise suite à l’intervention du commissaire : Les responsables de la Cour des petites créances ont entrepris les mesures nécessaires pour corriger la situation. Ils ont demandé à leur fournisseur d’appareils de paiement automatisé de modifier les relevés en question pour qu’il contiennent l’expression « Prov of NB/Prov du N.-B. » au lieu de « Province of New Brunswick ». Par ailleurs, les membres du personnel recevront une formation à l’égard des fonctions d’impression des appareils afin de pouvoir remettre aux clients un reçu dans la langue de leur choix.

Institution : Santé et Mieux-être

Sommaire de la plainte : La version française du formulaire de demande d’inscription à l’Assurance-maladie émis par le Ministère de Santé et Mieux-être était de piètre qualité et le texte contenait plusieurs erreurs.

Mesure corrective entreprise suite à l’intervention du commissaire : Le ministère a corrigé la version électronique du formulaire. Le Bureau des ressources humaines, direction des langues officielles et de l’équité au travail a fait parvenir une missive à tous les ministères, agences et sociétés de la couronne les enjoignant de revoir tous leurs documents et formulaires à l’intention du public afin de corriger toute erreur et de se prévaloir des services du Bureau de traduction conformément aux exigences de la politique administrative à ce sujet. Par ailleurs, ce Bureau leur a fait valoir l’importance d’éliminer les versions précédentes désuètes une fois que les mises à jour ont été complétées.

Un bon coup parmi d'autres

Institution : Régie de la Santé Acadie-Bathurst

Sommaire de la plainte : Les versions française et anglaise du texte de la lettre de rappel de rendez-vous à l'Hôpital étaient écrites en majuscules, la version française ne contenait aucun accent et l'heure et la date des rendez-vous étaient écrites selon la formulation anglaise.

Mesure corrective entreprise suite à l'intervention du commissaire : Lorsque la Régie a pris connaissance du problème, elle a immédiatement entrepris les démarches nécessaires auprès de la société qui avait créé le logiciel de gestion des rendez-vous en vue de le modifier. Celle-ci l'a informée qu'elle ne pouvait, à coûts raisonnables, corriger la situation puisque le logiciel utilisé pour créer le système de gestion des rendez-vous ne permettait pas l'insertion d'accents ou de tout autre signe diacritique. La Régie a donc décidé de modifier elle-même ce logiciel par le biais de sa propre équipe de services informatiques.

La Régie de la Santé Acadie-Bathurst a pu, grâce à son équipe de services informatiques, modifier son logiciel de gestion des rendez-vous pour qu'il soit possible d'ajouter les accents et les autres signes diacritiques au texte français et de rédiger en minuscules, les versions française et anglaise de ce rappel de rendez-vous.

Le commissaire a accueilli avec satisfaction cette initiative de la Régie de la Santé Acadie-Bathurst et a par conséquent recommandé dans son rapport qu'elle partage son expertise avec les autres régies faisant face aux mêmes défis.

Conclusion

Le fait que les citoyennes et citoyens peuvent déposer une plainte s'ils se considèrent lésés dans leurs droits linguistiques a pour effet de permettre au commissaire de jauger les efforts que met le gouvernement pour satisfaire aux exigences de la LLO. Grâce à cette procédure de dépôt de plaintes, le commissaire a pu convaincre les institutions à effectuer des changements à la fois dans les pratiques en place et a pu exercer une certaine influence au niveau des attitudes des diverses institutions quant au sérieux de cette loi et de ses exigences. Ces nombreuses interventions lui permettent de se familiariser avec les diverses facettes de la mise en œuvre de la LLO, notamment, dans les domaines suivants : les cours de formation d'urgence de base, la traduction de documents juridiques en vue des causes entendues par la Cour du Banc de la Reine, les requis linguistiques au Conseil d'expertise médicale, la version française des documents d'information à l'intention des patients qui doivent subir des interventions chirurgicales, les panneaux de signalisation des villes et de la province, les divers formulaires de Services Nouveau-Brunswick, la formation et la sensibilisation des fonctionnaires quant à leurs obligations en vertu de la Loi, les services de commissionnaires à l'Assemblée législative, les communications des hôpitaux avec leurs publics respectifs, les messages postés sur les boîtes vocales, les attitudes des fonctionnaires quant à leurs responsabilités, les communications téléphoniques et électroniques avec le public, les reçus produits par les appareils de paiement électronique et les services offerts aux étudiants par les institutions prêteuses.

La seule présence d'un commissaire aux langues officielles et d'une procédure qui prévoit le dépôt d'une plainte dans le cas d'un présumé manquement à la Loi, ont pour effet, une plus grande vigilance de la part des administratrices et administrateurs des institutions gouvernementales concernées et une volonté à implanter les mesures nécessaires pour corriger toute situation jugée inacceptable eu égard aux langues officielles. En effet, dans tous les cas, les interventions du commissaire auprès des institutions concernées ont porté fruit et les changements nécessaires ont été implantés. Cela ne signifie pas pour autant que les problèmes de nature systémique sont réglés une fois pour toutes. L'on doit s'attendre à ce que l'appareil gouvernemental s'adapte inégalement à cette nouvelle réalité dépendant de la région desservie puisque chacune de ces institutions doit instaurer sa propre culture de respect de la LLO. Le commissaire demeure vigilant à ce sujet.

CHAPITRE TROIS

LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES, UN MESSAGER DE L'ÉGALITÉ LINGUISTIQUE

Introduction

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités du commissaire aux langues officielles dans le domaine de la promotion de l'avancement des langues officielles dans la province. Pour ce faire, nous résumerons d'abord le mandat du commissaire relatif à la promotion des langues officielles et les paramètres qu'il a adoptés pour déterminer la pertinence d'activités possibles à l'intérieur de chacune des trois composantes de son mandat de promotion. Dans un deuxième temps, nous ferons ressortir la philosophie générale du commissariat relative à la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Enfin, nous résumerons les principales activités du commissariat dans le domaine de la promotion pour l'année 2004-2005.

Le mandat du commissaire relatif à la promotion

Le mandat du commissaire se scinde en deux parties distinctes, soit le respect de la Loi par le biais d'enquêtes à la suite de plaintes ou de l'initiative du commissaire et la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Le commissaire a profité de son premier rapport d'activité pour élaborer l'interprétation qu'il donne à son mandat, particulièrement en ce qui concerne la promotion de l'avancement du français et de l'anglais dans la province. Essentiellement, il considère que la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province comporte trois composantes, soit la promotion de la Loi elle-même, la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'incitation auprès de l'Assemblée législative et du gouvernement à faire davantage pour favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

Critères généraux pour l'établissement des programmes de promotion du commissariat

Dans le but de donner une orientation quelque peu stratégique aux programmes de promotion du commissariat aux langues officielles, le commissaire a établi les paramètres généraux se rapportant à trois volets qu'il a considéré de première importance pour la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province. Ce guide permet au commissaire de décider de la pertinence ou non d'un projet de promotion contemplé par le secrétariat ou proposé de l'extérieur.

Promotion de l'avancement des langues officielles dans la province et la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais

- Tout programme ayant pour but la promotion du français et de l'anglais comme langues officielles de la province;
- Tout programme de promotion des communautés linguistiques de langues officielles dans la province;
- Tout programme ayant pour but le rapprochement des deux communautés linguistiques dans la province;
- Tout programme ayant pour but de se rapprocher de cette finalité qu'est l'égalité réelle de statut et d'usage du français et de l'anglais en ce qui concerne les services gouvernementaux et les communications avec les institutions gouvernementales au sens de la LLO et ultimement, l'égalité linguistique dans toutes les sphères d'activités au Nouveau-Brunswick;

- Tout programme ayant pour but d'encourager à entreprendre ou à maintenir toute initiative dont l'objectif est d'atteindre l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais;
- Tout programme de promotion auprès des membres de la communauté francophone, ayant pour but de les encourager à s'affirmer et à exiger la prestation des services gouvernementaux dans la langue de leur choix;
- Tout programme de promotion auprès de la majorité linguistique ayant pour but de la convaincre des avantages du bilinguisme et de la nécessité d'établir dans la province, un climat accueillant et inclusif pour les membres de la communauté linguistique francophone, contribuant ainsi à une réelle égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais partout dans la province; et
- Tout programme favorisant des partenariats et des réseaux de collaboration pour favoriser l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.

Faire la promotion auprès de la Législature et du gouvernement, de mesures ayant pour but l'atteinte des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*

Étant donné que le commissaire peut de par son mandat formuler après enquête, des recommandations à l'intention exclusive du Premier ministre et du gouvernement visant le respect de la Loi, et à l'Assemblée législative à l'occasion de son rapport annuel d'activité visant toute question relevant de la promotion des droits linguistiques, son rôle s'apparente à celui d'un défenseur privilégié de l'intérêt public en matière de droits linguistiques auprès de ces instances de décision. Cela sous-entend que le commissaire peut intervenir auprès du législatif et du fonctionnel (le gouvernement) par le biais de recommandations qu'il peut formuler sur une base ponctuelle ou au moment de la publication de son rapport annuel d'activité à l'Assemblée législative.

Dans le cadre de son programme de promotion, le commissaire se permet donc d'agir en tant qu'agent de changement auprès des institutions gouvernementales et du gouvernement en vue du respect de la lettre et de l'intention de la *Loi sur les langues officielles*, particulièrement en ce qui a trait au volet « promotion » de son mandat.

Philosophie générale du commissariat relative à la promotion

Le changement requiert du temps

La *Loi sur les langues officielles* constitue en quelque sorte, un plan directeur ou un contrat social pour le changement au Nouveau-Brunswick en matière de droits linguistiques. En dépit des mesures précises contenues dans la Loi en ce qui concerne l'obligation d'offre active de services et de prestation effective de ces services dans la langue de choix du public, les changements d'attitudes et de comportement nécessaires à la réalisation de cet objectif ne s'opéreront pas partout dans la province au même rythme.

Le changement requiert du temps et ne se conforme pas toujours aux contraintes imposées par un plan, quelle que soit la rigueur dans l'établissement de ce plan. Il importe donc de constater et d'accepter que ces changements ne se réaliseront que dans le cadre d'une progression vers l'égalité, d'où l'importance d'un programme articulé d'information, de formation et d'incitation auprès des personnes et des institutions pour que ces changements s'effectuent aussi rapidement que possible et avec le moins de heurts possible.

Les citoyennes et citoyens, des agents de changement

Le commissariat aux langues officielles se donne entre autres comme mission, d'informer et de conscientiser autant de citoyennes et de citoyens que possible quant à leurs droits linguistiques sous la LLO afin que s'effectuent chez eux des changements d'attitude et de comportement susceptibles de les encourager d'une part, à exiger les services auxquels ils ont droit et d'autre part, à entreprendre les démarches nécessaires pour corriger tout

manquement à cette obligation. Ainsi, chaque citoyen devient un agent de changement en ce qui concerne le respect des droits linguistiques et l'établissement d'un climat propice à l'épanouissement des deux langues officielles dans la province.

Atteindre les jeunes

L'éducation constitue le moyen le plus efficace pour susciter des changements au niveau des attitudes et des comportements et il est reconnu que les jeunes peuvent plus facilement s'adapter à de nouvelles situations. Fort de cette constatation, le commissariat tente de rejoindre les jeunes de la province, soit par le truchement du système scolaire public ou par tout autre moyen jugé efficace pour ce groupe d'âge.

Favoriser pour la promotion des langues officielles dans la province, des partenariats avec tout organisme partageant des objectifs compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles

Il existe dans la province de nombreuses organisations à caractère social, culturel et économique dont les buts permettent la collaboration avec d'autres organisations pour la promotion de l'avancement du français et de l'anglais comme langues officielles de la province. Pour favoriser le changement dans ce domaine, le commissariat privilégie toute forme de collaboration permettant la réalisation des objectifs du commissaire aux langues officielles à cet égard, que ce soit par le truchement de partenariats, de collaborations ponctuelles ou de projets spécifiques.

Maintenir une relation d'aide avec les institutions couvertes par la Loi

Il est évident que le gouvernement est responsable de l'implantation des mesures de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et que les fonctionnaires doivent concevoir et réaliser les stratégies nécessaires à cette implantation. Cela étant dit, le commissaire est conscient de l'importance de maintenir avec les institutions concernées, une relation d'échange et de collaboration pour que cette implantation se réalise en conformité avec la Loi et avec le moins de problèmes possible. Donc, il se rend disponible aux institutions pour toute consultation relative à l'orientation générale ou à la pertinence de toute mesure en vigueur ou contemplée, sans toutefois mettre en péril son indépendance vis-à-vis du gouvernement. Il se permet également d'intervenir directement auprès de ces institutions soit pour régler un problème perçu ou pour les encourager à entreprendre une action précise.

Distinguer le rôle du commissaire de celui du gouvernement en ce qui concerne la promotion de l'avancement des deux langues officielles dans la province

En considérant la *Loi sur les langues officielles*, la politique sur les langues officielles, accompagnée des lignes directrices pour sa réalisation et la répartition des responsabilités à cet égard, l'on peut arriver aux constats suivants :

- **l'application de la LLO** incombe au Premier ministre;
- Le ou la ministre du Bureau des ressources humaines est responsable de **l'administration de la politique** sur les langues officielles;
- La **mise en œuvre de la politique** sur les langues officielles au niveau des diverses institutions gouvernementales incombe aux sous-ministres des divers ministères, aux directions générales des régies régionales de la santé et aux présidences et directions générales des sociétés de la Couronne;
- La responsabilité pour **le suivi et les avis sur l'interprétation et l'administration de cette politique et des lignes directrices la concernant** incombe à la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines ; et
- **La promotion de la politique sur les langues officielles auprès des employés et du public** incombe au Bureau des ressources humaines.

À partir de ces constats, le commissaire établit une distinction entre son rôle dans le domaine de la promotion et celui du gouvernement. Selon lui, le commissaire aux langues officielles a comme rôle premier la promotion auprès du public en général, de l'avancement des deux langues officielles dans la province tandis que le gouvernement en tant qu'employeur, a comme rôle la promotion de la Loi et de la politique sur les langues officielles auprès des fonctionnaires dans le cadre de la mise en œuvre de cette Loi et en tant que représentant du public, la promotion de la Loi et de ses valeurs auprès du public.

Le commissaire ne fait pas partie de la fonction publique et est indépendant du gouvernement. Par le fait même, la promotion de la *Loi sur les langues officielles* auprès des fonctionnaires ne fait pas strictement partie de son mandat. Mais cela ne l'empêche pas, dans son rôle d'ombudsman des langues officielles, d'intervenir auprès du gouvernement pour l'inciter à adopter des mesures susceptibles de favoriser l'avancement des deux langues officielles de la province ou d'intervenir auprès des hauts fonctionnaires en tant que responsables de la mise en œuvre des éléments de la politique relatifs à la langue de service et à la langue de travail au sein de la fonction publique.

Programme de promotion 2004-2005

Ce qui suit constitue les principaux programmes de promotion entrepris par le commissariat au cours de l'année.

Épinglettes « français-English » et « English-français »

Objectif : Encourager le secteur privé à faire de l'offre active de services dans les deux langues officielles et d'afficher cette intention auprès de sa clientèle.

Le programme : Suite à plusieurs demandes d'information de la part d'organismes et de commerces voulant offrir leurs services dans les deux langues officielles et d'afficher cette intention, le commissariat s'est procuré 1 000 exemplaires de chacune des versions de l'épinglette (« français-English » et « English-français ») afin de permettre aux sociétés concernées d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et de choisir la version de l'épinglette selon la langue officielle dominante de la communauté concernée ou selon leur choix.

Résultats : Le commissariat a distribué quelque 300 épinglettes malgré le fait qu'il n'avait pas fait de publicité à ce sujet et qu'il avait décidé de n'offrir ces épinglettes qu'à l'occasion d'appels d'organismes s'informant de la disponibilité de telles épinglettes.

Nous nous félicitons de cette réaction positive de la part des institutions publiques et des organismes privés puisque nous sommes convaincus qu'une telle initiative contribuera à établir un climat d'inclusion linguistique dans la prestation des services et à convaincre le monde des affaires des retombées positives d'une telle attitude.

Publication d'un dépliant sur les langues officielles

Objectif : Rendre disponible au public de l'information simple et facilement accessible sur les droits linguistiques et sur le commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Le programme : Le commissariat, en collaboration avec le SPEIJ-NB (Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick), a produit un dépliant bilingue sur les droits linguistiques dans la province intitulé *Les langues officielles : Vos droits au Nouveau-Brunswick/Official Languages : Your Rights in New Brunswick*. Il a obtenu 20 000 copies.

Le commissariat a offert ce dépliant à Services Nouveau-Brunswick, aux municipalités, aux régies régionales de la santé, aux écoles secondaires de la province, aux bibliothèques publiques, aux membres de l'Assemblée législative et aux diverses associations à caractère social.

Résultats : Plusieurs organismes ont commandé des copies du dépliant pour distribution à leurs membres ou à leurs clientèles. En effet, SPEIJ-NB en a distribué 10,185 brochures en date du 31 mars 2005. Nous espérons qu'au cours des années, l'existence de ce dépliant se fera connaître et que, grâce à l'information qu'il contient les personnes intéressées pourront mieux connaître et apprécier leurs droits sous la LLO.

Tournée des municipalités

Objectif : Maintenir les efforts du commissaire en vue d'informer les municipalités assujetties à la *Loi sur les langues officielles* de leurs obligations et de permettre aux élus municipaux de l'informer de leurs succès et de leurs défis dans leurs efforts pour se conformer à la Loi.

Le programme : Le commissaire a convié ces municipalités à des rencontres informelles d'échanges. Il avait préparé un questionnaire confidentiel à leur intention dans le but de les aider à faire le point sur leurs succès et à cerner les problèmes identifiés à ce niveau de l'administration publique.

Résultats : Le commissaire a rencontré la quasi-totalité des municipalités concernées, qui avaient dûment complété le questionnaire et qui s'étaient très bien préparées pour ces rencontres. À partir de ces échanges, le commissaire a pu faire une très bonne évaluation des succès réalisés par les municipalités et des défis que représentent l'offre active de services et la prestation de ces services dans la langue officielle choisie du public.

Le commissaire a été très bien reçu par les municipalités et il a pu constater leur bonne foi et leur ferme intention de se conformer à la Loi.

Étude de marché : Collaboration avec l'AJEFNB (l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick)

Objectif : Déterminer jusqu'à quel point les francophones de la province sont conscients de leurs droits linguistiques et jusqu'à quel point ils sont prêts à exiger que ces droits soient respectés;

Déterminer si les avocats pratiquant dans les régions majoritairement anglophones de la province informent leurs clients de leur droit de choisir que les procédures se déroulent dans la langue officielle de leur choix; et

Déterminer si la magistrature de la province s'assure que les parties en cause sont à l'aise du fait que les procédures se déroulent en français.

Le programme : Dans le cadre d'un projet de recherche d'envergure de l'AJEFNB dans le domaine des droits linguistiques, le commissaire s'est associé à un volet de cette recherche qui se rapportait aux objectifs ci-dessus. L'étude en question a été faite par le biais d'une centaine de sondages téléphoniques auprès de francophones des régions de Tracadie, d'Edmundston, de Campbellton et de Moncton, et de treize sondages téléphoniques auprès d'avocats anglophones des régions de Saint-Jean, de Miramichi, de Sussex, de Harvey, de Fredericton, de Woodstock, de Chipman et de Moncton.

Résultats : Les résultats de cette étude serviront à identifier, le cas échéant, les lacunes par rapport à la connaissance qu'ont les francophones de leurs droits en matière de langues officielles et à déterminer s'il y a lieu, les programmes d'information et de sensibilisation les plus appropriés pour palier à ces lacunes. Les résultats de l'étude n'avaient pas été analysés au moment de la rédaction de ce rapport.

Partenariat avec Dialogue NB : Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur

Objectif : Participer activement avec Dialogue NB à la réalisation de son projet *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur* dans le but de reconnaître les personnes et les organismes qui favorisent la promotion, la compréhension et le respect entre les deux communautés de langues officielles au Nouveau-Brunswick et qui contribuent ainsi à l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Collaborer avec Dialogue NB à l'avancement des langues officielles dans la province.

Le programme : Cette année, à l'instar d'autres organismes favorisant l'avancement des deux langues officielles dans la province, le commissariat aux langues officielles s'est associé à Dialogue NB pour la remise du *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur*. Il s'agit d'une contribution ponctuelle et un geste d'appui à un projet de grande valeur dans le domaine de la promotion des langues officielles au Nouveau-Brunswick.

Résultats : Grâce à cette collaboration du commissariat aux langues officielles, Dialogue NB a pu faire la présentation de son *Prix Dialogue NB du lieutenant-gouverneur*. Cette année, ce prix a été décerné au Festival littéraire international Northrop Frye, à Alex Fancy et à Bernard Imbeault. Le Festival littéraire international Northrop Frye fait la promotion du patrimoine littéraire bilingue du Canada en réunissant des auteurs francophones et anglophones de la région, du pays et d'ailleurs. À travers ses tournées avec la troupe de théâtre *Tintamarre*, Alex Fancy valide le bilinguisme et fait la promotion de l'intégration et de l'expression française au moyen de la gestuelle et du théâtre. Bernard Imbeault est un homme d'affaires qui illustre par ses actions, la compréhension, le respect spontané et l'appréciation des citoyennes et citoyens d'expressions française et anglaise.

Collaboration avec Dialogue NB à la création d'un Bureau des conférenciers

Objectif : Favoriser un discours positif et une fierté en ce qui concerne le bilinguisme au Nouveau-Brunswick.

Le programme : Le commissariat aux langues officielles a accepté l'invitation de Dialogue NB à participer financièrement par l'achat de services de promotion et à collaborer activement à la création d'un bureau des conférenciers qui constituerait une série de présentations dynamiques et positives sur les langues officielles. Ces présentations auront pour but de favoriser un discours positif sur le bilinguisme et de susciter une fierté au Nouveau-Brunswick en ce qui concerne nos efforts d'inclusion linguistique.

Toutes les invitations et communications diverses ayant trait à ce projet indiqueront clairement que cette initiative est le résultat d'une collaboration entre les deux bureaux et le contenu des présentations ainsi produites sera la propriété conjointe de Dialogue NB et du commissariat aux langues officielles.

Résultats : Le projet est en cours de réalisation.

Distribution de la *Loi sur les langues officielles* sous forme d'affiches

Objectif : Sensibiliser les jeunes d'âge scolaire à l'existence de la *Loi sur les langues officielles* et les encourager à s'informer au sujet de leurs droits linguistiques.

Le programme : Les deux secteurs du ministère de l'Éducation ont activement collaboré à la distribution de quelque 650 affiches dans les écoles françaises et anglaises de la province ainsi que dans les bureaux locaux du système scolaire.

Campagne publicitaire dans les journaux

Objectif : Informer et sensibiliser les membres du public quant à l'existence du Bureau du commissaire aux langues officielles et quant à leurs droits linguistiques.

Le programme : Le commissariat a produit trois (3) messages publicitaires en français et trois (3) messages publicitaires en anglais ayant pour slogan : *Le Choix : C'est à moi/Choice : It's mine*. Ces messages publicitaires paraîtront dans les journaux de la province au cours de l'exercice financier 2006-2007.

Campagne publicitaire radiophonique

Objectif : Sensibiliser les francophones de la province quant à l'existence du commissariat aux langues officielles et quant à leurs droits linguistiques, et par la même occasion, encourager les radios communautaires francophones comme outil très efficace de promotion et d'épanouissement de la langue et de la culture françaises en milieu minoritaire.

Le programme : Le commissariat a réalisé une série d'annonces éclair à l'intention des radios communautaires, pour diffusion au cours de l'été et de l'automne 2005. Chacune de ces annonces-éclair aborde dans un langage simple et clair, un aspect particulier de la *Loi sur les langues officielles*.

Résultats : Le projet est en cours de réalisation.

Programme de promotion auprès des jeunes de la province

Objectif : Atteindre les jeunes francophones et anglophones de la province par des moyens novateurs et amusants dans le but de les informer au sujet des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick, de susciter chez eux une attitude positive et de fierté vis-à-vis de leur propre langue et un intérêt pour l'autre langue officielle de la province.

Le programme : Le Bureau du commissaire aux langues officielles a développé un programme innovateur ayant pour but de rejoindre les jeunes de 9 à 14 ans. Après consultation avec des spécialistes en la matière, il a été décidé de présenter l'information au moyen d'un programme qui encourage les jeunes à explorer un site Web interactif très intéressant donnant de l'information sur les langues officielles de façon très amusante.

Le programme, intitulé « 2tantmieux/2tongues », communiquera les messages suivants :

- Que vous parliez le français ou l'anglais, vous devriez être fiers de demeurer dans une province où vous pouvez parler ces deux langues;
- Il fait bon vivre au Nouveau-Brunswick et nous sommes uniques à cause de nos deux communautés linguistiques;
- Apprendre l'autre langue officielle, c'est génial; et
- De l'information sur la LLO et sur les droits linguistiques.

Ce programme sera en marche à partir de l'été 2005.

Projet de visibilité en collaboration avec l'organisme Le français pour l'avenir/ French for the Future

Objectif : Favoriser la visibilité du commissariat aux langues officielles et du mouvement *Le français pour l'avenir/French for the Future*.

Le programme : Ce programme de promotion du français dans la province prenait entre autres, la forme d'un concours de dessin destiné aux élèves des écoles inscrites, soit les écoles anglaises où s'enseigne le français langue seconde et les trois écoles françaises en milieu minoritaire.

Le français pour l'avenir/French for the Future présente des programmes dans plusieurs villes à travers le Canada à l'intention d'élèves d'immersion française et d'élèves francophones en milieu minoritaire. Son but est d'encourager les élèves à continuer l'apprentissage du français et d'encourager le dialogue entre ces élèves.

Résultats : 25 élèves ont participé au concours. Andrea Emrich, de l'école Rothesay High School, a remporté le premier prix (un ordinateur portable), André Thériault de l'école Samuel de Champlain, deuxième prix (un lecteur MP3) et Samantha Head de l'école Rothesay High School (un lecteur portable de disques compacts). Le dessin de Andrea servira à réaliser l'affiche qui sera utilisée pour la promotion du programme *Le français pour l'avenir/French for the Future* et le logo du commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick y figurera.

Rencontres avec les Régies régionales de la santé

Objectif : Rencontrer de façon informelle les dirigeants des régies régionales de la santé dans le but d'échanger sur les succès et les défis par rapport aux mesures entreprises pour se conformer à la Loi.

Le programme : Le commissaire a informé toutes les régies de sa disponibilité à faire une présentation sur la LLO et sur les articles de la LLO qui s'appliquent spécifiquement à elles. Ces rencontres avaient également pour but de permettre au commissaire de prendre connaissance des défis que rencontrent les régies dans leurs efforts pour se conformer à la Loi.

Résultats : Le commissaire a pu rencontrer toutes les régies régionales de la santé, ce qui lui a permis d'apprécier le travail énorme que représente l'offre active de services dans les deux langues officielles et la prestation effective de ces services, particulièrement dans les régions où cette pratique n'était pas la norme.

Promotion de la Loi sur les langues officielles et de l'avancement des langues officielles dans la province

Objectif : Profiter de toutes les occasions pour faire la promotion de la Loi et du commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et de l'avancement des langues officielles par le biais d'une participation à certaines activités ayant des buts compatibles avec ceux du commissaire aux langues officielles.

Le programme : Le commissaire accepte de nombreuses invitations à s'adresser à divers groupes sociaux à travers la province et même à l'extérieur de la province sur la question du bilinguisme et de la LLO du Nouveau-Brunswick. Il participe également à diverses conférences dans le domaine des langues officielles et siège au sein de divers mouvements ayant des buts compatibles avec ceux du commissariat aux langues officielles.

CHAPITRE QUATRE

LA GOUVERNE DES LANGUES OFFICIELLES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Introduction

Il ne suffit pas d'adopter une loi sur les langues officielles pour que subitement, les citoyennes et citoyens de la province puissent profiter pleinement des droits que confère cette loi. Encore faut-il que cette loi s'accompagne de mesures de mise en œuvre précises pour que l'intention du législateur devienne réalité à tous les niveaux de l'activité gouvernementale.

La *Loi sur les langues officielles* confirme l'engagement du gouvernement du Nouveau-Brunswick à institutionnaliser dans la province les conditions garantissant aux citoyennes et aux citoyens de la province l'accès automatique à tous les services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix et ce, dans un contexte qui favorise chez eux la certitude que ces services seront effectivement de qualité égale dans l'une ou l'autre des langues officielles. Elle trace l'itinéraire pour la progression vers l'égalité de statut, de droits et de privilèges pour les deux communautés linguistiques de la province et elle réaffirme que l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a non seulement le pouvoir mais également le devoir de favoriser cette progression.

Nous avons puisé l'expression *gouvernance des langues officielles* du rapport annuel 2003-2004 de la commissaire fédérale aux langues officielles puisque cette expression englobe selon nous, l'ensemble des décisions politiques et administratives du gouvernement, ainsi que les mécanismes de décision pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Cela inclut l'adoption d'un plan directeur ayant pour objectif d'effectuer à travers l'ensemble de l'appareil gouvernemental, un réel virage en ce qui concerne les attitudes et les habitudes de travail susceptibles de contribuer à garantir le respect des droits linguistiques des citoyennes et des citoyens dans la prestation des services gouvernementaux. Mais cela inclut également une participation de la société civile à la création d'un climat qui favorise l'utilisation égale et naturelle du français et de l'anglais dans toutes les sphères d'activités. En effet, la progression vers l'égalité linguistique dépasse la seule question des services gouvernementaux. Elle comprend également l'ensemble des conditions qui contribuent au sentiment d'appartenance et de participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique de la province.

Bien que l'action gouvernementale en matière de langues officielles revête une importance très grande, nous nous accordons avec les propos de la commissaire aux langues officielles sur l'importance de l'intervention de tous les acteurs dans le domaine des langues officielles :

Qu'entend-t-on de façon générale par « gouvernance »? La gouvernance, c'est le cadre politique, administratif et juridique qui sert à mettre en œuvre la Loi sur les langues officielles. Mais c'est plus que cela. C'est aussi l'action collective, concertée et interactive de tous les acteurs politiques et sociaux dans la mise en œuvre d'objectifs communs qui commandent l'adhésion et la participation des citoyens et citoyennes. (Rapport annuel 2003-2004, Commissariat aux langues officielles, p. 7)

Dans ce chapitre, le commissaire élabore sa position de base relative à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et il analyse certaines décisions du gouvernement à cet effet en vue de la formulation de recommandations à l'intention de l'Assemblée législative lorsqu'il le juge à propos.

Pour ce faire, cette partie du rapport sera organisée comme suit :

- A. Position de base du commissaire;
- B. Actions entreprises par le gouvernement;
- C. Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement à la lumière de la position de base du commissaire; et
- D. Recommandations.

A. Position de base du commissaire

Le fait que l'Assemblée législative ait adopté à l'unanimité une nouvelle *Loi sur les langues officielles* légiférant l'obligation d'offre active de services et la prestation effective de services d'égale qualité dans la langue de choix du public et créant le poste de commissaire aux langues officielles signifie un renforcement considérable de l'engagement du gouvernement en matière de droits linguistiques dans la province. Cette décision confirme l'intention de nos élus d'instaurer dans notre province, un régime véritablement bilingue en ce qui concerne les services publics.

Une fois adoptée, la *Loi sur les langues officielles* doit à notre avis, être accompagnée d'une stratégie ayant pour but de convertir les principes d'équité linguistique qu'elle contient, en mesures concrètes et contraignantes au sein de la fonction publique. Pour ce faire, il importe que le gouvernement adopte un plan d'ensemble de mise en œuvre systématique de la LLO qui tienne compte des spécificités linguistiques et culturelles inhérentes à chacune des régions de la province. Un tel projet de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* doit comprendre une coordination centrale bien articulée de toutes les composantes de cette mise en œuvre, particulièrement en ce qui concerne les objectifs précis à atteindre, les échéanciers rattachés à ces objectifs, les responsabilités précises de chacune des institutions gouvernementales quant à l'implantation de ces objectifs et à l'évaluation du degré de réalisation des objectifs en question.

Dans son rapport annuel 2003-2004 à l'Assemblée législative, le commissaire faisait valoir la nécessité pour le gouvernement d'adopter un plan directeur d'implantation de la LLO et il a étoffé quelque peu cette position de base dans le chapitre cinq traitant de promotion de l'avancement des deux langues officielles. Par ailleurs, les diverses interventions qu'il a entreprises au cours de l'année auprès de certains hauts fonctionnaires et ministres relativement aux langues officielles et en particulier, relativement à la politique sur les langues officielles, lui ont permis d'approfondir sa réflexion à ce sujet. Il a donc articulé sa position de base sur ce que devrait comporter un plan directeur du gouvernement. Cette position de base est résumée ci-dessous.

Nécessité d'un plan directeur

Note : Les chiffres entre parenthèses serviront à identifier chaque élément de la position fondamentale du commissaire lors de son analyse des actions entreprises par le gouvernement dans la partie « C » de ce chapitre.

Le gouvernement devrait adopter un plan directeur comprenant un ensemble de mesures administratives pour l'exécution des programmes gouvernementaux en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. Ce plan directeur inclurait entre autres, les mesures suivantes (1) :

- Le gouvernement devrait s'assurer de la mise à jour de sa politique des langues officielles en ce qui concerne la langue de service et la langue de travail (2);
- Le gouvernement devrait s'engager à favoriser la progression vers l'égalité par l'établissement de mécanismes précis et mesurables de mise en œuvre de la Loi (3);
- Le gouvernement devrait s'engager quant à la mise en œuvre de l'offre active de services d'égale qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix du public (4);

- Chaque institution gouvernementale assujettie à la LLO devrait être responsable de l'élaboration de sa stratégie propre de mise en œuvre des parties du plan directeur qui s'appliquent à son domaine d'activité **(5)**;
- Chaque institution assujettie à la LLO devrait être tenue d'inclure dans son rapport annuel à l'Assemblée législative, une partie substantielle consacrée au degré de réalisation de ses objectifs en ce qui concerne la prestation de ses services en conformité avec la LLO **(6)**;
- Toute tierce partie qui doit offrir des services au nom de la Province devrait être tenue de signer une convention de service l'obligeant d'offrir ces services conformément aux exigences de la LLO **(7)**;
- La coordination du plan directeur devrait être sous la responsabilité d'un ministère ou d'une agence déjà en place **(8)**;
- Le ministère ou l'agence responsable de la coordination de la mise en œuvre du plan directeur devrait notamment être responsable de :
 - L'adoption d'un programme systématique de formation des fonctionnaires de tous les niveaux de la hiérarchie de la fonction publique ayant pour but de :
 - Les informer au sujet des exigences de la LLO quant aux services gouvernementaux et des attentes du gouvernement à cet égard;
 - Les sensibiliser à l'importance de leurs attitudes personnelles quant au rôle qu'ils jouent dans la réalisation des objectifs de la LLO;
 - Les convaincre de l'engagement du gouvernement et de la haute direction à l'atteinte des objectifs de la LLO;
 - La nécessité d'acquérir un automatisme quant à l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public. **(9)**;
 - L'instauration d'un programme complet d'évaluation qui comprendrait les éléments suivants :
 - L'évaluation du degré de réalisation des programmes de mise en œuvre du plan directeur. Ce programme comprendrait la cueillette de données permettant au commissaire de constater annuellement le résultat des efforts du gouvernement en vue de favoriser la progression vers l'égalité;
 - L'évaluation de la qualité des services offerts au public partout dans la province;
 - L'évaluation ponctuelle des employés affectés à la prestation des services auprès du public et des administratrices et administrateurs responsables de ces employés. **(10)**;
 - L'instauration d'un mécanisme de surveillance de la conformité à la LLO relativement à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix partout dans la province par une vérification ponctuelle sans préavis, aux niveaux provincial et local **(11)**;
 - L'instauration d'un programme bien articulé de formation linguistique des fonctionnaires aux niveaux provincial et local en fonction des besoins identifiés quant à l'offre active de services d'égalité de qualité dans les deux langues officielles de la province. Ce programme permettrait aux fonctionnaires en place de perfectionner leur maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit selon les besoins institutionnels de la fonction publique pour satisfaire aux exigences de la LLO **(12)**;
 - L'instauration d'un programme d'accès à des outils de rédaction à l'intention des employés qui doivent régulièrement rédiger en français ou en anglais. **(13)**

Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO

Le gouvernement devrait faire preuve de transparence dans toute question relevant de la mise en œuvre de la LLO de sorte que les citoyennes et les citoyens intéressés puissent facilement s'informer au sujet de la politique du gouvernement sur les langues officielles, son implantation et sur tout autre question qui relève de cette politique. (14)

Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles

D'après les directives gouvernementales, les sous-ministres, les directions générales et les présidences des institutions concernées doivent entre autres, s'assurer qu'il y ait une coordonnatrice ou un coordonnateur des langues officielles au sein de leurs organisations respectives.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs des langues officielles occupent un poste clé en ce qui concerne la prestation, partout dans la province, de services d'égale qualité dans la langue de choix du public puisqu'ils sont intimement associés à l'élaboration des profils linguistiques des institutions couvertes par la Loi. D'après les directives gouvernementales, les coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles des ministères sont chargés notamment de :

- Fournir des services de consultation aux gestionnaires pour les aider à atteindre les objectifs de la Politique des langues officielles;
- Aider les gestionnaires des ministères à établir une combinaison adéquate d'employés pour offrir des services dans les deux langues officielles;
- Aider les gestionnaires des ministères à établir les compétences linguistiques requises pour différents postes et à évaluer les compétences linguistiques des employés;
- Faire des présentations aux employés sur la Politique des langues officielles et sur des sujets connexes;
- Surveiller la prestation des services au sein des ministères afin de s'assurer que des services de qualité égale sont offerts dans les deux langues officielles;
- Aider à coordonner les réponses aux plaintes déposées contre le ministère au Bureau du Commissaire aux langues officielles;
- Effectuer un suivi aux plaintes pour que des mesures adéquates soient mises en place afin que des services de qualité soient offerts dans les deux langues officielles; et
- Assurer la mise à jour des profils linguistiques.

Étant donné l'importance du rôle des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles, ces personnes devraient répondre directement à la haute direction de l'institution et elles devraient participer aux décisions concernant les langues officielles au sein des ministères, des régies régionales de la santé et des sociétés de la Couronne. Ainsi, elles pourraient davantage contribuer à l'élaboration de stratégies proactives visant la conformité à la loi. (15)

B. Actions entreprises par le gouvernement

Mise à jour de la politique gouvernementale sur les langues officielles

Au début décembre 2004, le commissaire recevait une missive de la sous-ministre du Bureau des ressources humaines l'informant que la politique révisée sur les langues officielles était en vigueur depuis le 30 novembre 2004 et que le Conseil de gestion avait également adopté le 30 novembre 2004, des lignes directrices pour la mise en œuvre de cette politique.

Voici quelques éléments importants du document issu de la décision AD-2919 du Conseil de gestion, intitulé *Politique et lignes directrices, Langue de service* :

Engagement du gouvernement

La politique sur les langues officielles exprime clairement l'engagement du gouvernement quant à ses obligations sous la LLO. Effectivement, le gouvernement s'engage à s'assurer de l'offre active de services dans les deux langues officielles et de la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public, peu importe où ces services sont offerts dans la province.

- *Le gouvernement du Nouveau-Brunswick reconnaît ses obligations aux termes de la Loi sur les langues officielles à offrir et à fournir activement au public des services de qualité dans la langue officielle choisie par l'individu étant desservi.*
- *Conformément à sa politique sur la langue de service, le gouvernement du Nouveau-Brunswick vise à assurer que les membres du public et les organisations qui veulent communiquer avec tout ministère, tout organisme, toute corporation de la couronne ou toute institution du gouvernement provincial puissent le faire dans la langue officielle de leur choix et s'attendre à être offert et à recevoir le service disponible dans la langue officielle de leur choix, peu importe où le service gouvernemental est fourni.*

Institutions couvertes par la politique

La politique établit clairement l'intention du gouvernement d'inclure dans sa définition d'« institution », les régies régionales de la santé et elle précise clairement que les entreprises privées qui agissent comme tiers au compte du gouvernement sont assujetties à la Loi.

- *Cette politique s'applique aux ministères, aux organismes gouvernementaux, aux régies régionales de la santé, aux sociétés de la Couronne, aux établissements et aux entreprises privées qui offrent des services gouvernementaux.*

Responsabilités

La LLO détermine que le Premier ministre est responsable de l'application de la Loi. La politique des langues officielles assigne l'administration de la politique sur les langues officielles au ministre du Bureau des ressources humaines en tant que responsable des services publics et la mise en œuvre de cette politique, aux sous-ministres, aux directions générales et aux présidences selon qu'il s'agisse de ministères, de régies régionales de la santé ou de sociétés de la Couronne.

Définitions

L'ancienne politique sur les langues officielles contenait uniquement une définition des expressions « public » et « services au public ». La nouvelle politique maintient la définition de « public », mais elle ajoute la définition de deux nouvelles expressions, soit « services de qualité égale », qui se conforme à la recommandation no 2 du rapport de Madeleine Delaney-LeBlanc sur l'efficacité de la politique linguistique du Nouveau-Brunswick, et « l'offre active » :

*Les **Services de qualité égale** sont des services offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix du(de la) client(e) sans délai indu.*

*L'**Offre active** consiste à préciser au(à la) client(e) dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.*

- *L'emploi d'affiches bilingues et de salutations dans les deux langues au téléphone et en personne sont des éléments importants de services de qualité. Tout service visant le public incluant des documents papiers, pages Internet et autre matériel doit être rendu disponible de façon simultanée dans les deux langues officielles.*

*Le terme "**Public**" désigne, toute personne ou groupe de personnes; toute association ou tout organisme à but lucratif et à but non lucratif; toute municipalité ou tout organisme municipal; tout ministère ou organisme provincial ou fédéral; tout organisme non gouvernemental ainsi que son représentant.*

Dans le but de faire l'appréciation de cette décision du Conseil de gestion concernant la politique et les lignes directrices qui l'accompagnent, nous en soulignerons les principaux éléments à la lumière des positions fondamentales du commissaire sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

C. Analyse des dispositions adoptées par le gouvernement

Nous aborderons chacun des éléments identifiés par le commissaire dans sa position de base sur la mise en œuvre de la LLO, en vue de souligner les décisions du gouvernement à ce sujet et d'en faire une analyse très brève à partir de la position de base du commissaire.

1. Nécessité d'un plan directeur du gouvernement

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait adopter un plan directeur comprenant un ensemble de mesures administratives pour l'exécution des programmes gouvernementaux en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. (1)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le Conseil de gestion a modifié la politique gouvernementale sur les langues officielles et celle-ci est entrée en vigueur le 30 novembre 2004. Cette politique, accompagnée des lignes directrices sur la langue de service, établie par le Conseil de gestion (décision AD-2919), constitue la stratégie d'ensemble du gouvernement pour la mise en œuvre de la partie de la politique des langues officielles qui traite de la langue de service. Elle réaffirme clairement les responsabilités du gouvernement à cet égard et celles de chacun des paliers de décision gouvernementale.

Ces lignes directrices, découlant de la politique sur les langues officielles, déterminent clairement quelles sont les attentes du gouvernement auprès des fonctionnaires pour satisfaire aux exigences de la LLO en matière de services gouvernementaux.

COMMENTAIRE

La politique sur les langues officielles, accompagnée des lignes directrices sur la langue de service, peut être considérée comme composante d'un plan directeur du gouvernement pour la mise en œuvre de la LLO. Cependant, le gouvernement devrait adopter un plan directeur en bonne et due forme, comprenant l'ensemble de sa stratégie pour l'implantation de la LLO et il devrait lorsque possible, aller au-delà des seuls services gouvernementaux pour s'intéresser davantage à la progression vers l'égalité dans son sens plus large comme le lui permet l'article 5 de la LLO.

2. Langue de travail

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'assurer de la mise à jour de la politique des langues officielles en ce qui concerne la langue de service et la langue de travail. (2)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le gouvernement a effectivement mis à jour sa politique des langues officielles. Cette politique contient entre autres, son engagement ferme à s'assurer que les ministères, les organismes gouvernementaux, les régies régionales de la santé, les sociétés de la Couronne et les établissements privés concernés offrent activement des services de qualité, dans la langue officielle de choix du public, partout dans la province. La politique réaffirme l'engagement du gouvernement en ce qui concerne la langue de travail, mais les directives rattachées à cette politique (décision AD-2919) ne traitent que de la langue de service.

COMMENTAIRE

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 pour que soit possible pour les fonctionnaires de travailler dans leur première langue officielle et de pouvoir, comme le veut la politique sur les langues officielles, poursuivre une carrière dans cette langue.

3. Engagement ferme du gouvernement

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'engager à favoriser la progression vers l'égalité par l'établissement de mécanismes précis et mesurables de mise en œuvre de la Loi. (3)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le document du Conseil de gestion portant sur la politique des langues officielles et les directives relatives à la langue de service contient des mécanismes précis de mise en œuvre de la Loi et inclut spécifiquement l'engagement du gouvernement à respecter la Loi en ce qui concerne ses services au public. À première vue, les mécanismes de mise en œuvre de la Loi sont suffisamment précis pour être mesurables.

COMMENTAIRE

Il n'y a aucun doute que cette décision du Conseil de gestion constitue un pas de plus vers l'égalité réelle en ce qui concerne les services gouvernementaux puisqu'elle prévoit les mesures nécessaires pour garantir que le public ait accès, partout dans la province, à des services de qualité égale dans la langue de son choix. Malgré cela, le gouvernement devra faire preuve de diligence pour s'assurer que ces mesures soient effectivement respectées dans toutes les régions de la province.

4. L'offre active de services

POSITION DU COMMISSAIRE

Le gouvernement devrait s'engager quant à la mise en œuvre de l'offre active de services d'égalité dans l'une ou l'autre des langues officielles, au choix du public. (4)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique des langues officielles ainsi que les directives la concernant témoignent clairement de l'engagement du gouvernement en ce qui concerne l'offre active de services d'égalité dans la langue de choix du public. Elle décrit les termes « services de qualité égale » et « l'offre active ». Par ailleurs, les lignes directrices traitent en détail de l'offre active sous ses diverses formes, soit par téléphone, en personne, au moyen de l'affichage, de la correspondance et de services électroniques. Cette information est facilement accessible aux employés sur le réseau intranet du gouvernement.

Aux fins de leurs gouvernes respectives, les agences, corporations ou ministères couverts par la Loi sont responsables de la mise en œuvre de la politique des langues officielles et des directives sur la langue de service. Les sous-ministres, les présidences et les directions générales sont chargés entre autres, de surveiller la prestation des services afin de s'assurer que ces services sont activement offerts dans les deux langues officielles et sont de qualité égale.

COMMENTAIRE

Les mesures nécessaires sont en place pour garantir que l'offre active de services de qualité égale se fasse partout dans la province. Le degré de succès de ces mesures sera fonction des efforts de surveillance de la conformité à cette politique et aux directives établies. Nous

reconnaissons que toutes les régions de la province ne sont pas au même niveau quant aux ressources, aux attitudes et aux habitudes favorisant l'offre active de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Cela fait ressortir la nécessité d'un programme bien articulé de formation de tous les employés à cet égard et d'un programme de vérification de la conformité à la LLO partout dans la province.

5. Responsabilités des ministères et des institutions concernées

POSITION DU COMMISSAIRE

Chaque institution gouvernementale assujettie à la LLO devrait être responsable de l'élaboration de sa stratégie propre de mise en œuvre des parties du plan directeur qui s'appliquent à son domaine d'activité. (5)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Chaque ministère, agence ou société de la Couronne est responsable de sa propre stratégie de mise en œuvre de la politique sur la langue de service. En effet, la politique détermine que cette mise en œuvre incombe aux administrateurs généraux des parties suivantes de l'appareil gouvernemental :

Partie I, Fonction publique : les sous-ministres et les administrateurs généraux;

Partie III, Régies régionales de la santé : les directions générales;

Partie IV, Sociétés de la Couronne : Les présidences ou directions générales.

Pour garantir ses services dans la langue officielle de choix du public, le gouvernement fonctionne par l'intermédiaire d'équipes intégrées de travail ayant une capacité bilingue. Pour ce faire, il prévoit une procédure d'élaboration et de maintien de profils linguistiques spécifiques à chacune des institutions concernées. Les coordonnatrices et coordonnateurs des langues officielles de ces institutions sont responsables de l'élaboration et du maintien des profils linguistiques de leurs institutions respectives tandis que les sous-ministres, les présidences et les directions générales sont responsables de l'approbation de ces profils.

Les lignes directrices prévoient les critères généraux pour l'élaboration des profils linguistiques. Chaque profil linguistique doit d'abord être soumis à la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines pour considération et réaction avant qu'il puisse être approuvé par la haute direction.

COMMENTAIRE

La politique des langues officielles et les directives qui la concernent prévoient effectivement que chacune des institutions concernées doit élaborer sa propre stratégie d'implantation du plan directeur. Cela a pour effet de favoriser l'uniformité dans le respect des principes que contient la politique des langues officielles et les directives à ce sujet, tout en maintenant la spécificité et la culture propres aux institutions concernées.

Les profils linguistiques devront forcément faire l'objet de plus de révisions que par le passé étant donné la modernisation et le renforcement de la *Loi sur les langues officielles* par l'ajout de mesures contraignantes quant à l'offre active de services d'égalité partout dans la province et la création du poste de commissaire aux langues officielles qui peut recevoir et traiter des plaintes alléguant des manquements à la Loi.

Étant donné que la haute direction de chacune des institutions gouvernementales doit rendre compte de son fonctionnement sur une base annuelle, nous prenons pour acquis qu'elle devra pour ce faire, inclure dans son rapport, le degré de réalisation de sa stratégie d'implantation, basé sur des critères de rendement mesurables. Nous espérons pouvoir prendre connaissance de ces rapports annuels afin d'en faire une appréciation et de commenter s'il y a lieu, dans nos rapports annuels futurs.

6. Rapports annuels des ministères et des institutions concernées

POSITION DU COMMISSAIRE

Chaque institution assujettie à la LLO devrait être tenue d'inclure dans son rapport annuel à l'Assemblée législative, une partie substantielle consacrée au degré de réalisation de ses objectifs en ce qui concerne la prestation de ses services en conformité avec la LLO. (6)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Le Conseil de gestion a décrété que les ministères, les sociétés de la Couronne et les régies régionales de la santé devront dorénavant inclure dans leurs rapports annuels, une section sur les langues officielles ayant pour but de donner suite à la directive voulant que soit intégrée la prestation des services gouvernementaux dans la gestion de l'ensemble de la prestation des services ministériels.

Le gouvernement a également adopté une directive relative à la publication de l'information sur les langues officielles dans les rapports annuels des ministères et du Bureau des ressources humaines. Cette directive prévoit une déclaration de chacun des ministères reconnaissant ses obligations envers la politique des langues officielles et son engagement à fournir activement des services de qualité dans la langue officielle de choix du public. Le rapport du Bureau des ressources humaines doit contenir ce même engagement de la part du gouvernement à l'égard de la *Loi sur les langues officielles* et de la politique sur les langues officielles.

Les ministères doivent rapporter sur toute activité visant à améliorer la prestation de leurs services dans les deux langues officielles par le truchement de la formation du personnel, des séances d'information, des publications et autres moyens appropriés.

COMMENTAIRE

Cette décision du gouvernement est conforme à la position du commissaire à ce sujet. Il prendra connaissance de ces rapports annuels pour s'assurer qu'ils traitent effectivement des efforts des institutions pour se conformer à la LLO et s'il le juge à propos, il formulera ses commentaires à ce sujet.

7. Obligations des tierces parties

POSITION DU COMMISSAIRE

Toute tierce partie qui doit offrir des services au nom de la Province devrait être tenue de signer une convention de service l'obligeant d'offrir ces services conformément aux exigences de la LLO. (7)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique et lignes directrices sur la langue de service stipule dans la partie sur les services contractuels, que lorsque le gouvernement contracte des services auprès d'un fournisseur extérieur de services, le contrat doit comprendre une clause énonçant les responsabilités et les obligations des parties en vertu de la *politique sur les langues officielles* concernant les services dans les deux langues officielles.

COMMENTAIRE

Cette décision du gouvernement est conforme à la position du commissaire à ce sujet.

8. Coordination centrale du plan directeur

POSITION DU COMMISSAIRE

La coordination du plan directeur devrait être sous la responsabilité d'un ministère ou d'une agence déjà en place. (8)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Selon la politique et lignes directrices sur la langue de service :

- Le ministre du Bureau des ressources humaines est responsable de l'**administration** de la politique;
- La Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines est responsable du **suivi de la mise en application de la politique et des lignes directrices la concernant**; et
- La Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines doit également **fournir des avis sur l'interprétation et l'administration de cette politique et des lignes directrices sur la langue de service.**

Le site Web du ministère des Ressources humaines décrit ainsi le rôle de la Section des langues officielles :

La section des langues officielles offre des services d'orientation stratégique et de coordination visant l'offre des services dans les deux langues officielles par la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En travaillant de concert avec tous les ministères et agences gouvernementales, la section élabore et préconise des outils et des pratiques visant à assurer que les membres du public peuvent accéder aux services publics dans la langue de leur choix.

Comme il a été mentionné, les sous-ministres, les présidences et les directions générales des ministères, des régies régionales de la santé et des sociétés de la Couronne sont responsables de l'administration au jour le jour de la mise en œuvre de la politique sur la langue de service.

COMMENTAIRE

Puisque la politique des langues officielles lui accorde la responsabilité générale de l'administration de la politique sur la langue de service, l'on peut conclure que la coordination de la mise en œuvre du plan directeur du gouvernement relève du ministre du Bureau des ressources humaines. Par ailleurs, ce travail de coordination est facilité par le comité des sous-ministres sur les langues officielles qui a pour mandat de surveiller la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, d'appuyer les ministères ou organismes dans leurs efforts pour se conformer à la Loi, fournir des services et des conseils au gouvernement, d'appuyer le Bureau des ressources humaines dans la mise à jour de la politique sur la langue de service et la langue de travail, et de soumettre des rapports périodiques au Premier ministre en tant que responsable de l'application de la LLO.

Il importe que le gouvernement adopte une coordination centrale et unique de la mise en œuvre de la LLO de sorte qu'il soit en mesure d'implanter cette mise en œuvre en conformité avec les normes établies et d'évaluer le degré de réalisation des objectifs lui permettant ainsi d'apporter des correctifs si nécessaires.

9. Responsabilités de l'agence de coordination

POSITION DU COMMISSAIRE

Le ministère ou l'agence responsable de la coordination de la mise en œuvre du plan directeur devrait notamment être responsable de :

- **L'adoption d'un programme systématique de formation des fonctionnaires de tous les niveaux de la hiérarchie de la fonction publique ayant pour but de :**

- **Les informer au sujet des exigences de la LLO quant aux services gouvernementaux et des attentes du gouvernement à cet égard;**
- **Les sensibiliser à l'importance de leurs attitudes personnelles quant au rôle qu'ils jouent dans la réalisation des objectifs de la LLO;**
- **Les convaincre de l'engagement du gouvernement et de la haute direction à l'atteinte des objectifs de la LLO;**
- **Les conscientiser de la nécessité d'acquérir un automatisme quant à l'offre active de services et la prestation effective de ces services dans la langue de choix du public. (9)**

POSITION DU GOUVERNEMENT

Selon les directives du Conseil de gestion, le Bureau des ressources humaines a comme responsabilité la promotion de la politique sur les langues officielles auprès des fonctionnaires et du public en général. Il doit servir d'appui aux coordonnatrices et aux coordonnateurs des langues officielles pour la préparation de leurs exposés aux cadres supérieurs, aux gestionnaires et aux employés du gouvernement.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs des langues officielles ont comme l'une de leurs fonctions, de faire des présentations à des groupes d'employés sur la politique des langues officielles et sur des questions connexes.

Dans sa note de service aux sous-ministres, datée du 30 novembre 2004, la sous-ministre du Bureau des ressources humaines les informait :

- de son intention de tenir, à leur intention et à celle de leurs cadres et si possible, de leurs directions des ressources humaines et des coordonnateurs des langues officielles, une session d'information sur le contenu de la politique et des lignes directrices sur la langue de service;
- que son Bureau tiendrait une séance de formation des formateurs à l'intention des coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles dans le but de leur fournir les outils nécessaires pour la présentation de séances d'appoint à l'intention de leurs personnels respectifs.

Le manuel des procédures relatives à la politique des langues officielles contient des directives précises à l'intention des fonctionnaires au sujet de l'offre active au téléphone, en personne, au moyen de l'affichage, au moyen de la correspondance, et au moyen des services électroniques.

Les employés peuvent accéder à la politique sur les langues officielles et aux directives sur la langue de service par l'intermédiaire du site intranet du gouvernement.

COMMENTAIRE

L'on ne peut que se féliciter du fait que le gouvernement ait adopté des programmes d'information à l'intention des fonctionnaires relativement à la LLO. En effet, les directives sur la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles, les messages de la sous-ministre du Bureau des ressources humaines et l'information contenue sur le réseau intranet du gouvernement, constituent des éléments d'un programme d'information et de sensibilisation des employés. Cependant, le gouvernement ne devrait pas se contenter de quelques séances de formation des fonctionnaires pour les sensibiliser et les informer au sujet de la politique et des lignes directrices en matière de langue de service. L'implantation de la LLO exige des changements d'attitude en profondeur de la part des personnes responsables d'assurer des services d'égale qualité dans la langue de choix du public partout dans la province. Ces changements pourraient être facilités par une stratégie d'ensemble permanente et flexible d'information et de sensibilisation à l'intention de tous les employés de la fonction publique, y compris les nouveaux employés en début de carrière.

10. Programme d'évaluation

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme complet d'évaluation qui comprendrait les éléments suivants :

- **L'évaluation du degré de réalisation des programmes de mise en œuvre du plan directeur. Ce programme comprendrait la cueillette de données permettant au commissaire de constater annuellement le résultat des efforts du gouvernement en vue de favoriser la progression vers l'égalité;**
- **L'évaluation de la qualité des services offerts au public partout dans la province;**
- **L'évaluation ponctuelle des employés affectés à la prestation des services auprès du public et des administratrices et administrateurs responsables de ces employés. (10)**

POSITION DU GOUVERNEMENT

Les directives rattachées à la politique des langues officielles prévoient que le Bureau des ressources humaines a comme rôle de surveiller la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles au gouvernement et que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau est responsable du suivi de la mise en application de la politique et des lignes directrices. Les ministères, agences et corporations sont responsables de surveiller leurs propres services et d'y apporter des améliorations au besoin.

Le Conseil de gestion a décidé que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines serait chargée de l'élaboration et de la mise en œuvre de méthodes d'évaluation périodique de la qualité des services dans les deux langues officielles, tant au niveau de l'organisation que celui des ministères. Cette section du Bureau des ressources humaines est en outre responsable de la surveillance continue du profil linguistique du gouvernement qui comprend une évaluation de la Partie I de la fonction publique en vue de déterminer la capacité du gouvernement à rencontrer les exigences de son profil linguistique.

Chaque sous-ministre, direction générale et présidence des institutions concernées doit, entre autres, surveiller la prestation des services au sein de son ministère pour s'assurer que des services de qualité égale sont effectivement offerts dans les deux langues officielles, et comme il a été mentionné précédemment, doit rendre compte annuellement des activités de son organisation en matière de langues officielles.

Les rapports annuels des institutions concernées à l'Assemblée législative constituent une forme d'évaluation puisque ces rapports pourront faire l'objet d'examen par les membres de l'Assemblée législative. Ces rapports doivent contenir entre autres, un sommaire pour l'ensemble des services publics, du taux de réussite dans l'atteinte des objectifs fixés au sein des divers profils linguistiques.

COMMENTAIRE

D'après les mesures administratives mises en place, il nous semble que le gouvernement soit capable d'évaluer le degré de réalisation du plan directeur (la politique et les lignes directrices – langue de service). Cette tâche incombe au Bureau des ressources humaines pour l'ensemble du gouvernement et à chacune des institutions concernées en ce qui concerne leurs propres services. Cela comprend les méthodes d'évaluation périodique de la qualité des services que doit développer la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines et l'obligation pour les institutions de surveiller leurs propres services et d'y apporter des améliorations au besoin.

Il n'est pas possible à partir des documents consultés, de déterminer s'il y a en place une procédure d'évaluation systématique des administratrices et des administrateurs en ce qui concerne leurs responsabilités quant à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix du public. Cependant, quelle que soit cette procédure, il importe pour le

gouvernement de s'assurer que la haute direction de la fonction publique soit bien informée des objectifs à atteindre et de leurs responsabilités à cet égard.

Le but de la politique sur la langue de service est de garantir l'offre active et la prestation de services gouvernementaux d'égale qualité dans la langue de choix du public partout dans la province. Non seulement doit-on prévoir, comme c'est présentement le cas, la possibilité de déposer une plainte en cas de non-conformité à la Loi, encore faut-il que le gouvernement mette en place des mécanismes ayant pour but d'éviter que de telles situations ne se présentent.

Bien que le commissaire puisse s'inspirer du nombre de plaintes relatives à la prestation des services pour se former une opinion quant aux efforts du gouvernement pour satisfaire à la LLO, il apprécierait également l'accès à des données lui permettant de commenter davantage à cet effet. Il profitera de la publication de ces divers rapports annuels pour se faire une idée du degré de réalisation de la mise en œuvre de la LLO relativement aux services gouvernementaux.

11. Conformité à la Loi

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un mécanisme de surveillance de la conformité à la LLO relativement à la prestation des services gouvernementaux dans la langue de choix partout dans la province par une vérification ponctuelle sans préavis, aux niveaux provincial et local. (11)

POSITION DU GOUVERNEMENT

La politique et lignes directrices sur la langue de service prévoient que les sous-ministres, les directions générales et les PDG sont responsables de la mise en œuvre de cette politique et que la Section des langues officielles et de l'équité au travail du Bureau des ressources humaines est responsable du suivi de son application.

COMMENTAIRE

L'on peut déduire de la position du gouvernement, qu'il existe effectivement des mesures qui permettent de surveiller la conformité à la Loi en ce qui concerne les services gouvernementaux. Cependant, hormis l'évaluation périodique de la qualité des services, qui doit être élaborée par le Bureau des ressources humaines, il ne semble pas exister de mécanismes ayant pour but de vérifier périodiquement à tous les niveaux, la conformité à la politique et aux lignes directrices sur la langue de service.

12. Formation linguistique

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme bien articulé de formation linguistique des fonctionnaires aux niveaux provincial et local en fonction des besoins identifiés quant à l'offre active de services d'égale qualité dans les deux langues officielles de la province. Ce programme permettrait aux fonctionnaires en place de perfectionner leur maîtrise du français et de l'anglais parlé et écrit selon les besoins institutionnels de l'administration publique pour satisfaire aux exigences de la LLO. (12)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Les lignes directrices n'abordent pas la question de la formation linguistique des fonctionnaires, mais la politique des langues officielles prévoit sous la rubrique « compétences linguistiques fonctionnelles », ce qui suit : *La notion de compétences linguistiques fonctionnelles signifie que les employés possèdent le niveau de compétences linguistiques, dans l'une ou l'autre des deux langues officielles ou dans les deux, nécessaire*

pour pouvoir s'acquitter des fonctions de leurs postes. Une priorité sera de rendre disponibles et accessibles aux employés, les cours de formation et de perfectionnement en langue seconde.

Suite à l'établissement du budget 2004-2005, il a été décidé au printemps 2004, que le financement de la formation linguistique serait décentralisé au niveau de chacun des ministères, mais que la coordination de ce programme demeurerait la responsabilité du ministère de la Formation et du développement de l'emploi.

COMMENTAIRE

Les inscriptions aux cours de formation linguistique ont beaucoup diminué depuis que le gouvernement a décidé de décentraliser le financement de ce programme à l'intention des fonctionnaires qui veulent maintenir leur niveau de compétence en langue seconde.

Nous comprenons mal pourquoi le gouvernement a décidé de décentraliser le financement de la formation linguistique des fonctionnaires. Il nous semble à première vue que cette décision a eu pour effet de diminuer la demande pour du perfectionnement. Étant donné que la politique des langues officielles énonce clairement que la formation et le perfectionnement en langue seconde constitue une priorité, nous croyons que les mesures en place devraient refléter cette priorité.

13. Outils de rédaction pour les fonctionnaires

POSITION DU COMMISSAIRE

L'instauration d'un programme d'accès à des outils de rédaction à l'intention des employés qui doivent régulièrement rédiger en français ou en anglais. (13)

POSITION DU GOUVERNEMENT

Il n'y a rien qui s'adresse spécifiquement à cette question dans la politique et les lignes directrices sur la langue de service. Cependant, le site Web du Bureau des ressources humaines contient des liens à des outils d'aide à la rédaction en français (Dictionnaire français, dictionnaire français-anglais/anglais-français, le grand dictionnaire terminologique, le dictionnaire multifonctions, le dictionnaire des synonymes, des glossaires et des lexiques). Les fonctionnaires qui doivent rédiger en anglais ont accès à des outils de rédaction dont le *Multilingual Dictionary*, *The Acronym Finder*, *The Verb Conjugator* et *The On-Line Translator*. Ce site contient également de l'information au sujet des cours de perfectionnement offerts, ainsi que des liens à des sites d'apprentissage en ligne.

La partie de la politique des langues officielles traitant de la langue de travail précise entre autres que cette politique vise à aider et à inciter les employés à travailler dans leur première langue officielle et à leur permettre de poursuivre une carrière dans la fonction publique dans cette langue. Par ailleurs, elle confirme l'engagement du gouvernement à créer une ambiance propice à encourager les employés à utiliser la langue officielle de leur choix dans l'exercice de leurs fonctions.

COMMENTAIRE

Étant donné la position minoritaire des fonctionnaires francophones et étant donné que plusieurs parmi eux ont dû fonctionner en anglais depuis des années, nombreux sont-ils à constater leur difficulté à rédiger efficacement en français.

Le commissaire a entrepris des démarches auprès des gouvernements provincial et fédéral pour que les fonctionnaires aient un accès universel au logiciel *Termium* qui constitue un outil de traduction de très grande qualité développé par le Bureau de traduction du gouvernement fédéral. Les réactions à cette demande ont été favorables de part et d'autre, mais en date de la rédaction de ce rapport annuel, le commissaire n'avait reçu aucune réponse positive à ce sujet.

Il importe que le gouvernement fournisse aux fonctionnaires, les outils de travail appropriés et s'assure comme le veut la politique des langues officielles, d'une ambiance propice à l'utilisation de la langue officielle du choix des fonctionnaires dans leur milieu de travail.

D. Recommandations

14. Transparence du gouvernement dans la mise en œuvre de la LLO

Le gouvernement a affirmé qu'il voulait agir avec diligence dans la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*. Il semble avoir pris un pas important en ce sens avec la mise à jour de sa politique sur les langues officielles en ce qui concerne la langue de service. En effet, le document contenant la « politique et les lignes directrices - langue de service » témoigne de son engagement envers le respect de la LLO partout dans la province. Cependant, ces décisions de la part du gouvernement ne ressortent pas d'emblée lorsque l'on parcourt le site Web gouvernemental.

Le gouvernement ne devrait pas démontrer de la timidité à faire connaître clairement au public les décisions qu'il a prises pour s'assurer de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. La LLO l'oblige à implanter toutes les mesures nécessaires pour cette mise en œuvre. Pourquoi ne manifesterait-il pas fièrement ses accomplissements dans ce domaine?

Recommandation N° 1

Que le gouvernement adopte les mesures nécessaires pour que le public puisse facilement s'informer de ce qu'il fait en ce qui concerne l'implantation de la *Loi sur les langues officielles* et les directives qui s'y rattachent.

15. Rôle accru pour les coordonnateurs des langues officielles

Les coordonnatrices et coordonnateurs des langues officielles occupent un poste clé en ce qui concerne la prestation partout dans la province, de services de qualité égale dans la langue de choix du public puisqu'ils sont intimement engagés dans l'élaboration et la mise à jour des profils linguistiques des institutions couvertes par la Loi. Ils contribuent à l'établissement au sein de ces institutions, d'une culture qui favorise le respect de la lettre et de l'esprit de la LLO. Ces personnes ont, de par les responsabilités que leur attribuent les directives gouvernementales, un rôle consultatif dans l'atteinte des objectifs de la politique sur les langues officielles et un rôle d'intervention dans la promotion de cette politique auprès des fonctionnaires.

D'après les directives gouvernementales, les sous-ministres, les directions générales et les présidences des institutions concernées doivent s'assurer qu'il y ait au sein de leurs organisations respectives, une coordonnatrice ou un coordonnateur des langues officielles, d'où l'importance accordée à ce poste.

Étant donné l'importance du rôle des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles quant à la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles et la surveillance de la conformité à cette politique au sein des institutions, ces personnes devraient participer activement aux décisions relatives à la prestation des services dans la langue de choix du public.

Recommandation N° 2

Que la classification des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles soit rédigée de sorte à leur accorder suffisamment d'autonomie d'action et de décision au sein des ministères, des agences et des sociétés de la Couronne en matière de langues officielles et prévoir qu'ils répondent directement au sous-ministre, à la direction générale ou à la présidence des institutions couvertes par la Loi.

Langue de travail

Le Conseil de gestion a réitéré le volet de la politique sur les langues officielles traitant de la langue de travail, mais il n'a pas mis à jour ses directives à cet égard. Ce volet de la politique contient les éléments suivants :

- elle vise à promouvoir une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles dans les services publics et à aider et à inciter les employés à travailler dans leur langue officielle;
- elle a pour but d'aider et d'inciter les employés à travailler dans leur première langue officielle et de leur permettre de poursuivre une carrière dans la fonction publique dans cette langue;
- elle confirme l'engagement du gouvernement à créer une ambiance propice à l'utilisation de la langue officielle du choix des employés dans l'exercice de leurs fonctions tout en maintenant la responsabilité d'offrir leurs services dans la langue de choix du public;
- elle stipule que l'administration centrale doit utiliser la langue officielle appropriée lorsqu'elle communique avec les bureaux locaux et lorsqu'elle leur fournit des services;
- elle prévoit que les services au personnel et les autres services administratifs doivent être fournis dans la langue de choix du personnel; et
- elle prévoit que la surveillance du personnel doit se faire dans la langue de choix de l'employé sauf lorsque les circonstances ne le permettent pas.

La langue de travail revêt une très grande importance pour la personne francophone qui accède à un emploi dans la fonction publique provinciale. Dans la majorité des cas, elle aurait complété son éducation publique, collégiale ou universitaire en français dans la province ou ailleurs. Elle s'attend donc de pouvoir faire carrière dans la fonction publique et d'y travailler, au moins partiellement, dans sa première langue officielle. Malheureusement, cela n'est pas automatiquement le cas.

La personne de langue anglaise qui accède à un poste au sein de la fonction publique s'attend tout naturellement de pouvoir travailler dans sa langue maternelle et dans la grande majorité des cas, cela se réalise. Les fonctionnaires anglophones ayant appris le français par le biais du programme d'immersion française ou du programme de français de base s'attendent de pouvoir mettre à profit cet apprentissage, non seulement dans le cadre des services directs à la clientèle dans cette langue, mais également dans leurs interactions professionnelles avec leurs collègues dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Dans son rapport au gouvernement, déposé en décembre 1996 et intitulé *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello*, Madeleine Delaney-LeBlanc formulait des recommandations au sujet de la langue de travail au sein de la fonction publique. Huit ans plus tard, plusieurs de ses conclusions relatives à la langue de travail sont encore d'actualité. Elle a constaté entre autres, qu'une proportion significative des fonctionnaires francophones oeuvrant dans la région de Fredericton devaient, sauf exception, communiquer en anglais avec leurs collègues et qu'approximativement 20% parmi eux avaient perdu certaines aptitudes dans leur langue première tandis que la même proportion d'anglophones bilingues avaient perdu certaines aptitudes en français. Cette situation était due selon elle, au fait que le milieu de travail dans la capitale était essentiellement anglophone. Cette situation ne semble pas avoir changé.

De nombreux fonctionnaires bilingues ayant comme langue première le français ou l'anglais, ont été recrutés et embauchés à cause de leurs aptitudes à fonctionner dans les deux langues officielles de la province. Il nous semble que le gouvernement, comme employeur dans une province officiellement bilingue, devrait protéger son investissement en s'assurant d'un milieu de travail où ces personnes pourraient d'une part, maintenir et améliorer leurs habiletés linguistiques dans les deux langues officielles en travaillant dans les deux langues officielles ou en profitant d'un programme de perfectionnement linguistique et d'autre

part, profiter de la possibilité de travailler dans leur langue première et ainsi, acquérir un sentiment d'appartenance à leur province peu importe leurs lieux de travail respectifs.

La plupart des fonctionnaires doivent à l'occasion ou sur une base continue, rédiger soit en français ou en anglais pour s'acquitter de leurs responsabilités. Pour les fonctionnaires qui doivent rédiger en français et qui travaillent dans un milieu majoritairement anglophone, cela présente des défis considérables : souvent, leur vocabulaire en français n'est pas à la hauteur et ils n'ont pas toujours accès aux outils de rédaction nécessaires pour maintenir ou augmenter leur efficacité en français. De plus, lorsqu'ils saisissent leurs textes, les claviers disponibles ne sont pas toujours compatibles à la rédaction en français et leur configuration n'est pas toujours la même d'un clavier à l'autre. Bien que la situation ne soit pas la même pour la rédaction en anglais, les fonctionnaires anglophones et bilingues bénéficieraient également d'un accès facile à des outils de rédaction en anglais.

En ce qui concerne les claviers, il nous semble que le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait, à l'instar du gouvernement fédéral, adopter une norme de clavier pour l'ensemble de la fonction publique, particulièrement en ce qui concerne le traitement de texte. Nous recommandons la norme CAN/CSA Z243.200-92 puisqu'elle permet d'écrire en français sans touches mortes pour les lettres accentuées les plus utilisées et permet également d'écrire en anglais et en douze autres langues basées sur l'alphabet latin. Cela s'avère très important dans cette ère d'internationalisation des relations et du commerce.

Recommandation N° 3

Que le gouvernement établisse des lignes directrices précises pour la mise en œuvre de la section de la politique des langues officielles relative à la langue de travail.

Recommandation N° 4

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 et 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; et

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.

Recommandation N° 5

Que la directive sur les langues officielles comprenne les mesures nécessaires pour que soient facilement disponibles aux fonctionnaires, les outils de travail leur permettant de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles de la province. Ces mesures comprendraient notamment :

- **des outils de rédaction tels que dictionnaires, logiciels de traitement de texte en français ou en anglais selon le cas et systèmes d'exploitation avec interfaces française ou anglaise au choix des employés; et**
- **l'adoption pour l'ensemble du gouvernement d'une politique relative à la norme de clavier, soit l'obligation d'utiliser le clavier canadien multilingue normalisé (CAN/CSA Z243.200-92). Une telle directive aurait pour but de déterminer qu'à partir d'une date convenue, le remplacement de tout nouveau matériel informatique comprendrait automatiquement le clavier canadien multilingue normalisé.**

Recommandation N° 6

Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick entreprenne les démarches nécessaires pour que le logiciel Termium soit universellement disponible aux fonctionnaires ou tout au moins, à ceux et celles qui doivent de par leurs fonctions, rédiger en français ou en anglais.

Formation linguistique des fonctionnaires

La politique sur les langues officielles et les directives y afférentes reflètent la teneur de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait aux nouvelles exigences relatives aux services gouvernementaux. Cela exige que le gouvernement ait en place partout dans la province, des équipes fonctionnelles capables d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et ce, même dans les régions où il n'est pas habituel d'offrir activement ces services dans les deux langues officielles.

Compte tenu que la politique sur les langues officielles précise clairement qu'aucun employé ne peut subir de préjudice quant à son niveau actuel d'emploi pour des raisons de compétences linguistiques, il va de soi que le gouvernement en tant qu'employeur, devra trouver des moyens pour concilier son obligation d'offrir partout dans la province des services dans les deux langues officielles avec la pénurie possible d'employés bilingues dans certaines régions stratégiques de la province. Cette situation exigera donc des mesures de nature palliative faisant appel entre autres, à la formation linguistique dans la langue seconde.

La politique linguistique du gouvernement ne prévoit la formation et le perfectionnement linguistique qu'en langue seconde à l'intention des fonctionnaires provinciaux. Étant donné la situation minoritaire des fonctionnaires francophones qui travaillent dans des milieux à forte majorité anglophone et les influences linguistiques et culturelles que ces personnes subissent dans ce contexte, le programme de formation et de perfectionnement linguistique devrait également s'appliquer au français langue première. Considérant que tous les employés devraient avoir accès au perfectionnement en rédaction, que ce soit en français ou en anglais, le programme actuel de formation et de perfectionnement devrait également s'appliquer à l'anglais langue première.

À notre avis, pour que le programme de formation et de perfectionnement linguistique soit efficace, la responsabilité pour l'administration et le financement de ce programme devrait être centralisée. Nous considérons que cette responsabilité devrait incomber au Bureau des ressources humaines puisqu'il coordonne déjà la formation générale des fonctionnaires et offre déjà par le biais de l'informatique, un accès à des formations diverses à leur intention.

Recommandation N° 7

Que dans la section « mise en œuvre » de la politique sur les langues officielles, la partie Compétences linguistiques fonctionnelles soit modifiée pour que cette partie inclue la formation et le perfectionnement linguistique en langue première.

Recommandation N° 8

Que le gouvernement instaure un programme centralisé de formation et de perfectionnement linguistique destiné aux fonctionnaires membres des équipes à capacité bilingue des niveaux provincial et local, ayant pour but de répondre aux besoins identifiés quant à l'offre active et à la prestation partout dans la province, de services d'égalité de qualité dans la langue officielle de choix du public;

Que la responsabilité générale pour l'administration et le financement du programme de formation et de perfectionnement linguistique des fonctionnaires incombe au Bureau des ressources humaines; et

Que demeure au niveau du ministère de la formation et du développement de l'emploi, la responsabilité pour l'administration du programme d'évaluation du degré de bilinguisme des fonctionnaires pour fins de formation et de perfectionnement.

Les municipalités, lieux de démocratie locale

Importance de la municipalité comme lieu d'identification et d'appartenance

Le niveau municipal de gouvernement constitue le palier de la démocratie qui est le plus près des citoyennes et citoyens et sur lequel ils ont effectivement le plus grand niveau de contrôle et de participation. Il s'agit également du niveau de gouvernement qui est le plus surveillé de près par le public et qui est le plus assujéti aux pressions d'une clientèle qui peut en tout temps communiquer avec les décideurs, qu'ils soient au niveau politique ou administratif de l'appareil décisionnel de la municipalité concernée.

Le fonctionnement politique, social, culturel et économique de notre province et de notre pays dépend en grande partie des initiatives conçues et implantées au niveau des municipalités. Par conséquent, elles constituent un maillon essentiel contribuant à la vigueur de ce fonctionnement. Les politiciens des niveaux fédéral et provincial reconnaissent cette force politique que représentent les municipalités. L'on a qu'à constater les mesures préconisées par le fédéral relativement au financement direct des villes.

Les citoyennes et les citoyens des villes et des municipalités sont attachés à l'endroit qu'ils considèrent comme leur chez-soi. Ils ont un sentiment d'appartenance à la ville ou à la municipalité où ils vivent. Bref, un milieu qui respecte leurs valeurs. Pour les dirigeants municipaux, ce sentiment d'appartenance à la municipalité et l'intégration de ses valeurs par ses citoyennes et citoyens sont cruciaux pour le bien-être et le développement de cette ville ou de cette municipalité. Cependant, ce sentiment d'appartenance ne peut être atteint que si chaque citoyen perçoit qu'il est l'égal de n'importe quel autre citoyen et que la municipalité le traite sur un pied d'égalité avec tout autre citoyen de cette collectivité. La LLO intègre ces valeurs d'égalité et de respect et elle les articule en actions concrètes, notamment au niveau des municipalités.

Efforts du commissaire pour faciliter la tâche des municipalités

Le commissaire s'efforce de maintenir avec les municipalités, des relations de collaboration et d'échange dans le but de faire la promotion des langues officielles, de préciser quelles sont leurs responsabilités sous la Loi et de connaître quelles sont les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs efforts pour se conformer à la Loi. Il accepte les diverses invitations des municipalités à le rencontrer et il en a profité pour échanger avec les administrateurs et les dirigeants politiques de ces institutions et de constater sur place leurs succès et leurs préoccupations.

Dans le but de s'assurer de la compréhension de la philosophie de base et de la portée de la *Loi sur les langues officielles*, et de l'application des articles pertinents de la Loi, le commissaire a organisé une tournée des municipalités au cours de l'hiver dernier. Ces rencontres avaient également pour but de prendre connaissance des préoccupations des municipalités quant aux responsabilités qui leur incombent sous la Loi et de les encourager à considérer ce qui pourrait être fait, en collaboration avec les représentants de la communauté minoritaire de leurs régions respectives, pour encourager les commerces à accueillir leurs clientèles francophone et anglophone dans la langue officielle de leur choix.

En préparation à des rencontres avec les municipalités, le commissaire a préparé un questionnaire confidentiel à leur intention dans le but d'identifier leurs succès et les défis qu'ils rencontrent dans leurs efforts pour satisfaire aux exigences de la LLO. Il a beaucoup apprécié la participation des municipalités à ces échanges et il considère que les réactions et l'information qu'il a reçues lui permettent non seulement d'apprécier les difficultés qu'elles rencontrent à satisfaire aux exigences de la Loi, mais également de reconnaître les initiatives de nature proactives qu'elles ont entreprises.

Voici en style télégraphique, les points saillants de ces rencontres :

- Le commissaire a perçu de la part des municipalités, beaucoup de bonne volonté en ce qui concerne leurs efforts pour se conformer à la Loi;
- Plusieurs municipalités se conforment à la Loi sans trop de difficulté;
- Sauf exception, les municipalités situées dans les régions traditionnellement bilingues se conforment relativement facilement à la Loi;
- Les municipalités situées dans les régions qui ne sont pas traditionnellement reconnues pour leur bilinguisme ont plus de difficulté à se conformer à la Loi. Il ne nous semble pas que ces difficultés résultent d'une mauvaise foi de leur part, mais plutôt du manque d'expérience dans ce domaine, d'une pénurie de personnel compétent et du manque de ressources humaines et financières suffisantes pour satisfaire à leurs besoins dans ce domaine;
- Certaines municipalités se demandaient comment les conseillers municipaux pouvaient-ils approuver des procès-verbaux traduits en français lorsque ces conseillers sont tous unilingues anglais. En réponse à cette question, le commissaire a suggéré qu'ils devaient se fier à la personne ou à la société qui en a fait la traduction comme cela se fait depuis plus de 20 ans au gouvernement fédéral et au sein d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux;
- Certaines municipalités de régions bilingues, ayant de l'expérience dans le domaine des services dans les deux langues officielles se sont offertes pour assister celles qui rencontreraient des difficultés dans ce domaine;
- Une municipalité a suggéré l'établissement d'une agence spécialisée dans le domaine de la toponymie qui conseillerait les municipalités dans ce domaine;
- Certains centres urbains tels Moncton, Dieppe et Saint-Jean ont élaboré une planification rigoureuse en vue de satisfaire aux exigences de la LLO; et
- Une municipalité a fait remarquer que le cours sur les eaux et les égouts ne se présentait qu'en anglais aux employés francophones. Suite à cette rencontre, le commissaire est intervenu auprès des responsables pour que les mesures appropriées soient adoptées pour remédier à cette situation. Comme résultat de cette intervention, le cours en question a été traduit et sera offert par le Collège communautaire de Bathurst à partir de cet automne (2005).

La ville de Saint-Jean constitue l'une de ces communautés qui n'est pas traditionnellement reconnue pour son bilinguisme, mais qui a relevé le défi de satisfaire aux exigences de la LLO. En effet, elle s'est dotée d'une stratégie ambitieuse de transition vers des services bilingues, qui comprend notamment un investissement considérable pour la signalisation bilingue à l'intérieur et à l'extérieur des édifices de la ville, la signalisation routière bilingue, un site Web bilingue et la documentation dans les deux langues officielles, y compris les annonces, les procès-verbaux et la traduction simultanée de toutes les réunions publiques du conseil de ville. Par ailleurs, la procédure d'adoption et de modification des arrêtés municipaux de la ville comprendra lorsque nécessaire, des services de traduction et d'interprétation. Chacun des départements de la ville devra développer des protocoles en vue de répondre entre autres, aux demandes d'information, aux requêtes et aux plaintes formulées en personne, par écrit ou par voies électroniques. Les besoins en ressources humaines et de perfectionnement seront déterminés en fonction des exigences opérationnelles de la ville.

Le commissaire souhaite que la ville de Saint-Jean réussisse à maintenir le cap dans ses efforts pour satisfaire aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* et espère que cet exemple servira de modèle aux autres municipalités de la province.

Programmes de formation en langue seconde

Pour les municipalités anglophones qui doivent s'adapter aux nouvelles exigences imposées par la *Loi sur les langues officielles*, il est parfois difficile de trouver les ressources nécessaires pour concevoir et livrer des programmes de formation ponctuelle en langue française. À cela s'ajoute les coûts d'une telle formation, particulièrement pour les petites municipalités.

Peut-être serait-il utile que le gouvernement facilite l'accès à des services de perfectionnement linguistique des personnels des municipalités qui comprendraient la conception de cours spécifiquement adaptées à leurs besoins et la présentation de ces cours. Cet accès pourrait se faire par le biais du secteur privé ou du secteur public. Mais, quel que soit le moyen privilégié, cela exigera de nouvelles dépenses de perfectionnement linguistique du personnel pour ces municipalités.

Le commissaire considère que le gouvernement doit s'assurer que les exigences qu'impose la LLO peuvent être respectées par les institutions concernées, dont les municipalités.

Recommandation N° 9

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

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

Aménagement linguistique

Note : Par aménagement linguistique, nous entendons l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la Loi sur les langues officielles.

Adoption de la Loi sur les langues officielles

L'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969 et l'adoption subséquente de la nouvelle LLO en 2002 témoignent de l'intention ferme de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick de modifier le cours normal qu'aurait subi le développement de la langue et de la culture françaises dans la province. N'eût été de cette intervention de l'État, le sort de la communauté linguistique de langue française au Nouveau-Brunswick ne serait pas aussi encourageant qu'il ne l'est aujourd'hui et la province s'en sortirait perdante.

La *Loi sur les langues officielles* de 2002 reconnaît dans son préambule, que la Constitution canadienne prévoit, pour les communautés linguistiques française et anglaise, l'égalité de statut, des droits et privilèges dont notamment le droit aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Elle statue également à l'article 5, que rien dans cette loi ne limite le pouvoir de la Législature et du gouvernement de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. Cela confirme clairement l'intention de la Législature du Nouveau-Brunswick de provoquer un virage dans ce domaine.

L'histoire prouve que la Législature du Nouveau-Brunswick a eu raison puisque cette décision de 1969 d'adopter une *Loi sur les langues officielles* et les décisions subséquentes ayant trait à l'égalité des deux langues officielles et à l'égalité des deux communautés linguistiques de langues officielles ont eu pour effet de changer pour le mieux l'évolution de la langue française au Nouveau-Brunswick et de favoriser pour les membres de la communauté linguistique française, leur participation active à la vie sociale, économique, politique et

culturelle de notre province et de notre pays. Ces décisions ont également eu pour effet, de meilleures relations entre le public et les institutions des deux communautés linguistiques de langues officielles de la province et une appréciation mutuelle de leurs qualités et de leurs forces respectives. Le Nouveau-Brunswick et le Canada peuvent s'enorgueillir de ces réalisations.

Revendications en vue d'un changement en matière de droits linguistiques

Évidemment, ces décisions ont été provoquées par certains événements significatifs qui les ont précédées, notamment :

- les changements dans le domaine de l'éducation qui ont eu pour effet d'inclure et de responsabiliser la communauté de langue française qui désirait s'assurer de l'éducation de ses enfants dans un contexte qui leur soit favorable; et
- les nombreuses revendications de la part de cette communauté en vue de l'instauration de conditions favorisant son développement et son épanouissement

Il importe de souligner que sans l'appui de la communauté linguistique de langue anglaise, ces changements n'auraient pas pu se réaliser.

Évolution en matière d'éducation

Les initiatives mutuellement exclusives des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick en matière d'éducation, telles les écoles paroissiales et les écoles privées organisées par des institutions religieuses de diverses confessions ont été remplacées par des institutions de nature publique implantées par l'État. Ces mesures pourraient être considérées comme de la planification ou de l'aménagement linguistique en ce qu'elles ont eu pour résultat, une modification du cours normal qu'auraient subi les langues française et anglaise dans la province.

Le bilinguisme individuel et le bilinguisme institutionnel

Les attitudes ont évolué au point où l'on reconnaît les bienfaits du bilinguisme et du droit de toute personne de recevoir ses services dans la langue de son choix, que ce soit des services gouvernementaux ou autres. L'on reconnaît également la nature non menaçante du bilinguisme institutionnel au niveau de la fonction publique, où le bilinguisme individuel des fonctionnaires n'est pas obligatoire et le concept du bilinguisme individuel où l'apprentissage de la langue seconde est encouragé et facilité par le système d'éducation publique. Cette philosophie d'ouverture et d'inclusion favorise d'une part, les communications plus ouvertes et égales entre les membres des deux communautés linguistiques et d'autre part, l'épanouissement personnel, économique et culturel des personnes concernées et l'avancement de la société en général.

Autorité et responsabilité du gouvernement en matière de droits linguistiques

Dès lors que l'État ait décidé que les deux communautés linguistiques de langues officielles doivent jouir d'un statut et des droits et privilèges égaux, l'on peut s'attendre à ce qu'il s'accorde le pouvoir d'agir pour que cette égalité se réalise dans les faits et qu'il établisse un mécanisme pour garantir le respect de ces droits et leur promotion. L'article 5 de la Loi lui accorde effectivement le pouvoir d'intervention dans ce domaine. La création du commissariat aux langues officielles institue par le fait même un mécanisme qui, en plus de garantir le respect des droits linguistiques, favorise le changement dans ce domaine.

L'Assemblée législative a créé un dispositif qui a essentiellement pour but de lui rappeler son rôle ainsi que celui du gouvernement en tant que principaux agents de changement au Nouveau-Brunswick, non seulement en ce qui concerne la promotion de l'égalité des communautés linguistiques française et anglaise, mais également par ce moyen, la promotion du développement social, culturel et économique de notre province.

Nécessité d'une planification globale de notre régime linguistique

Les efforts pour satisfaire aux exigences de la LLO, notamment en matière de services dans la langue de choix des membres du public, de signalisation dans les deux langues officielles et de toponymie soulignent la nécessité d'une forme quelconque de planification plus globale des diverses composantes de l'implantation d'un régime linguistique bilingue et la nécessité d'un organisme de réflexion et de recherche possédant l'expertise et la crédibilité nécessaires pour agir en tant que guide auprès du gouvernement. Le Conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick, composé de chercheurs et de représentants des municipalités francophones et de la société civile, qui participent en tant que bénévoles, constitue un tel organisme. Ce conseil se rencontre sur une base régulière et se préoccupe de questions reliées à l'aménagement linguistique francophone dans la province.

Nous reconnaissons le travail accompli à date par le gouvernement et les changements positifs que ses décisions ont provoqués. Cependant, nous sommes rendus à l'étape de notre développement collectif où il importe qu'il y ait en place une planification stratégique pour l'implantation d'un régime linguistique compatible avec l'esprit de la LLO et l'adoption de mesures et de conditions favorisant l'atteinte des objectifs de la LLO en ce qui concerne la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais partout dans la province. Ces mesures pourraient comprendre une planification ou un aménagement linguistique qui engloberait notamment la toponymie et autres questions connexes.

Pour un conseil d'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick

Tel que mentionné en tête de chapitre nous entendons par aménagement linguistique, l'ensemble des stratégies de mise en œuvre de la Loi et de la politique linguistique du gouvernement qui constituent pour le gouvernement, la direction qu'il s'est donnée pour la réalisation des objectifs de la *Loi sur les langues officielles*.

Le concept de l'aménagement linguistique n'est pas nouveau. En effet, il se fait déjà de l'aménagement linguistique au Nouveau-Brunswick : les décisions gouvernementales en matière de langues officielles constituent une forme d'aménagement linguistique ainsi que l'institution de la dualité linguistique au sein du système scolaire public. Au niveau fédéral, il existe une Commission de Toponymie du Canada (CTC). La Commission géographique du Canada a été créée en 1897 pour être remplacée par la Commission canadienne des noms géographiques en 1948. En 1961, cet organisme a été réorganisé sous le nom de Comité permanent canadien des noms géographiques (CPCNG) et en 2000, ce Comité devient la Commission de toponymie du Canada.

À partir de 1961, la responsabilité de nommer les lieux géographiques a été transférée aux provinces. Depuis 1979, le pouvoir de décider des toponymes (noms géographiques) à utiliser dans les réserves indiennes, les parcs nationaux et les réserves militaires appartient conjointement au ministère fédéral compétent et la province concernée.

Lors du dernier discours du Trône le gouvernement s'est engagé à amorcer des travaux en matière de toponymie afin d'aborder la désignation des lieux et des entités géographiques.

Nous encourageons fortement le gouvernement à continuer les travaux amorcés relatifs à la toponymie, mais d'y ajouter la considération de l'aménagement linguistique dans son ensemble et ainsi, établir un mécanisme de planification linguistique central par le biais d'un seul organisme jouissant d'une autorité réelle dans le domaine et pouvant formuler à l'intention du gouvernement, des recommandations précises.

Le caractère exécutoire de la *Loi sur les langues officielles* exige une grande vigilance en ce qui concerne l'affichage gouvernemental puisque cette question fait déjà l'objet de plaintes de la part du public soit concernant notamment, l'affichage des noms de rues, des noms de provinces sur les routes ou des noms de lieux ou d'organismes privés tels les universités. Un mécanisme de planification linguistique central permettrait au gouvernement d'éviter la duplication des efforts dans ce domaine ainsi que la confusion et les dépenses additionnelles que pourrait engendrer une telle duplication.

Un Conseil d'aménagement linguistique, composé de représentants des ministères et des institutions couvertes par la LLO, constituerait pour le gouvernement, une source unique et compétente pour entreprendre des études et formuler des recommandations en matière d'implantation de politiques et de normes linguistiques, pour l'utilisation du français et de l'anglais au sein de l'appareil gouvernemental et en matière de toponymie et de toutes autres questions y afférentes.

Un tel conseil ferait appel aux services de comités d'experts permanents qui effectueraient à sa demande ou de leur propre gré, des études spécifiques et formuleraient des recommandations issues de ces études. Les membres de ces comités d'experts pourraient être des fonctionnaires et des spécialistes du monde universitaire et du secteur privé. Ces études devraient, dans certaines circonstances particulières, prévoir des consultations avec les communautés concernées en vue d'obtenir leurs opinions sur les questions à l'étude.

Une fois que le Conseil d'aménagement linguistique aurait établi des principes de bases relatifs à l'appellation des rues, des provinces, des lieux ou d'organismes privés tels les universités etc., l'autorité finale dans ce domaine pourrait être dévolue à un corps de décision central et unique.

Recommandation N° 10

Que dans les plus brefs délais, le gouvernement amorce les démarches visant la création d'un Conseil d'aménagement linguistique. Nonobstant le modèle et le mandat précis que le gouvernement décidera de lui conférer, il est essentiel que ce Conseil soit doté des moyens nécessaires pour l'habiliter à aviser le gouvernement en matière de toponymie ou de prendre toute autre action initiée dans le cadre d'un programme d'aménagement linguistique ayant pour objectif d'actualiser les principes sous-jacents aux dispositions de la LLO.

Conclusion

Nous reconnaissons que le gouvernement est sur la bonne voie en matière de langues officielles et qu'il s'est réalisé beaucoup de progrès dans ce domaine. Nous reconnaissons également que l'évolution du dossier de l'égalité linguistique se fera par étapes et qu'il s'agit de favoriser la progression vers cette égalité par le moyen de décisions éclairées de la part du gouvernement. Cependant, malgré le nombre relativement grand de recommandations que contient ce rapport, nous souhaitons que le gouvernement les considérera sérieusement et que le commissaire pourra constater l'évolution positive de cette considération dans ses rapports annuels.

CHAPITRE CINQ

PERSPECTIVES D'AVENIR

Notre passé est garant de notre avenir

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) a pour but de niveler les différences linguistiques et d'opportunités et de favoriser le développement et l'épanouissement de la minorité dans le but de favoriser le développement et l'épanouissement de l'ensemble de la population de la province. Elle reflète nos valeurs collectives de respect des droits linguistiques dans la province, d'égalité des communautés linguistiques de langues officielles, d'unité par la diversité et l'inclusion et de la progression vers l'égalité linguistique au Nouveau-Brunswick.

La LLO est en place et il faut donc s'y conformer. Le rôle du commissaire aux langues officielles est de favoriser le respect de cette loi et sa promotion ainsi que la promotion des deux langues officielles dans la province. Cela étant dit, la promotion des principes que contient la Loi et la conformité aux exigences qu'elle impose aux institutions gouvernementales n'est pas toujours facile, d'où la nécessité de nos divers programmes de promotion et d'une attitude générale d'ouverture et d'initiatives proactives de la part du commissaire lorsqu'il intervient auprès des institutions gouvernementales pour le respect de cette loi.

Quelles que soient les interventions du commissaire et des institutions gouvernementales en faveur des droits linguistiques, ces interventions ne portent que difficilement fruit sans une complicité expresse des autres intervenants de la communauté. Nous devons en tant qu'individus, adhérer aux principes d'égalité que préconise la LLO et nous devons être prêts à poser des gestes concrets pour la réalisation des objectifs de cette loi. Les diverses organisations à caractère social, culturel et économique doivent dans la mesure de leurs capacités, contribuer à l'établissement d'une société où chacun peut vivre pleinement dans sa première langue officielle et communiquer efficacement dans sa langue seconde officielle.

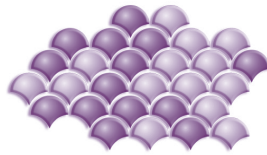
Le Nouveau-Brunswick a fait des pas de géant en matière de droits linguistiques, tant au niveau de l'éducation qu'au niveau de l'égalité devant le gouvernement et ses institutions en matière de communication et d'accès égal aux services dans la langue de choix. La communauté linguistique française s'affirme de plus en plus de sorte que ses membres peuvent contribuer activement à la vitalité de notre province. Mais cela ne signifie pas qu'il ne reste que peu à faire : Malgré la bonne volonté des dirigeants, les valeurs du bilinguisme ne sont pas toujours pleinement comprises et acceptées de tous et il reste donc un bout de chemin à faire pour convaincre ceux qui hésitent.

La langue de service requiert encore beaucoup d'effort pour qu'elle réponde véritablement aux exigences de la LLO, particulièrement dans les secteurs où il n'existe pas encore une culture favorisant l'accès automatique et facile aux services dans les deux langues officielles. Il reste beaucoup à faire en matière de langue de travail au sein de la fonction publique. Il s'agit évidemment d'un domaine très délicat qui exigera beaucoup de doigté de la part de la haute direction gouvernementale. Mais l'on ne peut ignorer cet élément très important des droits linguistiques et de l'épanouissement de la communauté de langue française du Nouveau-Brunswick.

Malgré les quelques éléments qui peuvent être considérés comme étant de nature négative pour l'avancement du français et de l'anglais dans la province, le commissaire est très encouragé par les attitudes positives des personnes responsables de la mise en œuvre de la LLO ainsi que des membres de la société civile qui participent à des projets ayant pour but de rapprocher les membres des deux communautés linguistiques officielles et de favoriser les communications dans les deux langues officielles de la province. Il reconnaît qu'il s'agit-là d'un projet de société et qu'il est un intervenant majeur comme agent de changement pour la réalisation de ce projet. En somme, le commissaire considère que la bonne volonté démontrée par la majorité des citoyennes et des citoyens prévaudra et qu'éventuellement, chacun pourra vivre en français ou en anglais et se sentir chez-elle ou chez-lui tout en appréciant le fait de pouvoir s'exprimer dans sa langue seconde officielle et de pouvoir facilement transiger avec les membres de l'autre communauté linguistique.

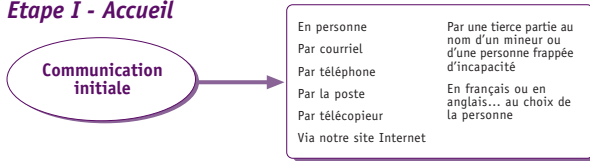
ANNEXE

**COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK**

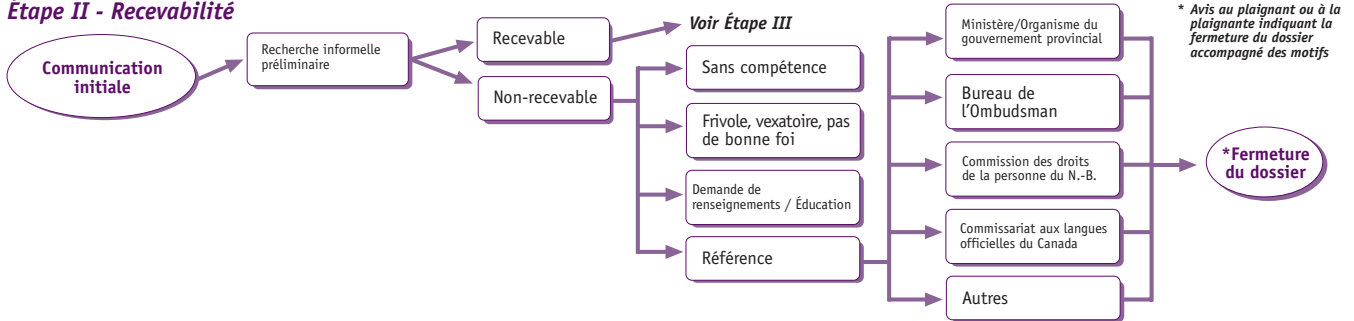


**COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**

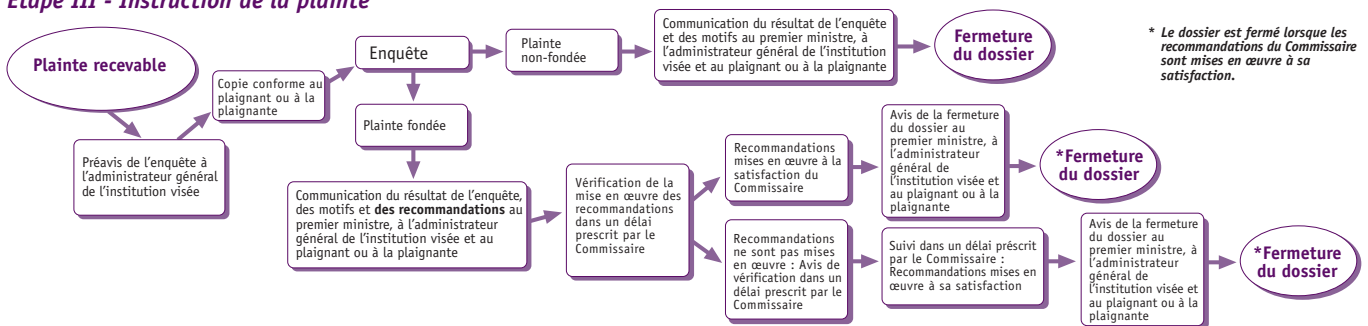
Étape I - Accueil



Étape II - Recevabilité



Étape III - Instruction de la plainte



Enquête initiée par le Commissaire

