



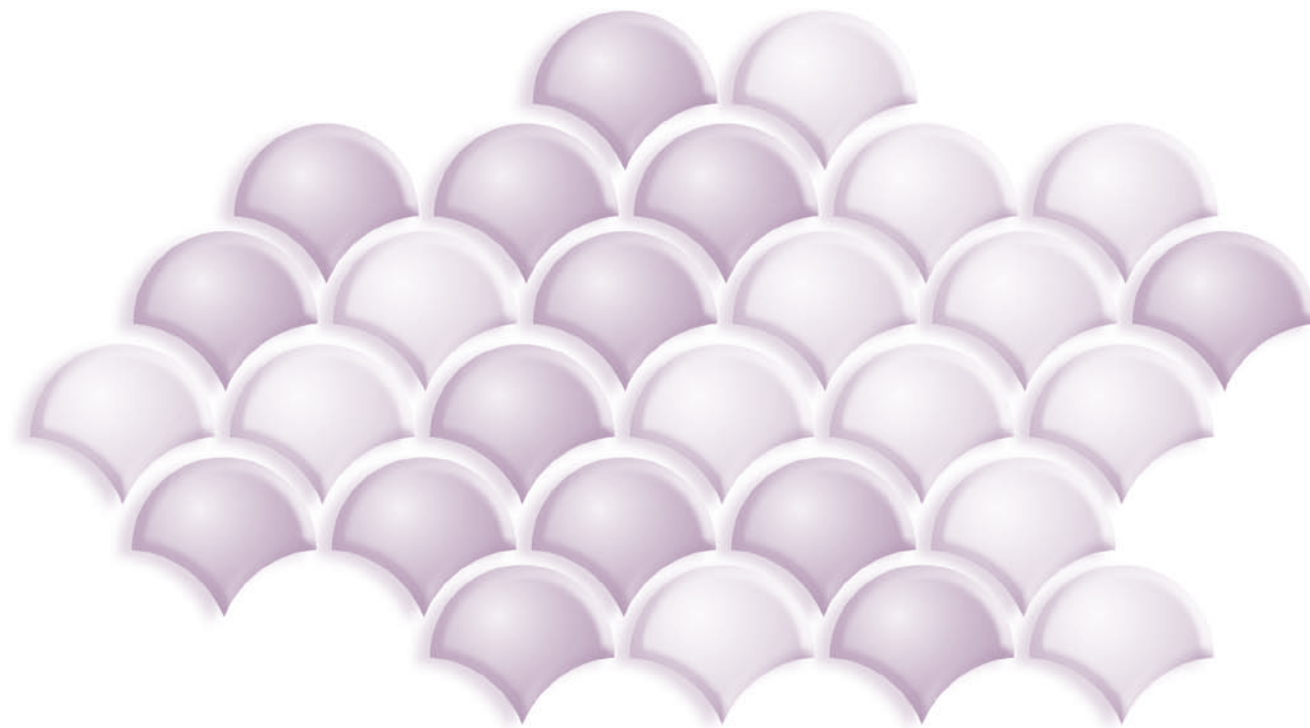
# Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

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



2007 - 2008

## **Rapport annuel 2007-2008**

Publié par :

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

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

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

### **Octobre 2008**

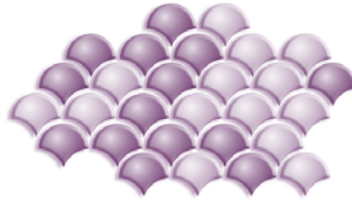
Couverture :  
Communications Nouveau-Brunswick  
CNB 5353

Imprimerie et reliure : Merritt Press

ISBN 978-1-55396-917-4  
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)  
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

**L'hon. Roy Boudreau, président**

Assemblée législative du Nouveau-Brunswick  
Édifice de l'Assemblée législative  
Édifice du centre  
C.P. 6000  
Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008.

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

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

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

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



## TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>SOMMAIRE</b> . . . . .	<b>10</b>
<b>CHAPITRE I</b>	
<b>L'ÉVOLUTION JURIDIQUE DES DROITS LINGUISTIQUES : UN PAS DE PLUS VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT OU D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS</b> . . . . .	
<i>R. c. Michelle LeBlanc</i> . . . . .	11
<i>Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada</i> . . . . .	11
L'abolition du Programme de contestations judiciaires du gouvernement fédéral . . . . .	12
<b>CHAPITRE II</b>	
<b>DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES</b> . . . . .	
La procédure de dépôt de plainte . . . . .	13
La procédure de traitement de plainte . . . . .	13
Rôle du commissaire concernant le respect de la LLO . . . . .	13
Suivi des plaintes de l'année 2006-2007 . . . . .	14
<i>Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007</i> . . . . .	14
Suivi des plaintes de l'année 2007-2008 . . . . .	17
<i>Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2007 et le 31 mars 2008</i> . . . . .	17
<i>Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles</i> . . . . .	19
<i>Plaintes résolues durant l'année</i> . . . . .	19
Élections 2006 . . . . .	40
Adresses URL . . . . .	41
<b>CHAPITRE III</b>	
<b>INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS</b> . . . . .	
Ministère de l'Éducation . . . . .	42
<i>Étude des programmes et services de français langue seconde</i> . . . . .	42
<i>Félicitations!</i> . . . . .	45
Ministère de la Santé . . . . .	45
<i>Les régies régionales de la santé : La réduction de huit à deux régies régionales de la santé</i> . . . . .	45
<i>Forums Dialogue Santé</i> . . . . .	47
<i>Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick</i> . . . . .	48
<i>Traduction des dossiers de santé dans la langue officielle de choix</i> . . . . .	49
<i>Des employés dans le secteur de la santé refusent d'offrir un service dans les deux langues officielles</i> . . . . .	50
<i>Félicitations! (Régie régionale de la santé de Miramichi)</i> . . . . .	50
<i>Félicitations! (Régie régionale de la santé du Sud-Est)</i> . . . . .	51

Ministère de la Justice . . . . .	52
<i>Fermeture des tribunaux satellites régionaux</i> . . . . .	52
<i>R. c. Michelle LeBlanc</i> . . . . .	53
<i>Un accès égal aux décisions ou aux ordonnances des tribunaux : Toujours au point mort.</i> . . . . .	55
L'entente sur les services de police avec la GRC sera modifiée . . . . .	56
Rapport sur l'éducation postsecondaire : Les droits des minorités ont-ils été pleinement considérés? . . . . .	56
La mise en oeuvre stratégique de la LLO : Quand la province livrera-t-elle la marchandise? . . . . .	58
La politique sur la langue de travail se fait toujours attendre . . . . .	59
Les communautés rurales : Il faut combler le vide juridique . . . . .	59
Le système de messagerie vocale unilingue : Une solution qui semble être en attente. . . . .	60
La province envoie-elle des messages contradictoires avec la nomination à Élections NB? . . . . .	61
Le Centre du savoir iLearn . . . . .	62
Un nouveau Plan d'action fédéral sur les langues officielles. . . . .	63
<i>Abolition du Programme fédéral de contestations judiciaires.</i> . . . . .	63
<i>Mettre le portail langagier Termium<sup>®</sup> à la disposition des fonctionnaires de façon gratuite</i> . . . . .	63
<i>Le statut bilingue du Nouveau-Brunswick.</i> . . . . .	64
La formation en langue seconde des fonctionnaires : Le modèle de financement contribue-t-il à un faible nombre d'inscriptions? . . . . .	64
Création du Comité directeur de toponymie. . . . .	65

## **CHAPITRE IV**

### **PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS**

### **LA PROVINCE ET LA PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE**

### **DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS . . . . . 66**

Philosophie générale du commissaire en matière de promotion . . . . .	66
Processus budgétaire . . . . .	66
Bande dessinée 2tantmieux : Les aventures de Max Mallard . . . . .	67
Le bilinguisme et le monde des affaires . . . . .	67
Le forum « Linguistic Duality and You » . . . . .	67
Cas intéressants . . . . .	68
Promotion des langues officielles par l'entremise de tiers. . . . .	70
<i>Association francophone des parents du Nouveau-Brunswick</i> . . . . .	70
<i>Festival Frye.</i> . . . . .	70
Programmes de promotion . . . . .	71
<i>Fêtes du patrimoine 2008.</i> . . . . .	71
<i>Présentation sur les langues officielles aux députés.</i> . . . . .	71
<i>Campagnes de publicité à la radio et dans les journaux.</i> . . . . .	71
<i>Les articles promotionnels bilingues sont toujours populaires</i> . . . . .	72
<i>Promotion active de la part du commissaire.</i> . . . . .	72

## **CHAPITRE V**

### **PERSPECTIVES D'AVENIR . . . . . 73**



## MESSAGE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

J'ai le plaisir de présenter mon cinquième rapport annuel. Comme dans les rapports précédents, j'ai fait un survol détaillé des activités et des initiatives de mon bureau pour l'exercice financier 2007-2008 et j'ai fourni de l'information sur la progression continue en vue de l'égalité réelle dans le domaine des langues officielles.

À titre de commissaire, j'ai pour mandat d'enquêter, de faire rapport et de formuler des recommandations au sujet de la conformité avec la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Le présent rapport expose le travail accompli à cet égard et permet au lecteur d'avoir une idée des types de plaintes que j'ai reçues ainsi que des faiblesses et des lacunes de certaines institutions gouvernementales lorsqu'il est question de se conformer à la lettre et à l'esprit de la LLO.

L'exercice financier 2007-2008 a marqué la fin de mon premier mandat de cinq ans à titre de commissaire. L'Assemblée législative a renouvelé mon mandat à l'unanimité le 17 janvier 2008. Je suis reconnaissant de la possibilité de continuer à servir la population de la province, et je me réjouis de jouer un rôle pour que la province devienne un vrai bastion de l'égalité linguistique.

À ce jour, je suis heureux du travail que mon bureau a accompli au cours des cinq dernières années. Cependant, je ne suis pas satisfait de l'état actuel des choses en ce qui concerne le plein respect des droits linguistiques. Je le serais si le droit constitutionnel du public de recevoir des services dans la langue officielle de son choix était entièrement respecté partout et en tout temps. Comme je l'ai maintenu à maintes reprises, les institutions provinciales ont presque toujours collaboré avec nous lors des enquêtes sur les plaintes et ont recherché et proposé des solutions pour corriger les problèmes décelés. Cependant, elles démontrent peu d'initiative dans la planification pour s'acquitter de leur obligation de se conformer à la LLO et à assumer leur responsabilité de prendre des mesures positives afin de promouvoir le développement culturel, économique, éducatif et social de nos communautés linguistiques comme l'exige la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Il n'y a pas eu de réponse réelle à ma recommandation d'élaborer et de mettre en œuvre des plans directeurs dans toutes les institutions provinciales. Au mieux, les institutions ne manifestent qu'un intérêt de pure forme à l'idée. Certaines ont promis d'emprunter cette direction, mais à ce jour, aucune institution n'a élaboré ni mis en œuvre un plan directeur crédible et complet qui lui permettrait de s'acquitter de toutes ses obligations dans ce domaine. Il est assez frustrant d'avoir l'impression de tout simplement prêcher dans le désert. Cependant, je ne baisse pas les bras et, durant les cinq prochaines années, je continuerai d'exercer des pressions sur le gouvernement et toutes ses institutions pour agir et mettre en œuvre de tels plans. Le commissaire n'a pas le pouvoir d'obliger le gouvernement à prendre des mesures.

Toutefois, on oserait espérer que je serai appuyé dans cette quête par le public, les médias, les associations et les organisations qui peuvent exercer des pressions sur le gouvernement pour finir par l'amener à progresser à cet égard. Je suis convaincu qu'une approche stratégique de mise en œuvre de la LLO nous amènerait au prochain niveau de progression vers l'égalité réelle. De tels plans offrirait des points de référence clairs aux fonctionnaires et au public. Ils auraient pour effet de rassurer le public que, même si ses droits ne sont pas respectés, il reste quand même un cheminement clair à emprunter pour voir à ce que de tels échecs ne se répètent pas. Ils lui donneraient de l'espoir et étoufferaient le cynisme que l'on éprouve habituellement quand on ne fait qu'offrir de bonnes intentions.



L'hésitation du gouvernement provincial et sa réponse peu enthousiaste à l'idée d'établir un plan directeur pour mettre en œuvre la LLO m'ont obligé à réfléchir davantage à ma recommandation et à essayer de comprendre pourquoi une telle suggestion serait plus ou moins ignorée. J'ai cessé de chercher des réponses lorsqu'il y a quelques mois, j'ai eu l'occasion d'examiner une partie du rapport Poirier-Bastarache. Les auteurs ont vu l'idée d'une planification stratégique comme l'élément déterminant d'un changement réel et durable nécessaire afin de respecter pleinement les droits linguistiques. Plus de vingt ans se sont écoulés depuis la publication de ce rapport et bien des choses ont changé. Nous avons constaté de nombreuses améliorations. Certains ont peut-être pensé que c'était trop tôt pour mettre en œuvre les recommandations du rapport au début des années 1980. Je crois, cependant, que, compte tenu du contexte politique et social actuel dans la province, il n'est plus possible d'avancer d'arguments crédibles contre l'adoption d'un plan directeur par le gouvernement dans le domaine des langues officielles. Le temps est venu d'agir et de créer un Nouveau-Brunswick où tous sont vraiment égaux. Le leadership est-il là pour nous amener au prochain niveau dans cette importante progression?



Michel A. Carrier, c.r.

## RAPPORTS ANNUELS PRÉCÉDENTS EN BREF

Le Bureau du commissaire aux langues officielles en est maintenant à sa cinquième année d'activités. Ses quatre rapports annuels précédents décrivent le travail qui a été accompli quant aux enquêtes sur les plaintes et pour l'avancement des deux langues officielles.

Alors que le premier rapport annuel a surtout porté sur la structure et l'organisation du bureau, les rapports des années suivantes ont signalé les décisions pertinentes des tribunaux et ont décrit le travail effectué par le Bureau du commissaire aux langues officielles pour répondre à des plaintes très diverses émanant du public. Au début du mandat du commissaire, le bureau a reçu de nombreuses plaintes au sujet des élections provinciales et municipales, qui ont mené à une enquête à l'échelle du système, laquelle a abouti à un rapport spécial contenant une série de recommandations. Les rapports annuels précédents donnent également une idée aux lecteurs des institutions gouvernementales qui ont eu le plus de difficulté à adhérer à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). En plus d'Élections NB, les ministères de la Santé, de la Justice, de la Sécurité publique, du Tourisme et des Parcs et des Gouvernements locaux, de même que Service Nouveau-Brunswick ont fait le plus souvent l'objet d'enquêtes par le Bureau du commissaire aux langues officielles à la suite de plaintes émanant du public. Ces institutions sont de celles qui sont en contact avec le public chaque jour aux quatre coins de la province.

En plus des renseignements détaillés habituels sur les enquêtes et le règlement des plaintes, les rapports annuels précédents comprenaient des recommandations spéciales que le commissaire a faites au sujet de questions comme l'obligation par la GRC d'adhérer à la LLO lorsqu'elle agit à titre de corps de police provincial ou municipal, l'abolition du Programme de contestations judiciaires du gouvernement fédéral, la nécessité que les fonctionnaires soient dotés d'outils linguistiques, l'éducation en français langue seconde (FLS) et plus. En particulier, le commissaire a demandé à maintes reprises au gouvernement provincial d'adopter des plans directeurs pour mettre en œuvre la LLO dans les activités courantes des institutions provinciales. Cette suggestion a été accueillie avec silence ou, tout au plus, avec de vagues promesses de s'occuper éventuellement de la question.

Les rapports annuels antérieurs soumis par le Bureau du commissaire aux langues officielles ont également fourni des renseignements sur les activités promotionnelles entreprises afin de promouvoir l'égalité des deux groupes de langue officielle dans la province. Ces activités ont compris un programme novateur ciblant les jeunes qui a connu beaucoup de succès, le projet du bilinguisme dans le monde des affaires qui encourage le secteur privé à offrir des services dans les deux langues officielles, de même que des campagnes dans les journaux, à la radio et à la télévision.

## SOMMAIRE

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

Au cours de toute l'année, comme il l'a fait depuis le début de son mandat en 2003, le commissaire a fourni à divers ministères et institutions du gouvernement de l'information et des conseils sur les questions relatives aux langues officielles. Il a constamment recherché des occasions d'appuyer et de stimuler des changements positifs au sein des institutions du gouvernement pour aider à assurer le respect des droits linguistiques de la population. Bien qu'il puisse faire des recommandations à la suite d'une enquête sur une plainte concernant les services du gouvernement, le commissaire ne peut imposer des solutions. C'est pourquoi il choisit de s'engager également dans des discussions constructives avec les institutions pour mieux s'assurer qu'elles respectent les obligations prescrites par la LLO. Le présent rapport donne des détails sur les interventions les plus notables du commissaire auprès des institutions provinciales au nom des gens du Nouveau-Brunswick. Le Bureau du commissaire aux langues officielles a examiné et a parfois remis en question les décisions des institutions gouvernementales au sujet d'importants dossiers comme l'éducation en français langue seconde (FLS), la réorganisation des régies régionales de la santé, la fermeture des tribunaux satellites, le manque de progrès dans l'élaboration d'une nouvelle politique sur la langue de travail et la nomination de personnes unilingues à la direction d'institutions provinciales qui ont pour mandat d'offrir des services au public dans les deux langues officielles.

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

Cette année, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 126 plaintes et 30 demandes de renseignements. De ces plaintes, 58 étaient recevables, soit 45 signalant le manque de services en français et 13 déplorant le manque de services en anglais; 40 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO; et 28 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

En plus de son obligation d'enquêter sur les plaintes, le commissaire est chargé de promouvoir l'avancement des deux langues officielles. De nouveau cette année, le Bureau du commissaire aux langues officielles a mené de nombreuses activités de promotion comme la création d'une bande dessinée bilingue à l'intention des jeunes de 9 à 14 ans sur le site Web très populaire 2tantmieux qui communique des messages positifs au sujet du bilinguisme, des droits linguistiques et de la fierté. Le commissaire a également fait la promotion du statut égal des deux langues officielles par des campagnes de publicité dans les journaux, à la radio et à la télévision de même que par l'entremise d'initiatives comme le Prix 2tantmieux! qui est remis au cours des Fêtes régionales du patrimoine de la province afin de récompenser les élèves dont le projet décrit une personne, un groupe ou un événement historique qui a contribué à l'avancement de la communauté francophone au Nouveau-Brunswick ou au Canada, ou au rapprochement des communautés francophone et anglophone du Nouveau-Brunswick.

Ailleurs dans son rapport, le commissaire fait état des réalisations d'institutions, d'organisations et de collectivités qui, selon lui, méritent d'être mentionnées, car elles démontrent des efforts réels et crédibles de satisfaire aux obligations de la LLO et de promouvoir les principes sur lesquels elle repose. Il croit fermement que nous contribuons grandement à l'avancement d'un bilinguisme véritable dans nos collectivités lorsque nous travaillons de façon réfléchie et innovatrice à concrétiser l'égalité linguistique garantie par la LLO.

## CHAPITRE I

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

Dans ce chapitre, nous examinerons les principales décisions des tribunaux ayant des répercussions notables sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick.

#### *R. c. Michelle LeBlanc*

Veillez vous reporter à la page 53 dans la section, Interaction avec les institutions, du présent rapport afin d'obtenir un résumé de l'affaire *R. c. Michelle LeBlanc*.

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

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

En 2001, Marie-Claire Paulin et la SAANB poursuivent la GRC en alléguant que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés du fait que l'agent n'a pas pu communiquer avec elle en français. Le 26 août 2005, la Cour fédérale conclut essentiellement qu'il y a eu violation des droits de Mme Paulin et statue que la *Charte canadienne des droits et libertés* oblige la GRC à servir celle-ci dans la langue de son choix. Le gouvernement fédéral appelle de cette décision le 7 novembre 2005.

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

Notez que les faits de cette affaire sont antérieurs à l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick.

L'autorisation d'appel de la décision auprès de la Cour suprême du Canada a été accordée, et l'affaire a été entendue le 17 octobre 2007.

**Note de la rédaction :** Le 11 avril 2008, la Cour suprême a rendu son jugement dans *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada*, décidant à l'unanimité en faveur de l'appelante. La Cour a rétabli la décision de la Cour fédérale en déterminant que le contrat sur les services de police entre la GRC et la province exige de la force fédérale qu'elle se conforme à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

**Voici le sommaire contenu dans la décision de la Cour suprême du Canada :**

« Le paragraphe 20(2) de la Charte oblige la GRC à fournir ses services dans les deux langues officielles lorsqu'elle exerce au Nouveau-Brunswick le rôle d'un service de police provincial aux termes de l'entente. La GRC conserve le statut d'institution fédérale lorsqu'elle agit en vertu d'un contrat avec une province. Toutefois, comme chaque membre de la GRC se voit conférer, en vertu du paragr. 2(2) de la Loi sur la Police du Nouveau-Brunswick, toutes les attributions

d'un agent de la paix de la province et qu'il est habilité par cette province à y administrer la justice, il exerce alors le rôle d'une « institution de la législature ou du gouvernement » du Nouveau-Brunswick et il est tenu de respecter le paragr. 20(2) de la Charte. Il ne s'agit pas d'un transfert de responsabilité à l'égard de l'administration de la justice dans la province. En vertu de l'entente, le Nouveau-Brunswick garde la maîtrise des activités de police de la GRC. Le ministre de la Justice provincial remplit ses obligations constitutionnelles par l'entremise des membres de la GRC que la loi provinciale désigne comme agents de la paix du Nouveau-Brunswick. En conséquence, la GRC n'agit pas comme institution fédérale distincte pour administrer la justice au Nouveau-Brunswick; elle assume par contrat les obligations qui sont reliées à la fonction de service de police précisée dans les lois provinciales. De plus, les fonctions prises en charge par la GRC sont des fonctions gouvernementales assujetties à des obligations constitutionnelles spécifiques. La GRC ne peut assumer ces fonctions sans assumer les obligations qui s'y rattachent. C'est donc par le biais de l'entente, en participant à une fonction gouvernementale du Nouveau-Brunswick, que la GRC se voit imposer des obligations constitutionnelles en vertu du paragr. 20(2) de la Charte. [13 20] [23] [26] »

### *L'abolition du Programme de contestations judiciaires du gouvernement fédéral*

À l'automne 2006, le gouvernement fédéral a décidé d'abolir le Programme fédéral de contestations judiciaires, un organisme national sans but lucratif formé en 1994 pour accorder une aide financière visant d'importantes affaires judiciaires qui font avancer la cause des droits linguistiques et des droits à l'égalité garantis par la Constitution du Canada. Dans un communiqué émis peu après cette mesure controversée, le commissaire s'est joint à ceux qui ont exprimé leur surprise et leur grande déception à la suite de cette annonce. Selon le commissaire, il est tout à fait essentiel dans une démocratie que l'on offre un accès facile et sans encombre aux tribunaux. Vu que les recours aux tribunaux entraînent très souvent des coûts élevés et que, par conséquent, peu de personnes et de groupes ont suffisamment de ressources financières pour soutenir une action en justice surtout lorsqu'elle soulève des questions du droit constitutionnel, le Programme de contestations judiciaires était un outil nécessaire à la sauvegarde de notre démocratie.

Quant aux activités du commissaire lui-même, le paragraphe 43(18) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) permet aux plaignants qui ne sont pas satisfaits de la suite donnée à leur plainte de former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Suite à l'abolition du Programme de contestations judiciaires, le pouvoir de persuasion du commissaire en vue de la mise en œuvre de ses recommandations est réduit, car il est moins probable que les institutions qui refusent de collaborer doivent répondre de leurs actes devant un tribunal.

La Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada a déposé, à la Cour fédérale, une demande de contrôle judiciaire de la décision d'abolir le programme. La demande a été entendue en février 2008. La Fédération a soutenu, entre autres, que la décision était contraire à la *Loi sur les langues officielles* du Canada, à l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et au principe de protection des minorités en vertu de la Constitution.

Peu après l'annonce de la décision d'abolir le Programme fédéral de contestations judiciaires, le commissaire a écrit au premier ministre du Nouveau-Brunswick, Shawn Graham, afin de l'inciter à intervenir auprès du Premier ministre, Stephen Harper, pour faire en sorte que cette décision alarmante soit renversée et que le programme soit rétabli. Alors que le premier ministre s'est engagé à faire part à M. Harper de l'inquiétude des gens du Nouveau-Brunswick concernant les compressions imposées à divers programmes, le commissaire ne connaît aucune mesure concrète que le gouvernement provincial a prise à l'égard de la question.

Le commissaire a également exhorté l'ancien premier ministre provincial, Bernard Lord, à recommander le rétablissement du Programme fédéral de contestations judiciaires dans son rapport sur les langues officielles au gouvernement fédéral (voir la page 63).

## CHAPITRE II

### DÉPÔT ET DISPOSITION DES PLAINTES

#### *La procédure de dépôt de plainte*

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions gouvernementales à s'assurer qu'il y a une offre active de services dans les deux langues officielles et une prestation efficace de ces services partout dans la province dans la langue de choix du public. Elle prévoit aussi la possibilité pour le public de déposer des plaintes lorsqu'il considère que ses droits linguistiques ne sont pas respectés en vertu de la *LLO*.

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du Bureau du commissaire ([www.languesofficielles.nb.ca](http://www.languesofficielles.nb.ca)) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Il permet également de communiquer avec le Bureau pour aborder toute autre question concernant les langues officielles.

#### *La procédure de traitement de plainte*

- La plainte est déposée par la personne plaignante alléguant le non-respect de la *Loi sur les langues officielles* (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.
- Au terme de son enquête, le commissaire en transmet les résultats uniquement au premier ministre, à l'administrateur ou l'administratrice de l'institution concernée et à la personne plaignante. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si la personne plaignante n'est pas satisfaite des conclusions du commissaire, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.
- Rien dans la loi n'empêche le recours direct devant la Cour du Banc de la Reine plutôt que la procédure de dépôt de plainte en vertu de la *LLO*. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

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

Le commissaire a le mandat de procéder à des enquêtes à la suite de plaintes reçues ou de sa propre initiative et de présenter des rapports et des recommandations visant le respect de la *LLO* quand il est d'avis qu'il y a un manquement présumé à la *LLO*. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, le cas échéant, intervenir auprès des institutions visées.

En tant qu'ombudsman des droits linguistiques, le commissaire se permet d'intervenir à titre informel auprès des institutions concernées pour les encourager à modifier certaines de leurs pratiques qui ne satisfont pas à l'esprit ou à la lettre de la *LLO*. Lorsqu'une plainte est non

recevable mais révèle néanmoins un problème qui porte atteinte à la qualité ou à la nature des services offerts, le commissaire intervient également de façon informelle.

La procédure de traitement de plainte constitue un moyen efficace pour découvrir les domaines où il y a problème quant au respect de la *LLO* et offre la possibilité d'intervenir en vue de corriger les lacunes. Cette forme de collaboration entre le commissaire et le public vise à assurer le respect de la *LLO*. Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de coopération avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de coopération de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

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

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

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

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2006 et le 31 mars 2007 qui n'ont pas été résolues durant cette période mais au cours de la présente année financière, c'est-à-dire entre le 1<sup>er</sup> avril 2007 et le 31 mars 2008.

**Tableau 1**

	<b>Français</b>	<b>Anglais</b>	<b>Total</b>
<b>Communications</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>38</b>
Plaintes recevables	35	2	37
Plaintes non recevables (NJU)	1	0	1
Plaintes renvoyées (REF)*	0	0	0
Demandes de renseignements (INF)	0	0	0

\*plaintes renvoyées aux institutions suivantes : Ombudsman, Droits de la personne, Commissariat aux langues officielles (fédéral), ou autres.

**Tableau 2****Plaintes recevables par catégories principales**

	Français	Anglais	Total
<b>Plaintes recevables</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>
En personne	18	0	18
Affichage	2	0	2
Communications téléphoniques	4	0	4
Sites Internet	1	0	1
Documents écrits	5	2	7
Autres	5	0	5

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

	Français	Anglais	Total
<b>Plaintes recevables</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>
<b>A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO</b>	30	2	32
<b>B. En cours d'instruction</b> (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution)	3	0	3
<b>C. Dossiers fermés</b> (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	2	0	2
<b>D. Dossiers fermés</b> (plainte retirée par le plaignant)	0	0	0



**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
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick	1	0	0	1	0	1
Éducation postsecondaire, Formation et du Travail	1	0	1	0	0	1
Élections Nouveau-Brunswick	14	0	14	0	0	14
Finances	1	0	1	0	0	1
Gouvernements locaux*	2	0	2	0	0	2
Ressources naturelles	1	0	1	0	0	1
Santé**	8	0	6	2	0	8
Service Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	2
Tourisme et Parcs	2	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

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

\*\* les huit (8) plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Miramichi, Régie Santé de la Vallée, Régie de la santé Beauséjour).

## Suivi des plaintes de l'année 2007-2008

### Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2007 et le 31 mars 2008

Les statistiques ci-dessous traitent des plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2007 et le 31 mars 2008.

**Tableau 1**

	Français	Anglais	Total
<b>Communications</b>	<b>87</b>	<b>69</b>	<b>156</b>
Plaintes recevables*	45	13	58
Plaintes non recevables (NJU)	24	16	40
Plaintes renvoyées (REF)**	6	22	28
Demandes de renseignements (INF)	12	18	30

\* deux (2) de ces plaintes ont été initiées par le Commissaire.

\*\* plaintes renvoyées aux institutions suivantes : Ombudsman, Droits de la personne, Commissariat aux langues officielles (fédéral), ou autres.

**Tableau 2**

### Plaintes recevables par catégories principales

	Français	Anglais	Total
<b>Plaintes recevables</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>58</b>
En personne	12	0	12
Affichage	3	1	4
Communications téléphoniques	12	0	12
Sites internet	5	0	5
Documents écrits	6	9	15
Autres	7	3	10

**Tableau 3**

### Plaintes recevables – Traitement

	Français	Anglais	Total
<b>Plaintes recevables</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>58</b>
<b>A. Préavis d'enquête émis en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO</b>	29	7	36
<b>B. En cours d'instruction</b> (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant et/ou de l'institution)	6	2	8
<b>C. Dossiers fermés</b> (en vertu du paragraphe 43(11) de la LLO)	5	2	7
<b>D. Dossiers fermés</b> (plainte retirée par le plaignant)	5	2	7

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

Institution	Nbre de plaintes	Sous enquête	Fondées	Non fondées	Dossiers ouverts	Dossiers fermés
Assemblée législative	1	0	1	0	0	1
Commission de gestion des déchets solides de la région de Fredericton	1	0	1	0	0	1
Développement social	2	0	2	0	0	2
Éducation postsecondaire, Formation et du Travail	1	0	1	0	0	1
Énergie	1	1	0	0	1	0
Énergie N.-B.	1	0	1	0	0	1
Gouvernements locaux*	1	0	0	1	0	1
Justice et Consommation	3	1	2	0	1	2
Ressources naturelles	1	0	1	0	0	1
Santé**	9	2	4	3	2	7
Secrétariat de la croissance démographique	1	0	1	0	0	1
Sécurité publique	6	3	2	1	3	3
Service Nouveau-Brunswick	4	1	3	0	1	3
Société des alcools du N.-B.	1	0	1	0	0	1
Tourisme et Parcs	1	1	0	0	1	0
Transports	2	0	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

\* la plainte vise les services d'une municipalité en particulier (Ville d'Edmundston).

\*\* les neuf (9) plaintes visent les services de certaines régies régionales de la santé (Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé du Restigouche).

Durant la période allant du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu 126 plaintes et 30 demandes de renseignements. De ce nombre, 58 plaintes étaient recevables, soit 45 déplorant le manque de services en français et 13 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 40 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO, et 28 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner.

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

Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la LLO.

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

Le Bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'exercice financier 2007-2008 sont à peu près identiques à ceux des quatre années précédentes. Bien que les institutions se montrent disposées à faire le nécessaire pour résoudre les situations qui ont donné lieu aux plaintes, le fait que les mêmes genres de plaintes continuent d'être déposées dénote le besoin d'un plan directeur visant tout le système et abordant la prestation des services dans les deux langues officielles comme le prescrit la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

### Plaintes résolues durant l'année

**Institution :** Régie de la santé Acadie-Bathurst – Hôpital de Caraquet (Centre de santé communautaire (CSC) de l'Enfant-Jésus RHSJ†)

**Résumé de la plainte :** Le 1er juin 2006, la plaignante a consulté son médecin de famille. À la suite de l'examen, ayant établi que la plaignante devait subir des tests additionnels à l'hôpital, le médecin a rempli le formulaire jaune nécessaire à l'intention du personnel de l'hôpital. La plaignante croit que ce formulaire est bilingue. Elle a mentionné qu'elle l'a apporté elle-même au comptoir des admissions de l'hôpital de Caraquet le même jour. Le personnel a informé la plaignante qu'elle recevrait un avis par la poste. Elle a souligné que son interaction avec le personnel d'accueil s'était déroulée entièrement en français. Le 9 juin 2006, la plaignante a reçu un avis de l'hôpital rédigé entièrement en français.

**Mesure corrective prise par l'institution :** La Régie de la santé Acadie-Bathurst a informé le commissaire que depuis le 18 septembre 2006, tous les avis de rendez-vous envoyés aux patients par le Centre de santé communautaire (CSC) de l'Enfant-Jésus RHSJ† sont rédigés dans les deux langues officielles.

#### Recommandation :

- Que la Régie de la santé Acadie-Bathurst rappelle à son personnel de première ligne ses obligations en matière d'offre active de services et qu'elle adopte un système de surveillance périodique afin d'assurer le respect constant de l'ensemble des obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

---

**Institution :** Régie de la santé Acadie-Bathurst – Hôpital de Caraquet (Centre de santé communautaire (CSC) de l'Enfant-Jésus RHSJ †)

**Résumé de la plainte :** Le plaignant alléguait que le nom de l'Hôpital de Caraquet n'apparaissait qu'en français sur l'édifice.

**Mesures correctives prises par l'institution :** La Régie de la santé Acadie-Bathurst a informé le commissaire que son manuel des normes graphiques avait récemment été mis à jour et stipulait que la signalisation interne et externe indiquant les noms de tous les établissements de la Régie devrait désormais être dans les deux langues officielles, peu importe la région où ils sont situés. En ce qui concerne l'établissement de Caraquet, le commissaire a également été informé que le changement de la signalisation avait été retardé en raison de l'incertitude face à son statut.

Nonobstant la situation à Caraquet, la Régie de la santé Acadie-Bathurst a agi avec diligence pour changer les panneaux indicateurs extérieurs de tous les autres établissements dont elle a la responsabilité, à savoir : l'Hôpital régional Chaleur, son pavillon de l'administration, l'Hôpital de Lamèque et le Centre de santé communautaire. La Régie a également assuré le commissaire que dès qu'elle aurait été informée des résultats des récentes rencontres publiques tenues dans le cadre des forums *Dialogue Santé*, lesquels permettraient au ministre de prendre une décision finale quant à l'avenir du CSC de l'Enfant-Jésus RHSJ†, le nom de l'établissement apparaîtrait dans les deux langues officielles sur tous les panneaux comme l'exige la LLO.

---

**Institution :** Ministère des Services familiaux et communautaires (actuellement nommé ministère du Développement social) – Bureau de Campbellton

**Résumé de la plainte :** Le plaignant s'est plaint au nom de sa grand-mère. La nature de la plainte était axée sur le fait que la grand-mère du plaignant avait reçu une lettre rédigée uniquement en français de la part du ministère des Services familiaux et communautaires et qu'il en allait de même pour l'adresse apparaissant sur l'enveloppe.

**Mesures correctives prises par l'institution :**

Le bureau en question prendra les mesures suivantes :

- la correspondance avec la grand-mère du plaignant se fera dorénavant en anglais ;
- on s'assurera que la correspondance avec tout citoyen se fera dans la langue choisie par ce dernier;
- on s'assurera que la correspondance avec le grand public se fera dans les deux langues officielles lorsqu'aucune préférence linguistique n'aura été exprimée;
- on s'assurera que la correspondance envoyée à la demande d'une tierce partie est rédigée dans les deux langues officielles dans les cas où aucune préférence linguistique n'aura été exprimée.

En outre, une note de service sera envoyée à tous les employés du ministère des Services familiaux et communautaires pour les informer de la présente plainte de nature linguistique et leur rappeler leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique – Centre de détention de Moncton

**Résumé de la plainte :** Le plaignant, un détenu au Centre de détention de Moncton, alléguait que le 19 septembre 2007, il avait formulé une demande écrite en anglais au personnel pour qu'on lui fournisse une copie du Code criminel du Canada. Le jour suivant, le plaignant a reçu le document demandé, mais en français seulement. Il a demandé au gardien s'il pouvait en obtenir un exemplaire en anglais et a présenté une autre demande écrite dans laquelle il précisait la langue de son choix. Le gardien, au nom du détenu, s'est informé auprès du programmeur et s'est fait répondre que le document n'était pas disponible en anglais. Le détenu alléguait que, le 21 septembre 2007, il s'était rendu à la bibliothèque et il avait remarqué qu'il y avait quatre exemplaires du Code criminel, mais qu'ils étaient tous en français.

**Mesures correctives prises par l'institution :**

Le sous-ministre de la Sécurité publique a informé le commissaire que le Centre de détention de Moncton achète, chaque année, des exemplaires du Code criminel dans les deux langues officielles. Étant donné que cet ouvrage n'est pas demandé sur une base régulière, le Centre ne dispose que d'un nombre limité d'exemplaires en français et en anglais. Les détenus doivent donc attendre qu'un exemplaire soit retourné dans les cas où tous ceux d'une version précise du Code ont été prêtés, sauf en cas de circonstances atténuantes. Étant donné une plus forte demande pour le Code criminel au Centre de détention de Moncton, d'autres exemplaires ont été achetés.

---

**Institution :** Assemblée législative

**Résumé de la plainte :** Le plaignant, un résident de Bathurst, alléguait que le 4 décembre 2007, vers 14 h, il avait capté le canal 70 (canal parlementaire). Il a noté que la traduction n'était disponible qu'en français.

**Mesures correctives prises par l'institution :** L'Assemblée législative a assuré le commissaire être au courant de l'incident et qu'une réponse avait déjà été envoyée au plaignant. Des problèmes techniques sont survenus cette journée-là, ce qui explique le fait que les débats n'aient été disponibles qu'en français.

---

**Institution :** Ministère des Gouvernements locaux – Ville de Fredericton

**Sommaire de la plainte :** Le 5 août 2006, la plaignante alléguait avoir pris l'autobus des services de transport en commun de la Ville de Fredericton. Durant son trajet, elle a remarqué une affiche apposée sur le mur à l'intérieur de l'autobus qui indiquait dans un format bilingue qu'il n'y aurait pas de service d'autobus le 7 août 2006 en raison de la Fête du Nouveau-Brunswick. Cependant, la plaignante a allégué que la version française de cette annonce comportait plusieurs fautes d'orthographe, par exemple : «aucane» pour dire «aucun» et le «7 du Nouveau-Brunswick» pour dire le «7 août 2006, Fête du Nouveau-Brunswick».

**Mesure corrective de l'institution :** Les dirigeants de la Ville de Fredericton ont pris note de cet écart et entendent voir à ce que cette situation ne se reproduise pas.

---

**Institution :** Régie Santé de la Vallée – Centre de santé mentale communautaire de Fredericton**Sommaire de la plainte :**

- La plaignante a indiqué que la dénomination « Centre de santé mentale » ne figure pas dans l'annuaire téléphonique de Fredericton/Oromocto alors que le nom anglais de cet organisme apparaît à la page 114 (« Mental Health Centre »).
- Le 4 octobre 2006, après avoir composé le numéro associé à cette dernière dénomination, soit le 453-2132, la plaignante est entrée en communication avec la préposée à l'accueil de l'institution en question.
- La plaignante a indiqué que malgré l'offre active de services qu'elle a reçue de la part de la préposée, cette dernière s'est ensuite exprimée uniquement en anglais bien que son interlocutrice lui répliquât en français.

**Mesures correctives de l'institution :**

- La régie Santé de la Vallée a confirmé que le nom du centre paraîtra également en français dans l'annuaire de 2008.
- La Coordonnatrice aux langues officielles a rappelé à la réceptionniste et au directeur régional du Centre de santé mentale la façon appropriée de faire l'offre active de services au téléphone.
- La Régie a également informé le commissaire que le directeur régional de Santé mentale tiendrait en janvier 2008 une séance d'information de rappel sur l'offre active de services à l'intention des employés.

**Recommandations :**

- L'institution doit continuer d'offrir les sessions de formation et de sensibilisation à l'intention de son personnel.
  - De plus, l'institution doit, de sa propre initiative et sans attendre le dépôt de plaintes, évaluer et/ou vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ces programmes sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et ajuster le contenu ou augmenter le nombre de sessions en conséquence.
- 

**Institution :** Ministère des Ressources naturelles**Sommaire de la plainte :**

- Le plaignant a été arrêté par deux agents de conservation aux environs du 19 octobre 2006 alors qu'il chassait avec des amis à bord de Véhicules Tout-Terrain (VTT), sans le port du casque de sécurité, dans les bois situés aux abords de la route 108, à 30 km de Plaster Rock.

- Un des agents de conservation l'a interpellé en anglais seulement. Il n'y a pas eu d'offre active de services, même après qu'il eut été évident que son interlocuteur ne pouvait s'exprimer en anglais.
- Un des deux agents de conservation a prononcé quelques mots en français mais sa faible connaissance de la langue ne lui a pas permis de soutenir une conversation efficace avec les parties. Le plaignant a alors tenté de combler le vide en utilisant les quelques mots d'anglais qu'il connaissait.
- L'agent de conservation a vérifié son permis de chasse, lequel s'est révélé être en règle.
- L'agent de conservation n'a pris aucune disposition pour tenter de trouver quelqu'un pouvant les servir en français, son compagnon de travail étant lui-même unilingue anglophone.
- Les agents de conservation ne lui ont pas remis de billet d'infraction mais il a quand même compris qu'il devrait payer une amende et qu'il recevrait sa contravention par la poste.

**Mesures correctives de l'institution :** Suite au dépôt de cette plainte, le ministère des Ressources naturelles a fait part des mesures suivantes :

- L'institution élabore actuellement une séance de formation pour le personnel d'application de la loi dans laquelle il sera question de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), de l'offre active de services et de l'importance d'offrir des services égaux dans les deux langues officielles.
- Cette séance de formation sera offerte au personnel d'application de la loi au printemps 2008 dans le cadre de la formation sur l'établissement des contraventions. Le ministère s'engage à faire un suivi de cette formation pour en évaluer l'efficacité.
- Le sous-ministre a indiqué avoir transmis à tous les employés une note de service portant sur les obligations en vertu de la LLO et en particulier sur l'offre active de services.
- Il a été demandé à tous les employés de suivre le cours de formation en ligne sur les langues officielles élaboré par le Bureau des ressources humaines. Une évaluation est intégrée à cette formation.
- Un protocole a été élaboré décrivant les procédures en matière de langues officielles que le personnel d'application de la loi doit observer. Il sera distribué et examiné lors de la séance de formation prévue au printemps pour le personnel d'application de la loi.
- Le ministère a indiqué qu'il était possible, dans certaines circonstances, que le personnel de l'application de la loi doive utiliser la radio ou le téléphone pour communiquer avec un client dans la langue de son choix même si ce n'est pas l'option préconisée par l'institution.
- De nouveaux profils linguistiques ont été établis suite à un changement dans la structure organisationnelle de l'institution. Ces profils actualisés tiennent compte du fait que des chasseurs francophones migrent vers le centre de la province durant la saison de chasse.
- Le ministère entend répondre aux exigences linguistiques par le biais du recrutement et de la formation linguistique. En 2007-2008, dix membres du personnel de la conservation recevront une formation linguistique.

**Recommandation :**

- Même si aucune recommandation n'est nécessaire, le commissaire suggère à l'institution de se doter d'un programme d'évaluation ou de vérification périodiques des services et des communications afin d'assurer leurs conformité avec les obligations qu'impose la LLO.

---

**Institution :** Ministère du Tourisme et des Parcs

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant alléguait avoir reçu, suite à l'utilisation d'un terminal de cartes de crédit, un relevé portant les inscriptions suivantes : PROV. OF NB-E.D.&T-SUG. ATHOLVILLE.

**Mesure corrective de l'institution :** Le ministère du Tourisme et des Parcs a informé le commissaire que des mesures correctives ont été apportées pour assurer que les relevés faisant état des transactions au Parc Sugarloaf apparaissaient désormais conjointement dans les deux langues officielles.

**Recommandation :**

- Que l'institution fasse l'inventaire des établissements sous sa tutelle qui effectuent des prélèvements de fonds par carte de crédit et qu'elle s'assure que les mesures qui seront mises en œuvre pour le parc provincial de Sugarloaf, le soient également dans les autres établissements.

---

**Institution :** Ministère des Finances

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant a fait parvenir au commissaire une lettre circulaire qu'il avait reçue de la part du ministère des Finances concernant les procédures relatives aux ventes de propriété en raison du non-paiement des impôts fonciers. La plainte touchait la version française de cette lettre type qui était, selon le plaignant, d'une si piètre qualité qu'elle était incompréhensible à moins de se référer à son pendant anglais.

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère a informé le commissaire que la lettre circulaire faisant l'objet de cette plainte avait été traduite de l'anglais au français à l'aide d'un logiciel de traduction par une employée. Il semblait que cette dernière, qui n'était malheureusement pas familière avec la politique du ministère interdisant l'usage d'un logiciel de ce genre, avait agi de bonne foi. L'institution a avisé le commissaire que les mesures nécessaires avaient été prises pour éviter qu'une situation de ce genre ne se reproduise.

---

**Institution :** Régie Santé de la Vallée – Centre de santé mentale communautaire de Fredericton

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait avoir reçu dans sa boîte vocale, le 16 janvier 2007, un message de la part de la préposée à l'accueil du Centre de santé mentale communautaire de Fredericton lui donnant rendez-vous avec un conseiller anglophone. La plaignante, désirant obtenir les services d'un conseiller francophone, avait questionné la préposée à l'accueil à ce sujet et celle-ci lui avait expliqué que le temps d'attente serait plus long pour obtenir un rendez-vous avec un conseiller francophone. La plaignante a dit éprouver des difficultés à décrire ses maux en anglais au personnel du centre. La plaignante regrettait le fait que le centre en question ne puisse pas lui offrir les services d'un conseiller francophone dans des délais raisonnables.

**Mesures correctives de l'institution :**

- Les services de Santé mentale communautaires ont souligné aux employés de la division de Fredericton l'importance, d'une part, de faire l'offre active de services à leurs patients et d'autre part, de vérifier le choix de langue effectué par le patient.
- Ces mêmes services ont publié, à l'interne et à l'externe, des offres d'emploi relativement à des postes bilingues, mais aucune candidature n'a été retenue. Il est prévu que ces efforts de recrutement soient relancés afin d'assurer un plus grand bilinguisme au sein de ces services.



**Recommandation :**

- Même si aucune recommandation n'est nécessaire, il serait important que le choix de langue des patients soit inscrit au dossier de façon à ce qu'il soit visible en tout temps lorsque l'institution doit entrer en contact avec un client et ainsi éviter qu'une situation de la sorte ne se reproduise.

---

**Institution :** Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique (CSSA) – Centre de santé mentale communautaire de Saint John

**Sommaire de la plainte :** La plaignante s'est présentée au Centre de santé mentale communautaire de Saint John le 9 janvier 2007, à 12 h pour un rendez-vous. Malgré l'affichage dans les deux langues officielles, il était difficile de s'y faire servir en français. Le mari de la plaignante avait servi d'interprète à maintes reprises. L'infirmier qui a consulté la plaignante lui a expliqué qu'il n'y avait pas de psychiatre francophone dans la région.

**Mesures correctives de l'institution :**

- La CSSA a assuré le commissaire que les nouveaux postes seraient désignés en fonction du profil linguistique du service et annoncés comme postes « bilingues obligatoires » afin de répondre aux exigences.
- Afin d'améliorer les capacités linguistiques de l'équipe dans la langue française, la CSSA a préparé un plan d'action linguistique selon lequel on fait appel aux employés d'autres équipes pour offrir des services en français.
- Alors que, au cours de l'enquête, le commissaire avait constaté que le lien électronique pour la santé mentale apparaissant sur le site Web de la CSSA était en anglais seulement, celle-ci nous assurait alors être à l'œuvre pour corriger cet oubli et indiquait que ce lien devrait être dans les deux langues officielles sous peu.

**Recommandations :**

- Que l'institution se dote de mécanismes lui permettant d'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures adoptées visant la conformité de tous leurs services et communications au public avec la LLO et d'y apporter des correctifs ponctuels le cas échéant.
- Que l'institution fasse part au commissaire de l'échéancier prévu pour la mise à niveau de leur site Web pour le rendre conforme à la LLO.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé Beauséjour - Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont

**Sommaire de la plainte :** Le 23 janvier 2007, vers 20 h, la plaignante a téléphoné à l'hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont situé à Moncton. Le lendemain, soit le 24 janvier 2007, vers 11 h 15 puis vers 14 h, la plaignante a de nouveau contacté l'hôpital en question. Lors de ces trois appels, la plaignante n'a jamais reçu d'offre active de services dans les deux langues officielles de la part de la préposée à l'accueil. L'accueil au téléphone a toujours été fait uniquement en français, en ces termes : « Hôpital Dr. Georges Dumont, bonjour ». La plaignante a affirmé qu'il en avait été de même lorsque son appel avait été transféré au service des soins intensifs chirurgicaux.

**Mesures correctives de l'institution :**

- Le chef du service a pu retracer les employés qui ont répondu aux appels des 23 et 24 janvier et un suivi individuel a été effectué auprès de ces personnes pour éviter que cette situation ne se reproduise.
- De plus, des affiches et des pancartes ont été apposées dans le service afin de maintenir la vigilance des employé(e)s sur l'importance de faire l'offre active.

- Un rappel à tous les employé(e)s de ce service a donc été fait par l'infirmière-gestionnaire au moyen de mémos et par des contacts directs auprès des employé(e)s.
- Suite à cette plainte et afin de sensibiliser davantage le personnel sur l'importance d'effectuer l'offre active, cette information a été intégrée dans le programme d'orientation générale de la Régie régionale de la santé Beauséjour depuis le 12 mars 2007. Un message de rappel a également été envoyé à tous les employés à travers le système de communications électronique interne le 19 mars 2007.

---

**Institution :** Ministère des Gouvernements locaux

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant alléguait avoir composé le 506-523-6264, le ou vers le 16 février 2007, en matinée, pour joindre la compagnie Guimond Waste Inc. et avoir été accueilli par un répondeur dont le message était en anglais seulement. Guimond Waste Inc. est une compagnie privée sous contrat avec la Province pour faire la collecte des ordures ménagères sur un territoire donné dont fait partie la propriété du plaignant.

**Mesures correctives de l'institution :**

- L'objet particulier de cette plainte, c'est-à-dire l'unilinguisme du message sur le répondeur de la compagnie Guimond Waste Inc., a été réglé dans la mesure où cette dernière a été contactée par le ministère qui lui a demandé de réviser le message et de le mettre dans un format bilingue.
- L'institution semblait aussi concéder qu'en ce qui concerne les appels d'offres de contrats de collecte d'ordures ménagères, la pratique n'était pas à la hauteur des exigences de communications et de services contenues dans la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Le ministère se proposait donc de faire une transition graduelle vers la conformité à ladite loi pour ce qui était des nombreux contrats de déchets solides administrés par le ministère au nom des Districts de services locaux (DSL). Étant donné que les contrats adjugés suite aux appels d'offres étaient, pour la plupart, d'une durée de trois ans, l'institution proposait d'appliquer dorénavant ces exigences à ses contrats lors des futursancements d'appels d'offres.
- Comme mesure provisoire, l'institution avait l'intention de demander à ses autres entrepreneurs sous contrat de modifier les communications orales et écrites afin d'inclure une « offre active » de services, en vue d'assurer la conformité de leurs pratiques à la LLO dans les plus brefs délais. Ce que l'institution proposait était que les messages vocaux soient dans les deux langues et que, dans le cas de contacts en personne, les conducteurs non habilités à transiger dans la langue de choix du client soient équipés d'une « carte de contact » comprenant les informations requises permettant au client d'obtenir le service requis dans la langue officielle de son choix.
- Le commissaire a également été informé qu'au cours de l'étude des solutions les plus susceptibles de satisfaire à ses obligations, l'institution communiquerait avec le ministère de la Justice afin de bien comprendre les dispositions législatives applicables aux services offerts localement qui sont financés au moyen de l'impôt foncier.

---

**Institution :** Service Nouveau-Brunswick (SNB)

**Sommaire de la plainte :** Le premier volet de la plainte portait sur deux sites Internet accessibles via celui de Service Nouveau-Brunswick. Lors d'une visite sur l'un de ces sites, en l'occurrence « PLANET », le plaignant a vu s'afficher à l'écran un message d'erreur en anglais seulement. Pour ce qui est du deuxième site accessible lors d'une incorporation en ligne, le plaignant alléguait qu'après avoir rempli électroniquement certains formulaires, il avait obtenu des documents générés par le système comportant des informations inscrites uniquement en anglais. Le deuxième volet de la plainte portait sur des inscriptions qui ne figuraient qu'en anglais sur les reçus de carte de crédit et du bureau de Service Nouveau-Brunswick obtenus suite à des transactions.

**Mesures correctives de l'institution :**

- Dorénavant, un message d'erreur bilingue sera affiché lorsque le site Internet PLANET ne sera pas accessible ou encore si on essaie d'y accéder en dehors des heures de services.
- En ce qui concerne l'incorporation en ligne, l'institution a effectué une revue détaillée des formulaires en ligne et corrigé l'erreur ainsi que quelques erreurs additionnelles qui s'étaient glissées lors de la mise en production en 2002.
- En ce qui concerne les reçus de carte de crédit, une revue globale de tous leurs bureaux a été effectuée. L'institution prévoyait que le nom et l'adresse des bureaux de SNB s'afficheraient désormais dans les deux langues officielles avant la fin juin 2007. L'institution estimait alors à 85 pour cent le travail terminé.
- Une revue globale de la liste des produits de SNB a été effectuée et les erreurs qui se sont glissées lors de la traduction des reçus de son bureau ont été corrigées.

**Recommandation :**

- Que Service Nouveau-Brunswick effectue une révision ponctuelle et méticuleuse de tous ses systèmes de communication avec le public, informatiques ou autres, pour en détecter et éradiquer toute erreur syntaxique ou grammaticale pouvant en affecter la qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles, et plus particulièrement en français.

**Institution :** Régie régionale de la santé de Miramichi – Hôpital de Miramichi

Sommaire de la plainte : Le 2 mars 2007, vers 12 h 30, la plaignante s'est rendue à l'hôpital de Miramichi. La plaignante s'est présentée à la préposée et lui a expliqué en français le motif de sa présence. La préposée à l'accueil a alors demandé à la plaignante « Do you speak English? »; ce à quoi la plaignante a répondu « Yes ». C'est ainsi que, la préposée a reproché à la plaignante d'insister pour se faire servir en français alors qu'elle pouvait parler anglais. La préposée est allée jusqu'à insinuer que la plaignante devait d'ailleurs parler anglais puisque son nom était anglais. La plaignante s'est sentie insultée par ces propos.

**Mesures correctives de l'institution :**

- La directrice du Service de visualisation diagnostique donnera des directives à la préposée à l'accueil en ce qui concerne son obligation de faire des salutations dans les deux langues officielles et d'assurer ensuite les services dans la langue du choix du client en disant « Un moment, s'il vous plaît » ou « One moment please » et en demandant immédiatement qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupe du client. On rappellera à la préposée qu'elle ne doit pas tenter de servir le client dans une langue autre que celle choisie par celui-ci.
- La directrice renforcera le concept de l'offre active à l'occasion d'une réunion du personnel et soulignera l'importance d'utiliser un ton amical.
- La directrice suivra de près la situation au cours des prochains mois afin de veiller à ce que les pratiques du personnel se conforment aux directives.
- Le coordonnateur aux langues officielles effectuera un suivi auprès de la directrice afin d'assurer que les pratiques appropriées soient maintenues au sein du service et fera des recommandations d'amélioration au besoin.
- Le coordonnateur aux langues officielles distribuera des guides d'offre active à la grandeur de la régie afin de rehausser le niveau de sensibilisation du personnel au concept de l'offre active dès que la Société Santé et Mieux-être en français les aura fait parvenir aux coordonnateurs œuvrant au sein des régies régionales de la santé du Nouveau-Brunswick. Le coordonnateur aux langues officielles profitera de cette occasion pour distribuer un aide-mémoire (avec prononciation phonétique) s'adressant aux employés qui agissent comme premier point de contact avec le public.

- Le coordonnateur aux langues officielles prendra des dispositions pour publier un article portant sur le service en personne dans le bulletin d'information Personnel Matters, lequel sera distribué à la grandeur de la région au cours des prochaines semaines.

**NB :** Voir la section intitulée « Félicitations ! » (p. 50)

---

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

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant indiquait avoir noté une erreur grammaticale au titre de la nouvelle curatrice publique, dans le répertoire du site Internet du gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui était inscrit comme « curatrice public ».

**Mesure corrective de l'institution :** Le commissaire a été avisé que les mesures nécessaires avaient été prises pour corriger l'erreur grammaticale qui se trouvait dans le titre de curateur public, dans le site Web de la province du Nouveau-Brunswick. Afin d'éviter que ce genre d'erreur ne se reproduise, le personnel de la Direction des ressources humaines fournira à l'avenir les titres de postes bilingues à la personne chargée de coordonner le site Web, qui à son tour communiquera avec Service Nouveau-Brunswick, entité chargée de créer et de tenir à jour la liste de titres de postes à partir de laquelle les ministères doivent choisir un titre lorsqu'un nouvel employé est ajouté au site Web.

**Recommandation :**

- Étant donné que dans le cadre de l'enquête, le commissaire a vérifié quelques pages du site en question et a découvert d'autres erreurs du même genre ainsi que des erreurs d'orthographe, il recommande que l'institution fasse une révision complète de son site internet actuel afin d'y repérer et de corriger les erreurs grammaticales et orthographiques qui s'y retrouvent et qu'elle s'assure d'établir une procédure pour vérifier l'exactitude grammaticale et orthographique de tous les renseignements qui y figureront à l'avenir.

---

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

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant alléguait que l'adresse de l'expéditeur figurant sur une enveloppe qu'il avait reçue de la part du bureau du médiateur des loyers de Bathurst était inscrite en anglais seulement.

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur isolée qui ne se reproduira pas. De plus, pour éviter qu'une telle situation ne survienne à l'avenir, le ministère a commandé un timbre portant une version bilingue de l'adresse et a aussi demandé à tous les bureaux de la Division des services à la justice de commander des timbres semblables. Ces timbres bilingues seront désormais utilisés pour toutes leurs enveloppes.

L'institution a également confirmé avoir rappelé aux membres du personnel leurs obligations en vertu de la *LLO*, à savoir : utiliser les deux langues officielles lorsqu'ils entrent en contact avec un client, puis la langue officielle choisie par ce dernier pour toutes les communications subséquentes.

L'institution a enfin indiqué que la sous-ministre adjointe a joint tous les gestionnaires de la Division des services à la justice pour leur demander de rappeler à leurs employés leurs obligations en vertu de la *LLO*.

---

**Institution :** Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique (CSSA)

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait avoir composé, le 10 mai 2007, le numéro de téléphone de la clinique de santé mentale de Saint John qui est le suivant : 506-658-3737. La préposée à l'accueil lui avait bien fait l'offre active de services mais ne fut pas en mesure de la servir en français. Désirant parler à une personne précise, l'appel de la plaignante avait été transféré à une boîte vocale. Ne voulant pas laisser de message à la personne en question, la plaignante avait appuyé sur le « 0 » pour retourner à la réception,

comme le disait le message préenregistré. C'est à ce moment qu'elle engagea la conversation en français avec la préposée qui lui répondit tout de suite « I'm sorry, I don't speak French ». La plaignante lui demanda alors, en anglais, s'il y avait quelqu'un qui pouvait la servir en français, ce à quoi la préposée lui répondit par la négative.

**Mesures correctives de l'institution :** Suite au dépôt de cette plainte, la coordonnatrice aux langues officielles de la CSSA a fait des recommandations qui ont été mises en application comme suit :

- De la formation sur l'offre active a été offerte de nouveau à tous les employés des services de santé mentale du Centre Mercantile au début du mois d'août 2007. De plus, la coordonnatrice aux langues officielles nous a avisés qu'elle avait rencontré tous les gestionnaires de la santé mentale durant l'été 2007 ainsi que le 28 février 2008 pour leur rappeler les obligations imposées par la LLO. Elle a, de plus, indiqué qu'au mois d'avril 2008, elle ferait une présentation au Centre Mercantile sur lesdites obligations.
- Le plan directeur relatif aux langues officielles mis en place afin d'aider les clients désirant le service en français a été revu par tous les employés des services de santé mentale du Centre Mercantile.
- Dorénavant, la réceptionniste demandera au client francophone de patienter jusqu'à ce que quelqu'un qui parle français soit localisé. Puis, la réceptionniste transférera l'appel. Si aucun membre du personnel parlant français n'est localisé ou n'est disponible au moment de l'appel, la réceptionniste demandera le nom et le numéro de téléphone du client et un membre du personnel parlant le français rappellera le client.
- La coordonnatrice aux langues officielles fera des appels sans préavis courants, et ce sur une base régulière, pour s'assurer que l'offre active est bel et bien faite et que le plan directeur relatif aux langues officielles est appliqué selon le besoin.

De plus, l'institution affirmait que le programme de santé mentale ainsi que le service des ressources humaines continueraient à travailler ensemble afin de recruter du personnel bilingue. Tous les concours indiqueront que le bilinguisme est préféré. Les concours futurs pour les postes de réceptionniste stipuleront que le bilinguisme est « exigé ». Le recrutement de personnel bilingue s'avère être un défi continu.

---

#### **Institution :** Service Nouveau-Brunswick

**Sommaire des plaintes :** Durant le mois d'avril 2007, le commissaire a été informé du fait qu'aucun guichet du bureau de Service N.-B. situé sur la rue Queen à Fredericton n'était doté de pancarte indiquant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. De plus, les plaignants déploraient le fait que les numéros de priorité de service ne fussent appelés qu'en anglais.

Une plainte subséquente faisait état d'une déficience de services en français au même bureau le 27 avril 2007. Lorsque la plaignante s'est présentée à un guichet de service, la préposée ne lui aurait pas fait d'offre active. La plaignante lui a alors demandé « Do you speak French? » suite à quoi celle-ci a répondu par la négative et elle ne lui a pas offert d'aller chercher une autre personne capable de la servir en français. La transaction s'est donc déroulée entièrement en anglais.

Le 1er mai 2007, une autre plaignante faisait elle aussi part de l'absence d'affiche sur les comptoirs de service du même bureau de Service Nouveau-Brunswick sur la rue Queen. Elle a questionné la préposée qui l'a servie sur l'absence de ces pancartes. En guise de réponse, celle-ci a évoqué le manque de place sur les comptoirs. Elle a ajouté qu'à force de les déplacer d'un guichet à l'autre, elles s'étaient abimées et qu'il faudrait en commander d'autres.

Suite à ces différentes plaintes, le commissaire a cru bon de dépêcher le personnel de son bureau sur les lieux pour vérifier l'étendu des manquements allégués. En voici les résultats :

- Les visites des agents au bureau concerné ont été effectuées à différents moments de la journée, pendant une semaine.
- Il en est ressorti que malgré l'affiche invitant les clients à rechercher les pancartes pour un service dans les deux langues officielles, ces dernières ne figuraient pas sur les comptoirs, excepté celui de la réception.
- De plus, les numéros ne sont effectivement qu'appelés en anglais.
- Le 8 mai 2007, une agente du Bureau du commissaire s'est rendue jusqu'à un guichet pour y effectuer une transaction. La préposée ne lui a fait aucune offre active. Lorsque notre agente a débuté la conversation en français, la préposée lui a répondu : « Je ne parle pas français madame ». Notre agente a alors demandé s'il y avait quelqu'un qui pouvait la servir en français. La préposée lui a alors demandé, en anglais de patienter à côté de son guichet, le temps qu'elle aille chercher une employée bilingue. Trois minutes se sont écoulées avant qu'une préposée bilingue vienne la servir.
- De plus, une visite a été effectuée au centre de services situé à Burton, le 9 mai 2007, vers 8 h 30. À ce moment, il semblait y avoir trois guichets ouverts dont seulement un avait une pancarte indiquant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. En se présentant au seul guichet avec la pancarte, la conversation a été initiée par le client en français sans qu'il n'y ait eu d'offre active de la part de la préposée. Celle-ci lui a répondu « What? », ce à quoi le client a répété sa question en français, ce qui fut suivi par « Just a moment ». La préposée s'est précipitée à l'arrière pour aller chercher une autre employée pouvant servir le client en français. Le client a pu, par la suite, transiger dans la langue de son choix.

#### **Mesures correctives de l'institution :**

- Désormais, les représentants à la clientèle n'appelleront plus les numéros, la maîtrise de cette tâche étant jugée trop ardue pour les employés unilingues. Les clients vont dorénavant entendre un timbre sonore qui précédera l'affichage du numéro sur un écran lumineux. Ainsi, une lumière s'allumera désormais au guichet libre.
- Les guichets tenus par des représentants bilingues sont maintenant munis d'une enseigne indiquant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. Des enseignes additionnelles ont aussi été commandées afin d'en assurer une réserve adéquate.
- Les employés bilingues ont été informés de l'importance d'afficher leur enseigne en tout temps. Puisqu'ils oublient parfois d'emporter leurs enseignes avec eux lorsqu'ils changent de guichet, la responsabilité incombera à la gérance de voir à ce que ces dernières soient en place en tout temps.
- Faute de la distance qui sépare le représentant et le client et suite à un échantillon d'épinglette reçu, l'institution a jugé qu'il serait difficile pour le client de lire l'épinglette à une telle distance et a opté pour les enseignes de comptoir.
- Le centre de services de Fredericton a connu, depuis quelques mois, un important renouvellement de personnel, incluant un nouveau gestionnaire.
- Le centre de services de Fredericton compte présentement un total de 11 représentants bilingues.
- Début juin 2007, l'institution a communiqué avec le gestionnaire du centre de services et fait suivre un communiqué à tout le personnel les informant de leur obligation légale vis-à-vis les langues officielles et plus précisément en ce qui a trait à l'offre active de services par téléphone et en personne.
- Des cartes de références pour l'offre active ont été placées à chaque guichet à l'intention de leurs représentants.
- Une présentation par la coordonnatrice aux langues officielles a été faite à tous les représentants des centres de Fredericton et de Burton.

- Un module sur les langues officielles sera ajouté à leur programme d'orientation et de formation pour tous les nouveaux représentants.
- Le centre de services de Fredericton est maintenant muni d'un nouveau système d'appel – Frisco Bay.
- Ce système informatisé offre certains choix de services dont, entre autres, le choix du service en français. Lorsqu'un client opte pour le service en français et que son numéro séquentiel est affiché, le client recevra automatiquement un représentant ou une représentante de service à la clientèle qui pourra le servir immédiatement dans la langue de son choix.
- Il est à noter que malgré l'instauration de ce système, tous les représentants vont continuer à faire l'offre active au guichet tout de même. Selon l'institution, ce système a déjà reçu beaucoup d'éloges de sa clientèle.

**Recommandation :**

- Que l'institution considère d'étendre l'implantation de ce système de gestion de priorité de services à d'autres bureaux de Service Nouveau-Brunswick dans d'autres villes telles que Miramichi, Saint John et ailleurs dans la province où des bénéficiaires semblables pourront en être tirés.

---

**Institution :** Service Nouveau-Brunswick - Bureau des Affaires corporatives

**Sommaire de la plainte :** Le matin du 25 mai 2007, le plaignant communiquait par téléphone avec le bureau des Affaires corporatives de Service Nouveau-Brunswick. Cette communication s'est effectuée sur la ligne téléphonique consacrée aux appels francophones qui est, selon le plaignant, en usage depuis quelques années.

La préposée répondit à l'appel en anglais seulement, sans offre active, bien que le plaignant se fût adressé à elle en français. Elle lui demanda, en anglais, s'il désirait parler à quelqu'un en français ; ce à quoi il répondit par l'affirmative. Son appel fut donc redirigé à quelqu'un pouvant transiger avec lui dans la langue de son choix.

Après s'être enquis auprès de cette autre préposée sur la disponibilité de personnel pour répondre à la ligne de service en français, le plaignant fut informé que ce n'était qu'à partir de 9 h que ce service était disponible et qu'avant cette heure, les employés disponibles répondaient à cette ligne téléphonique à tour de rôle, sans tenir compte de leur capacité linguistique.

**Mesures correctives de l'institution :** Service Nouveau-Brunswick reconnaît l'importance de faire l'offre active en tout temps et des discussions ont eu lieu avec la gérance du bureau en question à ce sujet. Le personnel des Affaires corporatives a également reçu l'information sur l'offre active et devrait déjà avoir pu assister à une présentation à ce sujet.

**Recommandation :**

- Que l'institution s'assure que l'offre active de service soit faite en tout temps et qu'elle ait en place le complément de personnel requis pour y donner suite de manière efficace et conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), tant dans sa forme que dans son esprit.

---

**Institution :** Régie régionale de la santé de Miramichi – Hôpital de Miramichi

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant a séjourné à l'hôpital de Miramichi et a eu de la difficulté à se faire servir en français au troisième étage de cet établissement de la santé. Le fils du plaignant a cité certains exemples où il a eu à agir comme interprète lorsque son père éprouvait des difficultés lors de ses interactions avec le personnel soignant unilingue anglophone.

Le ou vers le 11 juin 2007, alors que le plaignant recevait son congé de l'hôpital, l'infirmière lui a demandé, en anglais, s'il avait pris ses médicaments. Celui-ci aurait répondu par l'affirmative en croyant que l'infirmière lui avait demandé s'il les avait avalés. La question portait plutôt sur ses médicaments de prescription à savoir si le plaignant les avait emportés avec lui lors de son congé de l'hôpital. Le fils du plaignant a dû intervenir et agir comme interprète pour clarifier la confusion qui semblait régner.

Le fils du plaignant soulignait aussi que, bien que le menu des repas des patients soit bilingue, les journées de la semaine n'y sont inscrites qu'en anglais, ce qui aurait porté à confusion pour le plaignant, ce dernier ne saisissant pas bien que les choix qu'il indiquait portaient sur la journée suivante et non pour la journée même.

Enfin, une infirmière de l'Extra-mural devait se présenter chez le plaignant pour des prélèvements sanguins à un certain moment mais, pour des raisons qu'il ignore, ne se serait pas présentée. Le lendemain, l'hôpital a téléphoné au plaignant pour qu'il aille en personne à l'hôpital pour ses prélèvements sanguins ; cet appel s'est déroulé en anglais seulement.

#### **Mesures correctives de l'institution :**

- La gestionnaire de l'unité chirurgicale a rappelé à son personnel que dès que le patient demande un service en français, les soins continus doivent être administrés dans cette langue sans que le patient ait à reformuler sa demande. Le personnel a également été rappelé de demander immédiatement qu'un(e) employé(e) qualifié(e) ayant la compétence linguistique requise s'occupe du patient selon les procédures normales et la gestionnaire continuera à faire tout son possible pour maintenir une capacité bilingue suffisante en tout temps par le biais d'efforts de recrutement et de dotation en personnel.
- Une réunion a eu lieu avec la gestionnaire des Services alimentaires et de nutrition clinique afin d'aborder la question reliée au menu des patients. Il paraît que les dates figurant dans le système medDIETARY sont indiquées en anglais standard et nous soupçonnons qu'un format bilingue nécessiterait une demande de changement personnalisé auprès du fournisseur de logiciels Picis CareSuite. Le spécialiste des systèmes informatisés fera des recherches afin que l'hôpital puisse rectifier ce problème dans les plus brefs délais.
- Une réunion a eu lieu avec la gestionnaire intérimaire du Bureau central des rendez-vous afin qu'elle renforce le concept de l'offre active auprès des commis et qu'elle les rappelle que l'offre active comprend les appels sortants aussi bien que les appels entrants selon leur politique interne.
- Un mémo provisoire au sujet des appels entrants et sortants a été rédigé afin que nous puissions profiter de l'occasion pour rappeler à tous les autres gestionnaires qui effectuent leurs propres rappels de rendez-vous de suivre les lignes directrices adoptées par la régie.

#### **Recommandation :**

- L'institution doit trouver une solution intérimaire afin d'offrir l'information dans les deux langues officielles dans le menu des patients jusqu'à ce que lesdits changements soient apportés aux logiciels.

**NB :** Voir la section intitulée « Félicitations ! » (p. 51)

---

**Institution :** Énergie N.-B.

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait avoir reçu, le 18 juillet 2007, entre 17 h 15 et 17 h 30, un message téléphonique préenregistré de la part de la société Énergie N.-B. Ce message, diffusé dans les deux langues officielles avait pour but d'informer les clients d'une imminente interruption de service. Selon la plaignante, l'essence du message était bien rendue dans la première partie du message, mais déficiente dans la seconde partie qui donnait des informations spécifiques et détaillées sur la coupure de courant dans la



version anglaise du message seulement. La version française du message ne comportait que des généralités. Par exemple, la version anglaise indiquait que cette coupure surviendrait entre 20 h 30 et 1 h 00 alors que la version française parlait simplement de « possibilité de coupure ».

**Mesures correctives de l'institution :** L'institution a avisé le commissaire qu'elle veillerait à ce que le problème soit réglé et que, en attendant qu'il le soit définitivement, tous leurs bureaux régionaux avait reçu la directive de ne plus utiliser le système téléphonique pour avertir les clients d'une panne possible jusqu'à ce que le message en français soit en tout point conforme à son pendant anglais.

---

**Institution :** Service Nouveau-Brunswick (SNB)

**Sommaire de la plainte :** Vers le 24 ou 25 juillet 2007, entre 12 h 30 et 13 h 30, la plaignante a composé le 658-2500, numéro de téléphone du bureau régional de SNB à Saint John. Suite à l'offre active de services formulée par la préposée, la plaignante a poursuivi la conversation en français et a demandé des informations sur l'établissement du certificat de naissance. La préposée, unilingue anglophone, a alors demandé à la plaignante de patienter. Ne trouvant pas d'employé bilingue, elle a proposé à la plaignante soit de transférer son appel au centre d'appels de SNB à Dalhousie, soit de demander à une employée bilingue de la rappeler dès son retour. La plaignante a préféré cette seconde option tout en regrettant le délai occasionné simplement par l'absence de personnel bilingue.

**Mesures correctives de l'institution :**

- Depuis le dépôt de cette plainte, Service Nouveau-Brunswick a recruté deux personnes bilingues ce qui a amené le requis d'employés bilingues de ce bureau au chiffre désiré de six personnes dont quatre à temps plein.
- Le gestionnaire du centre de services a également été avisé d'être plus vigilant lors de la préparation de l'horaire des employés et de s'assurer qu'une personne bilingue soit disponible en tout temps.

**Recommandation :**

- Que l'institution mette en place un programme en vertu duquel des rappels soient transmis de façon régulière à tout le personnel surtout en ce qui a trait à l'offre active et aux obligations fondamentales qui découlent de la politique administrative du gouvernement provincial élaborée à cet effet et des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

---

**Institution :** Ministère des Ressources Naturelles

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait avoir téléphoné, le 8 août 2007 vers 13 h 50, au bureau de district du ministère des Ressources Naturelles à Dieppe (856-2344) pour y loger une plainte. La réceptionniste n'a fait aucune offre active de services à la plaignante et lui a simplement dit « Natural Resources, how can I help you? ».

**Mesures correctives de l'institution :**

- Le ministère a indiqué avoir eu de la difficulté à déterminer les circonstances exactes reliées à cette plainte, mais a quand même dit qu'il existait une possibilité qu'une offre active de services n'ait pas été faite à la plaignante.
- Suite à cette plainte, une note de service a été envoyée à tout le personnel du ministère pour leur rappeler leurs obligations en vertu de la LLO.
- Dans cette note, une attention particulière a été portée sur l'obligation de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles.

- De plus, le personnel du ministère a été invité à s'inscrire au cours de formation en ligne sur les langues officielles élaboré par le Bureau des ressources humaines.
- Le bureau en cause, soit le bureau de district du ministère des Ressources Naturelles à Dieppe, sera spécifiquement rappelé à ses obligations afin d'assurer une conformité continue.

---

**Institution :** Secrétariat de la croissance démographique

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant alléguait une mauvaise traduction du terme « Town Hall Meetings » sur le site Web du Secrétariat de la croissance démographique à l'adresse suivante : <http://www.gnb.ca/3100/Promos/publichearing-f.asp>

**Mesure corrective de l'institution :**

L'institution a admis qu'il s'agissait bien d'une erreur de traduction et que le document en question avait été retiré du site Web du Secrétariat. L'institution a indiqué qu'elle porterait désormais une attention particulière à la traduction de documents connexes.

---

**Institution :** Ministère des Transports

**Sommaire de la plainte :**

- Le 20 août 2007, alors que le plaignant roulait sur la route provinciale 17, entre Kedgwick et Saint-Jean-Baptiste, aux environs de 15h30, il a aperçu des camions d'une compagnie qui effectuaient des travaux d'entretien ou de maintien de la route.
- Pendant qu'il suivait un de ces camions, le plaignant a aperçu un panneau sur celui-ci où était écrit à la main un message en anglais seulement qui disait « Follow me, don't pass me » ou quelque chose de semblable.
- À la fin de la zone de construction, un autre panneau du type des panneaux routiers ordinaires avait été installé et on pouvait y lire un message unilingue « Construction Ends ».

**Mesures correctives de l'institution :** Le ministère a affirmé avoir discuté de cette question avec les fonctionnaires concernés du ministère en faisant valoir l'importance de respecter les exigences de la Politique sur la langue de service du gouvernement provincial, surtout quant aux panneaux de signalisation. De plus, l'institution a indiqué qu'elle insisterait sur ces exigences auprès de son personnel avant le début de la saison de construction de 2008. Le ministère s'est engagé à faire parvenir aux entrepreneurs visés une lettre précisant que tous les travaux exécutés au Nouveau-Brunswick sont assujettis aux dispositions de la *LLO*.

**Recommandations :**

Que l'institution ajoute dans tous ses contrats ou ententes avec les tiers qui agissent pour le compte de l'institution :

- une clause qui énonce clairement que le tiers est sujet aux obligations de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), et
- une déclaration signée par les tiers indiquant qu'ils reconnaissent ces obligations et qu'ils s'engagent à les respecter dans la prestation de tous les services et dans toutes les communications avec le public rentrant dans le cadre de l'entente.

---

**Institution :** Ministère du Développement Social (anciennement nommé Services Familiaux et Communautaires)

**Sommaire de la plainte :** Le fondement de cette enquête résidait dans le fait que le commissaire s'était entretenu avec quelques personnes qui avaient recouru au programme d'adoption géré par le ministère des Services familiaux et communautaires et qui avaient partagé leurs expériences avec lui. Ce qui lui fut rapporté porte surtout sur la capacité du bureau des Services d'adoption situé à Marysville. Aux dires de ces gens, le service en

français à ce bureau était hautement déficient, voir même inexistant. Une des personnes ayant fait part au commissaire de son expérience avec le processus d'adoption lui a relaté avoir mentionné cette lacune pour ensuite se faire demander par la conseillère, sur un ton sans équivoque et en anglais bien sûr, si elle était là pour parler de langues officielles ou d'adoption. La personne a donc continué de transiger avec cette employée en anglais pour des raisons bien évidentes malgré le malaise indéniable que la situation venait d'engendrer et la prise de conscience que ses droits linguistiques venaient d'être bafoués.

**Mesures correctives de l'institution :** Dans sa réponse à notre préavis d'enquête, le ministère a avisé le commissaire qu'aucun parent francophone n'avait jusqu'alors bénéficié de la formation obligatoire PRIDE normalement donnée aux parents adoptifs puisqu'il n'y avait pas encore eu de demande à cet effet. Si une telle demande est faite, le ministère coordonnera la formation dans une autre région de la province pour la famille concernée et il remboursera les frais de déplacements et les dépenses. Cependant, s'il y a un nombre élevé de participants, une formation de groupe sera offerte avec un formateur PRIDE venant d'une autre région pour donner les séances. Le ministère disait également qu'il pourrait demander à un membre bilingue de l'unité, soit un travailleur social des Services résidentiels pour enfants qui n'est pas un formateur PRIDE, de donner la formation en français.

Le ministère a également avisé le commissaire que les mesures correctives suivantes seront prises pour remédier à la situation et faire en sorte que les clients francophones puissent communiquer avec le personnel du ministère en français :

- Veiller à ce que tout le personnel, y compris le personnel occasionnel, soit au courant des obligations prévues dans la *Loi sur les langues officielles* (LLO).
- Examiner la politique avec tout le personnel à la prochaine réunion de l'unité.
- Former d'autres travailleurs sociaux bilingues pour le Programme d'adoption. De plus, les employés bilingues auront des téléphones cellulaires pour pouvoir offrir une disponibilité et une assistance immédiates.
- Une note de service sera envoyée à tous les employés pour les aviser de cette plainte et leur rappeler leurs obligations en vertu de la LLO.
- Les employés seront encouragés à accéder au Centre du savoir pour consulter le module portant sur les langues officielles. Cela permettra d'accroître leur compréhension des répercussions de la Politique sur la langue de service du gouvernement provincial et de la LLO sur les services offerts.

### **Recommandations :**

Formation aux employés :

- Que la formation soit répétée régulièrement pour tous les secteurs et surtout offerte aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec le public y compris les employés occasionnels.
- Que l'institution réserve une place de choix dans toute séance de formation afin de souligner l'importance que peut avoir le comportement des employés lors de la prestation de services dans la langue de choix et quant aux effets pervers que peut engendrer une attitude impertinente ou irrespectueuse envers la personne qui ne fait que de se prévaloir de ses droits.
- Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés et qu'elle les modifie au besoin pour s'assurer que le message soit reçu et compris de tous.

Profils linguistiques :

- Que l'institution amorce immédiatement une révision des profils linguistiques des équipes en question ainsi que de toute autre équipe qui pourrait se trouver dans une situation

semblable et qu'elle les modifient au besoin afin de pouvoir répondre aux exigences de la LLO et surtout en ce qui a attiré à l'obligation de livrer des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

- Que l'institution privilégie le recrutement de personnel bilingue, non seulement pour les postes de premières lignes mais également pour les postes spécialisés tels que des travailleurs sociaux.

**Institution :** Alcool Nouveau-Brunswick

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant indiquait que l'adresse ainsi que le numéro de magasin « Store 14 » apparaissant sur le reçu de caisse que lui avait remis un employé du magasin d'Alcool N.-B. situé sur la rue Victoria à Edmundston était en anglais seulement.

**Mesures correctives de l'institution :** La coordonnatrice aux langues officielles d'Alcool Nouveau-Brunswick a confirmé que :

- des changements ont été faits au système de vente, et
- les adresses des magasins d'Alcool N.-B. sur les reçus de caisse sont maintenant dans un format bilingue.

**Institution :** Ministère des Transports

**Sommaire de la plainte :** Les plaignants, dont le choix de langue était le français, alléguaient que l'unité des réclamations du ministère des Transports leur avait adressé une correspondance entièrement rédigée en anglais.

**Mesures correctives de l'institution :** Le sous-ministre a informé le commissaire qu'il avait modifié les procédures ministérielles afin d'assurer la conformité avec la Politique sur la langue de service du gouvernement provincial. De plus, le ministère a indiqué que suite à cette plainte, il avait insisté auprès de son personnel sur l'importance des dispositions de cette politique afin que ses exigences soient bien comprises.

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique - Autorité policière régionale de Codiac

**Sommaire de la plainte :** Le 20 septembre 2007, la plaignante a été impliquée dans un accident de la circulation à l'intersection de la promenade McLaughlin et de l'avenue Morton à Moncton (N.-B.). L'accident était suffisamment sérieux pour que la plaignante communique avec la force policière régionale de Codiac (GRC) par le biais du système 911. Elle s'est adressée en français au répartiteur du 911. Un policier de la GRC a été dépêché sur les lieux de l'accident et y est arrivé quelque 20 minutes plus tard. Aucune offre active de services n'a été formulée par l'agent de la GRC sur place. La plaignante a alors demandé de recevoir son service en français, ce à quoi l'agent de police a offert de faire venir un autre agent de police bilingue sur la scène de l'accident.

Bien qu'aucun délai n'ait été évoqué par l'agent de la GRC pour qu'un autre agent bilingue ne vienne sur les lieux, la plaignante en a déduit, compte tenu des circonstances environnantes de circulation, que cela prendrait trop de temps pour que l'autre agent ne s'y pointe. D'un commun accord avec les autres personnes impliquées, la plaignante a décidé de poursuivre en anglais.

**Mesures correctives de l'institution :**

- L'officier responsable du Service régional Codiac a transmis ses excuses à la plaignante pour l'omission de l'offre active de services dans les deux langues officielles au moment où la communication a été initiée.

Suite à cette plainte, les actions suivantes ont été menées de façon générale dans toute la Division « J » de la GRC :

- Il a été rappelé aux répartiteurs de la Station de transmissions opérationnelles de Codiac de prendre en considération la langue parlée par l'appelant lorsqu'ils acheminent l'appel à un membre, tout en tenant compte de l'urgence de la situation et de la disponibilité de l'intervenant le plus proche.
- Il a été rappelé à la personne visée par cette plainte son obligation légale d'informer le client de son droit d'être servi dans la langue officielle de son choix.
- Il a été demandé aux superviseurs à Codiac de soulever régulièrement, lors des séances de débriefage, la question de l'obligation légale de faire une offre active de services dans les deux langues officielles.
- Par coïncidence, l'officier responsable des enquêtes criminelles de la Division « J » faisait circuler, le 30 novembre 2007, un message à tous les membres de la Division « J » leur rappelant leurs obligations à cet égard.

---

**Institution :** Commission de gestion des déchets solides de la région de Fredericton

**Sommaire de la plainte :** Le 4 octobre 2007, la plaignante a composé le 453-9930 pour joindre la Commission de gestion des déchets solides de la région de Fredericton. La plaignante a été accueillie par un message préenregistré en anglais seulement. De plus, la plaignante a remarqué des fautes d'orthographe et de syntaxe sur le site Internet (côté français) de cette commission (exemples : «accueil» au lieu de «accueil», «contact nous» au lieu de «contactez-nous», «ville hôtel» au lieu de «hôtel de ville», etc.).

**Mesures correctives de l'institution :** La commission en question a confirmé avoir pris les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes détectés sur le site Web ainsi que le système vocal de la CGDSRF. Elle a avisé le Bureau du commissaire que les erreurs repérées sur leur site Web avaient été corrigées. De plus, la commission a indiqué que le site Web serait révisé en entier dans le souci d'une communication adéquate dans les deux langues officielles.

Par la suite, le commissaire a reçu une lettre de la part du président et directeur général de la CGDSRF en date du 10 janvier 2008. Celui-ci indiquait que la CGDSRF avait pris plusieurs mesures pour assurer l'exactitude de la version française de son site Web, notamment en collaborant avec Traduction OPTIMUM Inc., une entreprise de Fredericton qui fournit des services de traduction.

---

**Institution :** Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail - Centre de ressources du N.-B.

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait s'être rendue le 21 novembre 2007 au Centre de ressources du N.-B., situé au 633 rue Queen à Fredericton. Elle avait remarqué qu'un des murs de la réception de ce centre portait de nombreuses affiches en anglais seulement. Elle avait également remarqué, entre autres, des affiches relatives au centre en question « Career Info Centre », « Our Mission », « Fredericton Career Centre »; ainsi que d'autres affiches concernant le guichet d'emploi fédéral « Jobbank ».

**Mesures correctives de l'institution :**

- Des mesures correctives ont été prises afin d'assurer que toutes les affiches à ce Centre apparaissent dans les deux langues officielles.
- Une des affiches en question étant l'énoncée de mission d'un fournisseur de services avec lequel le ministère entretient un contrat de service, l'institution s'est empressée de clarifier ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), relatives à la livraison des services au nom de la province.
- Le fournisseur s'est engagé à faire traduire son énoncé de mission.

**Recommandation :**

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

---

**Institution :** Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique (CSSA)

**Sommaire de la plainte :** La plaignante alléguait une déficience au niveau de la prestation des services et des communications en français de la part du service de cardiologie, de celui des urgences et de la réception de l'Hôpital régional de Saint John.

**Mesures correctives de l'institution :** Dans sa réponse, la CSSA a partagé avec le commissaire ses intentions pour remédier à la situation :

- La CSSA a indiqué qu'elle prévoyait faire l'acquisition d'un nouveau système informatique en novembre qui permettra d'ajouter la langue de choix sur les bracelets des patients, d'ici là ceci se fera de façon manuelle.
- La langue de choix des patients sera également indiquée sur les dossiers. Cette initiative est en phase d'essai au Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick et semble bien fonctionner.
- Le personnel du standard téléphonique a été informé de la bonne façon de faire l'offre active et une séance d'information avec la coordonnatrice aux langues officielles sera planifiée afin de répondre à toute autre question ou préoccupation à ce sujet. Cette séance d'information sera également offerte au personnel du service des urgences de l'admission.
- Un système d'aide vocale pourvu d'un message bilingue serait mis en opération dans les semaines à venir. Une fonction d'assistance vocale permettra à la personne qui appelle d'être dirigée vers un(e) standardiste qui a les compétences linguistiques pour lui répondre dans la langue de son choix.
- Un programme d'apprentissage virtuel sur l'offre active sera donné au personnel et cette formation sera obligatoire à chaque année.
- La corporation a formé un Comité sur la langue de service dont l'objectif est de prendre une approche globale pour traiter les questions relatives aux langues officielles. Ce Comité veille à l'uniformité des messages qui sont communiqués en matière des exigences envers les langues officielles et comprend des membres de l'équipe qui ont le pouvoir de faire des changements nécessaires.

---

**Institution :** Ministère de la Sécurité publique – Ville de Miramichi**Sommaire des plaintes :**

- a) Le plaignant avisait le commissaire qu'il avait été intercepté par un policier le 27 août 2005 à Miramichi et que ce dernier lui avait remis un billet de contravention pour excès de vitesse. Le plaignant alléguait que durant l'échange entre l'agent et lui, il n'avait pu être servi en français. Il expliquait que le policier s'était entretenu avec lui en anglais seulement et lui avait demandé à un certain moment durant l'échange : « French or English? ». Le plaignant lui avait répondu « français » croyant que le policier lui demandait dans quelle langue officielle il voulait être servi. Il a alors compris que l'agent voulait tout simplement savoir dans quelle langue il voulait recevoir le billet de contravention. L'agent a alors rédigé le billet de contravention en y insérant des parties en français mais par la suite lui a lu la contravention entièrement en anglais.

- b) Un deuxième plaignant a informé le commissaire qu'il avait reçu un billet de contravention pour une inspection échue. Il expliquait que le 9 octobre 2005, dans le cadre d'un blocage routier par la force policière de Miramichi, il avait été interpellé par un agent qui s'était adressé à lui uniquement en anglais. Il ajoutait qu'on ne lui avait pas demandé dans quelle langue il voulait être servi et que le billet de contravention avait été rédigé en anglais seulement. Le plaignant ajoutait que, dans d'autres circonstances, il aurait demandé d'être servi dans sa langue mais que, ne voulant pas ajouter à la sévérité de la contravention ou d'envenimer la situation en insistant pour un service en français, il s'était résigné à se faire servir en anglais.

#### **Mesures correctives de l'institution :**

- a) L'administrateur de la Ville de Miramichi a affirmé que la première plainte les avait conduits à réviser la politique du Service de police, améliorant par le fait même le service dans la langue privilégiée. Il a ajouté qu'ils avaient, à l'interne, procédé à un examen de l'incident rapporté.
- b) En ce qui concerne la deuxième plainte, l'administrateur de la Ville de Miramichi a indiqué que la municipalité apporterait les correctifs qui s'imposent pour éviter ce genre de situation à l'avenir.

#### **Recommandations :**

- La Ville de Miramichi doit se doter d'un programme de formation et de sensibilisation à l'intention des agents de la paix sur leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et sur la façon de transiger avec les membres du public et les étapes à suivre pour assurer un service égal dans les deux langues officielles. L'institution doit s'assurer de souligner à ses agents l'importance que revêt l'offre active dans la prestation de services dans les deux langues officielles.
- L'institution doit de sa propre initiative évaluer et/ou vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ce programme sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et en cas de déficiences; modifier la formation ou ajouter aux fréquences du programme de formation pour assurer un service égal.
- Évidemment, l'institution doit s'assurer que son corps policier ait à sa disposition les ressources requises pour être capable de répondre aux exigences en matière de langues officielles comme prévoit le paragraphe 31(3) de la *LLO*.

**NB:** Au terme de l'enquête, le commissaire a envoyé une lettre au Premier ministre lui faisant part de l'interprétation erronée de la Ville de Miramichi en ce qui concerne les obligations des agents de la paix en vertu de la *LLO*. Le commissaire a souligné dans sa lettre que la situation « semble militer pour une action plus directe aux plus hauts niveaux pour comprendre et rectifier la situation dans l'éventualité où cette interprétation erronée de la *LLO* serait plus répandue que le nombre de plaintes nous le laisse entrevoir. » Le commissaire a sollicité la coopération de la province afin que tous les corps de police régionaux et municipaux comprennent les obligations que la *LLO* leur impose. Quelques semaines plus tard, le ministre de la Sécurité publique a écrit au commissaire pour l'informer du fait que son ministère, en collaboration avec l'Association des chefs de police du Nouveau-Brunswick, avait élaboré et publié une politique opérationnelle qui, entre autres, définit clairement la nécessité d'offrir activement un service dans les deux langues officielle dès le premier contact avec un membre du public. Le ministre a souligné, cependant, que la politique a seulement été rendue publique après les faits qui ont mené aux plaintes contre la police de Miramichi. De plus, le ministre a laissé savoir qu'il s'apprêtait à envoyer une lettre aux maires de toutes les municipalités ayant leur propre service de police afin de leur faire part des renseignements déjà communiqués aux chefs de police par l'entremise de la politique opérationnelle susmentionnée. Finalement, le ministre a affirmé que le directeur des Services de police recommandera à l'Association des chefs de police du Nouveau-Brunswick d'inviter le commissaire à sa prochaine assemblée générale annuelle qui se tiendra en septembre

2008 afin « de discuter des enjeux particuliers liés à la prestation de services dans les deux langues officielles ».

---

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

**Sommaire de la plainte :** Le plaignant alléguait avoir suivi un cours de plomberie dispensé en français au Collège communautaire de Bathurst. Il y a quelques années, tout le matériel didactique francophone, jugé périmé, a été retiré et remplacé par du matériel de référence en anglais provenant de l'Alberta.

**Exposé de la situation par l'institution :** Selon l'institution, les défis liés au manque de disponibilité ou à l'absence totale de documentation technique appropriées dans la langue française pour les métiers spécialisés ont été bien notés. Ces difficultés seraient attribuables à une certaine réalité contemporaine où la langue anglaise prédomine dans les domaines techniques. Cette réalité se traduit également au niveau des stages et aux possibilités de se sécuriser un emploi dans le domaine. Cette situation prévaudrait dans plus de 35% des cours offerts aux cinq campus du CCNB où la connaissance de l'anglais est nécessaire ou du moins un atout pour suivre un programme d'étude.

Afin de pallier cette situation, les enseignants au Campus de Bathurst, en plus de livrer leur enseignement en français, ont assuré que toute documentation anglaise était résumée et traduite en français et mise à la disponibilité des étudiants. Selon l'institution, la transition de la méthode d'enseignement modulaire à la méthode magistrale permet aux enseignants de fournir de l'aide individuelle aux étudiants éprouvant des difficultés au niveau de la langue, pour s'assurer qu'ils ont acquis une bonne compréhension de la matière essentielle.

Le ministère s'est dit bien conscient de ces défis et s'est engagé à œuvrer pour assurer une formation de qualité aux apprentis unilingues français et de leur fournir les supports nécessaires pour assurer leur succès. Dans cette même optique, il informait le commissaire qu'afin d'augmenter la disponibilité de matériel didactique en français, la Direction de l'apprentissage et de la certification et le CCNB se sont joints récemment à un consortium national des collèges communautaires dans le but d'obtenir des subventions du gouvernement fédéral, par le biais de Patrimoine Canada, qui permettront la traduction et/ou l'élaboration de matériel didactique pour les cours de métiers spécialisés.

---

**Institution :** Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du N. B. (CSSIAT).

**Sommaire de la plainte :** Suite à un accident au travail, la conjointe du plaignant s'est vue obligée par la CSSIAT de se rendre au Centre de rééducation professionnelle de Grand Bay-Westfield (Saint John) afin d'y suivre un traitement de 7 semaines. Vu la durée du traitement et compte tenu du fait que sa conjointe est unilingue francophone, le plaignant souhaitait que celle-ci puisse obtenir des services dans sa langue de choix. La question était de savoir quel encadrement était fourni par le centre de rééducation professionnelle en question aux personnes unilingues francophones en séjour prolongé.

**Exposé de la situation par l'institution :**

- L'institution, documentation à l'appui, a indiqué avoir la capacité et les mesures en place pour assurer la livraison des services dans les deux langues officielles au Centre de rééducation professionnelle de Grand Bay-Westfield (Saint John).
- De plus, il est ressorti des correspondances de la CSSIAT que cette dernière se préoccupe du fait que des membres des deux communautés linguistiques fréquentent leur établissement et, conjointement avec les établissements d'hébergement commerciaux devant les accommoder, ont mis en place un certain nombre de mesures pour assurer que les services périphériques soient également disponibles dans les deux langues officielles afin d'en amoindrir les inconvénients.



- Enfin, l'institution soulignait qu'un service d'accompagnement professionnel était également disponible pour les clients devant se rendre dans les divers centres hospitaliers de la région et que chacun de ces établissements avait l'obligation, en vertu de la *LLO*, de servir la clientèle dans la langue officielle de son choix.

**Conclusion :**

- Bien que les échanges avec l'institution aient démontré que le centre de rééducation concerné a bel et bien la capacité d'offrir ses services et d'assurer l'encadrement qui s'y rattache dans les deux langues officielles, le commissaire est d'avis qu'une collaboration plus étroite avec les divers organismes francophones de la grande région de Saint John tels l'Association régionale de la communauté francophone de la grande région de Saint John (ARCF) ou le Centre Samuel-de-Champlain pourrait lui fournir des pistes intéressantes afin de bonifier leur trousse d'information dans un effort de pourvoir à tous les besoins de leur clientèle francophone. En effet, sensibiliser sa clientèle francophone et lui faciliter l'accès à l'édition électronique du Bottin (<http://lebottin.org/>) de l'organisme Avantage Saint John Avantage et de ses partenaires sont des actions qui permettraient à l'institution d'avoir une idée précise du répertoire des services bilingues du Saint John métropolitain.

**ÉLECTIONS 2006**

Les élections provinciales de 2006 ont donné lieu à plusieurs plaintes relativement à des manquements à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) dans la prestation des services en français. Comme en attestaient les circonstances pertinentes à chacune de ces plaintes et qui furent colligées dans le même préavis d'enquête pour en simplifier le traitement, celles-ci semblaient converger vers une déficience au niveau de la prestation des services dans la langue officielle choisie par l'électeur ainsi que vers l'offre active qui semblait aussi, selon les allégations, avoir été déficiente.

Suite aux élections provinciales de 2003 et triennales de 2004, le bureau du commissaire aux langues officielles avait reçu plusieurs plaintes de ce type. Dans son rapport, le commissaire avait alors émis une série de recommandations pour, à l'avenir, contrer de telles situations. En réponse au préavis d'enquête signifié à Élection Nouveau-Brunswick en 2006, l'institution renouvelle son engagement à mettre tout en œuvre pour respecter ses obligations en vertu de la *LLO* en suivant les recommandations précédemment émises.

Au terme de cette nouvelle enquête, le commissaire n'a pas jugé nécessaire de soumettre des recommandations étant donné que l'institution a déjà apporté certaines modifications. Cela étant dit et dans un esprit de gestion du risque, l'institution aurait tout intérêt à déployer des mesures de vérification proactives et de renforcement positif aux endroits qui semblent avoir été le foyer de la majorité des plaintes lors des élections de 2003, 2004 et 2006 et peut-être, de façon plus aléatoire, aux autres bureaux du scrutin jugés à plus haut risque de dérapage.

## **ADRESSES URL**

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le bureau du commissaire a reçu quelques plaintes concernant la langue dans laquelle doivent être formulées les adresses URL (Uniform Resource Locator) identifiant les sites Internet des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). La question est de savoir si ces adresses doivent elles aussi être conformes aux exigences de cette *LLO*, c'est-à-dire être libellées dans la langue de la page affichée.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a noté lui-même des difficultés à ce niveau. Le commissaire comprend donc les limites technologiques qui peuvent compliquer la tâche. Cependant, il considère qu'on doit persévérer et tenter de trouver une solution à ce genre de problématique.

Suite à une plainte visant le site web de Tourisme Nouveau-Brunswick, le ministère du Tourisme et des Parcs a remédié à la situation. Ce site est désormais accessible aux adresses suivantes : [www.tourismenouveaubrunswick.ca](http://www.tourismenouveaubrunswick.ca) (français) et [www.tourismnewbrunswick.ca](http://www.tourismnewbrunswick.ca) (anglais). Si l'internaute bascule d'une langue à l'autre, la composition des adresses URL change en conséquence. Le commissaire applaudit ce progrès.

Plusieurs institutions optent pour l'anglais dans la composition des adresses URL en y indiquant la langue par « en » pour les pages en anglais et « fr » pour les pages en français. Le commissaire est d'avis qu'il y aurait lieu d'étudier la possibilité d'avoir des adresses URL libellées dans la langue de la page affichée.

## CHAPITRE III

### INTERACTION AVEC LES INSTITUTIONS

Le commissaire aux langues officielles est, comme l'ombudsman, nommé par un pouvoir public qui garantit son indépendance. Le Bureau du commissaire aux langues officielles fait enquête lorsqu'une plainte vise un ministère ou une institution du gouvernement. Le commissaire peut faire des recommandations, mais il ne peut pas imposer de solutions. Il a plutôt un rôle de médiateur et de conciliateur : il entreprend des discussions avec l'institution en question pour s'assurer que celle-ci s'arrange pour satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles. Voici les dossiers dont le Bureau du commissaire aux langues officielles s'est occupé en 2007-2008.

#### *Ministère de l'Éducation*

##### **Étude des programmes et services de français langue seconde**

Le 23 juillet 2007, le ministre de l'Éducation, Kelly Lamrock, a annoncé ce qu'il a appelé une « étude complète » des programmes et services de français langue seconde (secteur anglophone). L'étude a été entreprise dans le cadre du plan d'éducation du gouvernement *Les enfants au premier plan*. Notant que la province était loin de son objectif, soit que 70 % de tous les diplômés du secondaire soient capables de s'exprimer efficacement dans leur deuxième langue officielle, M. Lamrock a indiqué qu'il fallait examiner les méthodes avec lesquelles était enseignée la langue seconde « si nous souhaitons devenir des chefs de file en éducation ».

M. Lamrock a nommé M. Jim Croll, professeur émérite de la Faculté d'éducation de l'Université du Nouveau-Brunswick, et Mme Patricia Lee, présidente du conseil d'éducation du district 16, comme commissaires responsables de l'étude.

Les commissaires avaient pour mandat de consulter les élèves, les parents, les enseignants, les éducateurs et certains intervenants dans leur étude sur les modèles actuels de l'enseignement du français langue seconde et de faire des recommandations « en vue d'aider le secteur anglophone à élaborer des programmes de français langue seconde qui serviront au mieux les intérêts de tous les élèves ».

Le processus d'étude a été critiqué dès le début, car de nombreux parents et experts linguistiques avaient l'impression que le mandat attribué à M. Croll et à Mme Lee reposait sur plusieurs mythes et hypothèses dont la fausseté avait été démontrée depuis longtemps par d'autres rapports et études sur le français langue seconde (FLS) examinés par des pairs. Ces mythes et hypothèses sont, entre autres, les suivants :

- Les apprenants doivent bien maîtriser leur langue maternelle avant de s'attaquer à une langue seconde.
- Les jeunes enfants ont de la difficulté à s'adapter à une langue seconde.
- L'enseignement de la langue seconde nuit aux arts, à la musique et à l'éducation physique.
- L'immersion coûte trop cher.

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) ne s'applique pas au ministère de l'Éducation. Par contre, elle confère au commissaire aux langues officielles l'autorité et la responsabilité de promouvoir l'avancement des deux langues officielles. C'est dans le cadre de ce volet de son mandat que le commissaire s'est impliqué dans le dossier de la réforme du français langue seconde dans la province, en faisant sa propre analyse dont les détails ont été évoqués dans son rapport annuel de 2005-2006.

Depuis plusieurs années, le commissaire s'est prononcé en faveur de l'amélioration des programmes de français langue seconde. Il a donc pris des dispositions pour rencontrer M. Croll et Mme Lee le 19 octobre 2007. Il était accompagné de Joan Netten, professeure-chercheuse honoraire à la Faculté d'éducation, de la Memorial University of Newfoundland. Mme Netten est une chercheuse de renommée internationale qui se spécialise dans des programmes d'immersion établis. Elle a élaboré le programme de français intensif pancanadien pour les étudiants du français langue maternelle, en collaboration avec Claude Germain de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

Durant la rencontre, le commissaire a fait part des conclusions de son étude du FLS et de ses préoccupations au sujet des mythes contenus dans le mandat de l'étude et de la possibilité que le gouvernement provincial veuille réduire les programmes d'immersion ou les abandonner complètement. Il a expliqué également que, à son avis, l'immersion en français était plus qu'une méthode d'enseignement : elle est un élément essentiel de l'interaction entre les anglophones et les francophones au Nouveau-Brunswick. Il a dit que les parents et les enfants qui optent pour l'immersion affirment concrètement non seulement que l'enfant veut devenir bilingue pour des raisons pratiques, mais également qu'ils sont ouverts à la culture francophone et veulent se rapprocher de leurs voisins francophones. Le commissaire a exhorté M. Croll et Mme Lee à émettre des recommandations qui respecteraient la décision prise par les parents et les enfants qui choisissent l'immersion. Les programmes d'immersion n'ont jamais vraiment été appuyés à l'échelle provinciale et dans les districts, a ajouté le commissaire, raison pour laquelle il est important de procéder à de nouveaux investissements dans les programmes d'immersion et de prendre un engagement renouvelé à l'égard de ceux-ci afin de permettre à autant d'enfants que possible d'apprendre le français.

Après la présentation du commissaire, Mme Netten a parlé à M. Croll et à Mme Lee des mythes entourant l'immersion et a entrepris de citer toutes les études qui ont détruit ces mythes.

Le mouvement Canadian Parents for French a sonné l'alarme après sa propre rencontre avec M. Croll et Mme Lee, déclarant publiquement qu'il croyait que l'étude n'était qu'une simple formalité qui recommanderait un plan déterminé d'avance visant l'abandon du programme d'immersion précoce dans la province. Ces préoccupations ont rapidement été écartées par le ministre de l'Éducation qui a sous-entendu à plusieurs reprises durant le débat sur le FLS que ces parents étaient tout simplement égoïstes. Une citation du *Telegraph Journal* du 18 novembre est un exemple typique de l'attitude insultante du ministre envers le groupe de parents : « J'aimerais souligner que de tout ce que nous faisons, quel que soit le nom que nous lui donnons, le programme d'immersion précoce actuel est le plus efficace. Mais les parents (Canadian Parents for French) ne peuvent pas aller se réfugier dans la maison dans l'arbre, tirer l'échelle derrière eux et dire, 'Il n'y a pas de problème avec le groupe de 20 ou 30 % d'enfants ici, et on ne veut pas s'inquiéter de l'autre 70 %.' » [Traduction]

Le 18 février 2008, M. Lee et Mme Croll ont soumis le rapport intitulé *Un examen complet des programmes et services de français langue seconde au secteur anglophone du ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick* au ministre, Kelly Lamrock. Le document a été rendu public le 27 février. L'étude a recommandé d'abandonner les programmes d'immersion précoce en français et de français de base et de commencer plutôt les programmes de français langue seconde à partir de la 5e année, soit par un programme de français intensif à l'intention de tous les élèves dans le secteur anglophone. L'étude a recommandé également qu'un programme de français de base enrichi ou un programme d'immersion tardive à compter de la 6e année suive le programme de français intensif de la 5e année et que tous les élèves, dans le programme de base ou d'immersion, poursuivent leurs programmes de FLS jusqu'à la 12e année.

Fait plutôt curieux, lors de la conférence de presse pour l'annonce des recommandations de l'étude, M. Croll a admis que l'immersion précoce est la « Cadillac » des programmes d'enseignement du français langue seconde.

La recommandation d'abolir l'immersion précoce a été accueillie avec incrédulité et colère par les parents, les universitaires et les autres intervenants partout dans la province. Le commissaire a déclaré aux journalistes qu'il se préoccupait de la présence de divers mythes dans l'étude. Le mouvement Canadian Parents for French (CPF), qui avait été ridiculisé auparavant par le ministre de l'Éducation pour avoir prévenu que l'étude recommanderait l'élimination de l'immersion précoce, a tenu une conférence de presse deux jours après l'annonce. La présidente de CPF a déclaré que les recommandations de l'étude faisaient fi de plus de 35 années d'études universitaires dignes de foi menées au Canada et aux États-Unis indiquant clairement que l'immersion précoce est la meilleure méthode d'apprentissage d'une langue secondaire pour les enfants qui permet de produire la compétence linguistique la plus élevée.

L'étude a été généralement critiquée comme étant déficiente. Le commissaire a reconnu que le gros de l'information contenue dans l'étude avait été contredite par d'autres rapports de recherches d'experts qu'il avait lus et, dans des entrevues avec les médias, il a recommandé au gouvernement de procéder avec soin et de prendre en considération tous les renseignements pertinents sur la question avant d'agir. Le commissaire partageait les mêmes préoccupations que le groupe de pression CPF avait soulevées au sujet de l'étude, à savoir :

- Les auteurs de l'étude du FLS ont basé la réussite ou l'échec de l'immersion précoce en français sur une épreuve orale de 15 minutes pour déterminer la compétence en français à la fin de la 12e année. L'épreuve de compétence n'est pas obligatoire, donc de nombreux finissants de l'immersion tardive ne l'ont pas subie, bien qu'ils aient terminé le programme.
- Les auteurs ne sont pas des experts en FLS.
- Le rapport contient presque exclusivement des commentaires isolés défavorables à l'immersion précoce même si les auteurs ont admis que la plupart des commentaires qu'ils avaient reçus étaient en faveur de ce programme.
- L'analyse des données concernant les taux d'attrition à partir des programmes d'immersion précoce et d'immersion tardive est inexacte. Les chiffres utilisés pour affirmer que les élèves du programme d'immersion précoce quittaient le programme sont faux.
- Le rendement des élèves du programme d'immersion précoce est en fait plus élevé que ne l'indique le rapport, 85,9 % ayant répondu aux attentes du programme.
- Les résultats du programme de français de base intensif, quoique très encourageants en 5e année, n'ont pas été évalués au-delà de la 9e année.
- L'évaluation financière de l'étude induit en erreur. Les enseignants du programme d'immersion et ceux du volet anglais reçoivent la même rémunération. Donc, qu'un élève soit dans une classe d'immersion ou une classe du volet ordinaire, le coût est essentiellement le même.
- Rien ne prouve que l'abolition du programme d'immersion précoce en français améliore la littératie en anglais. En fait, des années de recherche objective et sérieuse démontrent que le contraire est vrai.

Malgré l'opposition au plan, le ministre, Kelly Lamrock a annoncé le 14 mars à l'Assemblée législative que le gouvernement mettrait en œuvre les recommandations de l'étude et que les changements entreraient en vigueur d'ici septembre 2008.

L'annonce a surpris le commissaire et bien d'autres, vu qu'elle a suivi très rapidement la publication de l'étude, ne permettant pas de consulter le public au préalable. En fait, avant cette annonce, le commissaire a tenté de convaincre le ministre que l'abolition du programme d'immersion précoce n'était pas la voie à emprunter. Comme bien d'autres qui ont critiqué la méthodologie de l'étude, il a souligné qu'il y avait diverses études et recommandations d'études qui ne semblaient pas avoir reçu l'attention méritée.

Quoique le commissaire ne conteste pas le droit du ministre d'apporter les changements qui s'imposent au système d'éducation, il ne peut toutefois appuyer la décision de supprimer l'immersion précoce du programme de FLS. À la lumière de son examen antérieur du dossier du FLS et suite aux commentaires adressés à M. Croll et à Mme Lee pour soutenir l'immersion précoce et à son refus d'appuyer la décision du gouvernement d'éliminer le programme, le commissaire a décidé qu'il n'était pas en mesure d'enquêter sur les plaintes qu'il avait déjà reçues au sujet de l'étude du FLS. Il les a donc renvoyées au Bureau de l'ombudsman. Le 20 mars 2008, le commissaire a publié une déclaration encourageant les personnes du Nouveau-Brunswick mécontentes de la décision à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman. En effet, l'élaboration de politiques et les décisions qui en découlent sont entre les mains des membres de l'Assemblée législative. Cependant, la possibilité que les changements au programme d'immersion soient de nature administrative plutôt que législative, et que le travail de M. Croll et de Mme Lee soit défectueux implique un problème au déroulement du processus. Les questions de processus du gouvernement relèvent du mandat de l'ombudsman. De plus, le rôle de ce dernier en tant que défenseur des enfants et de la jeunesse lui donne l'autorité de se pencher sur l'impact des changements sur les enfants du Nouveau-Brunswick.

Entre-temps, la décision du gouvernement d'abolir l'immersion précoce a déclenché une série de protestations par les parents partout dans la province, dont l'une devant l'Assemblée législative, le 27 mars. La décision controversée a fait la une des quotidiens pendant des semaines et, à la fin de l'exercice financier, l'opposition au plan du ministre Lamrock ne montrait aucun signe d'apaisement.

## **Félicitations!**

En association avec l'École Sainte-Bernadette, à Moncton, la Bibliothèque publique de Riverview a commencé à offrir « L'heure du conte en français », une merveilleuse possibilité pour les enfants francophones d'âge préscolaire du coin d'apprendre et de s'amuser dans leur langue. Dans le cas des enfants francophones qui vivent dans des collectivités à prédominance anglophone, les possibilités de participer à des activités publiques dans leur langue sont rares en dehors du système d'éducation. Le commissaire applaudit la Bibliothèque publique de Riverview pour son leadership en reconnaissant que les enfants francophones des environs ont besoin de développer une identité linguistique et culturelle forte par l'apprentissage et le jeu. Il espère également que les autres bibliothèques publiques qui offrent des services à une communauté francophone minoritaire suivront l'exemple qu'elle a établi.

## **Ministère de la Santé**

### **Les régies régionales de la santé : La réduction de huit à deux régies régionales de la santé**

Le 11 mars 2008, le ministère de la Santé a annoncé sa décision de réduire le nombre de régies régionales de la santé (RRS) de huit à deux. Le ministre de la Santé, Michael Murphy, a expliqué que l'établissement de deux régies régionales de la santé permettra de mieux répondre aux besoins cliniques de la population néo-brunswickoise en lui offrant l'accès à un plus grand réseau de services et de prestataires de soins de santé au sein de sa régie régionale et en éliminant les obstacles administratifs à l'accès aux soins entre les régions. Selon le communiqué du ministère, le ministère croyait également que cette réorganisation des RRS mettrait un terme « à la concurrence malsaine qui existe à l'heure actuelle entre les huit régies régionales de la santé ».

Dans le communiqué, le ministre a déclaré que « les gens du Nouveau-Brunswick doivent recevoir la même qualité élevée de soins de santé, peu importe où ils vivent. Aujourd'hui, nous avons des listes d'attente de plus d'un an pour certains services dans une région de la province et de seulement quelques semaines dans une autre région pour ces mêmes services.

Certains médicaments sont payés par les deniers publics dans une région et pas dans d'autres. C'est une situation que je ne peux accepter en tant que ministre de la Santé ».

Les 17 membres des conseils d'administration des régies régionales de la santé seront nommés par le gouvernement et rémunérés pour leurs services.

La RRS « A » aura son siège à Bathurst et offrira des services dans les régions anciennement desservies par la RRS 1 (Beauséjour), la RRS 4 (Edmundston), la RRS 5 (Campbellton) et la RRS 6 (Bathurst).

La RRS « B », qui aura son siège à Miramichi, offrira des services dans les régions anciennement desservies par la RRS 1 (Sud-Est), la RRS 2 (Saint John), la RRS 3 (Fredericton) et la RRS 7 (Miramichi).

Le ministre a annoncé également l'établissement du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, qui aura un double mandat, « soit d'une part, offrir à la population du Nouveau-Brunswick l'occasion de s'exprimer et de participer à un dialogue significatif sur les enjeux relatifs aux soins de santé et, d'autre part, informer la population sur le rendement du système de santé », selon le communiqué. La réorganisation a aussi compris le regroupement, dans le cadre d'une nouvelle agence du secteur public d'une variété de services non cliniques actuellement gérés par les régies régionales de la santé.

En réponse à la décision du ministère, certains intervenants ont commencé à avancer l'idée d'identifier les deux RRS selon une base linguistique. Dans une lettre datée du 17 mars 2008 au premier ministre, la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) a recommandé que ces désignations soient incorporées formellement à la nouvelle loi. En particulier, elle a recommandé que la RRS « A » soit désignée comme institution francophone et la RRS « B », une institution anglophone. La lettre a énoncé clairement que ces désignations devaient être soumises à l'obligation voulant que les RRS et les établissements de santé à l'intérieur de ces RRS fournissent tous des services égaux en français et en anglais, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Le commissaire a reçu une copie de la lettre de la SAANB et, après mûre réflexion, a conclu que la modification proposée par ce groupe, si elle était mise en œuvre, ne devrait pas avoir d'impact négatif sur le bon fonctionnement du système de santé de la province. Dans une lettre du 31 mars 2008 adressée au ministre, le commissaire a écrit que, en effet, « ces changements pourraient certainement amenuiser les inquiétudes exprimées par certains intervenants qui considèrent que la réforme ou que certaines parties de celle-ci pourraient avoir un effet nuisible sur l'avancement de nos communautés linguistiques. En toute franchise, je dois vous avouer que ces modifications ne viendraient que concrétiser la situation telle qu'elle existe présentement, c'est-à-dire que les anciennes régies qui œuvraient en milieu majoritairement francophone se retrouvent rassemblées sous la régie « A » et que celles qui se trouvaient dans les régions à majorité anglophone, font maintenant partie de la régie « B ». Je veux donc vous manifester mon appui pour la demande que faisait la SAANB dans sa lettre au premier ministre ».

Dans sa lettre au ministre, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

- Que la loi régissant les régies régionales de la santé dans la province énonce clairement que les RRS doivent fournir tous les services dans la langue officielle de choix du public, selon les exigences de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).
- Que les RRS de la province et leurs établissements soient tenus d'établir des plans stratégiques et des mesures du rendement dans le but de s'assurer qu'ils fournissent des services égaux dans la langue officielle de choix là où des services sont offerts, selon les exigences de la LLO.
- Que l'agence de services non cliniques partagés offre tous ses services et ses communications dans la langue officielle de choix dans ses rapports avec les RRS, leurs employés, les établissements de santé et les employés de ces établissements, comme l'exigent les articles 27, 28, 28.1, 29 et 30 de la LLO.

- Que toute loi concernant le travail du Conseil contienne une ou plusieurs dispositions exigeant que le mandat conféré au *Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick*, reconnaisse clairement et préconise dans toutes ses délibérations, projets, discussions, et dans toutes les activités nécessaires, que le Conseil s'inspire et respecte les obligations et les principes que l'on retrouve dans la *LLO* et dans la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick* ainsi que les droits linguistiques reconnus par la *Charte canadienne des droits et libertés* et l'interprétation donnée à ces droits par nos tribunaux.

## Forums Dialogue Santé

Le 26 février 2007, le ministère de la Santé a annoncé la tenue de forums « Dialogue Santé » pour la Péninsule acadienne. La série de trois forums s'est déroulée plus tard au cours de cette année-là et a été organisée par la sous-ministre déléguée de la Santé.

Selon le ministre de la Santé, les résidents pourraient faire connaître au gouvernement leurs points de vue en matière de prestation de soins de santé dans la Péninsule acadienne dans le cadre des forums. Le ministre a ajouté que 135 personnes, y compris des représentants des collectivités, des municipalités, des professionnels et des administrateurs du secteur de la santé ainsi que des représentants du milieu de l'enseignement de la Péninsule, seraient invités à prendre part aux forums. Il a indiqué que les résultats du dialogue aideraient à éclairer le gouvernement dans l'élaboration d'un nouveau Plan provincial de la santé.

Le 26 novembre 2007, le Bureau du commissaire aux langues officielles s'est renseigné auprès du ministère pour déterminer quand un rapport devait être produit sur les forums Dialogue Santé. De brèves descriptions des réunions avaient été affichées sur le site Web du ministère; cependant, un rapport global n'avait pas encore été produit. Le lendemain, une réponse par courriel a été reçue de l'adjoint de la sous-ministre déléguée dans laquelle il expliquait que le ministère avait changé d'avis au sujet de la réalisation d'un rapport, décidant plutôt d'incorporer les recommandations émanant des forums Dialogue Santé au nouveau Plan provincial de la santé.

Entre-temps, le commissaire a été invité à rencontrer les représentants du ministère de la Santé au cours de la préparation du nouveau Plan provincial de la santé afin d'obtenir ses points de vue sur les questions linguistiques ayant trait aux soins de santé. Le commissaire leur a rappelé les obligations de la province relativement à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et à la *Charte canadienne des droits et libertés* et a discuté des principes sous-jacents à l'avancement des deux communautés de langue officielle.

**Note de la rédaction :** Le nouveau Plan provincial de la santé a été publié le 1er avril 2008. Dans la section du plan qui traite des initiatives majeures, le ministère a énoncé diverses initiatives visant à améliorer la prestation des services de santé aux francophones. Le ministère a promis de :

- Favoriser l'accès aux services de soins de santé primaires en français dans les régions anglophones. Des centres de santé communautaires satellites seront créés, l'un au Centre communautaire Sainte-Anne, à Fredericton et l'autre au Centre scolaire-communautaire Samuel-de-Champlain, à Saint John.
- Mettre sur pied un autre centre de santé communautaire satellite rattaché à l'hôpital de Caraquet qui sera établi à Saint-Isidore et dont les services de santé seront offerts par une infirmière praticienne.
- Collaborer avec la Régie régionale de la santé « B » et le Carrefour Beausoleil pour améliorer les services de santé en français destinés aux collectivités francophones dans la région de Miramichi.



- Collaborer avec les collectivités francophones de Fredericton, de Miramichi et de Saint John ainsi que la Régie régionale de la santé « B » pour poursuivre l'élaboration de stratégies qui garantiront aux francophones de ces régions l'accès aux services de santé dans la langue de leur choix.
- Collaborer avec le Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick et la Régie régionale de la santé « B » pour favoriser les occasions de formation et d'éducation médicales en français à Fredericton et à Saint John.
- Coopérer avec les régies régionales de la santé et continuer à collaborer avec la Société de santé et de mieux-être en français du Nouveau-Brunswick ainsi qu'avec d'autres organisations non gouvernementales en vue d'élaborer et d'améliorer des modèles de prestation de services qui répondent aux besoins des collectivités francophones.
- Appuyer les démarches de la Société de santé et de mieux-être en français du Nouveau-Brunswick visant à obtenir du financement du gouvernement fédéral.

Quant aux recommandations découlant des forums Dialogue Santé, la province s'est engagée à l'égard de la santé en région rurale et rétablira certains services dans des régions précises, dont la Péninsule acadienne. Ces services comprennent :

- La prestation de soins médicaux à l'hôpital de Caraquet et à la clinique de Lamèque 24 heures par jour, tous les jours de la semaine à l'hôpital de Caraquet et à la clinique de Lamèque.
- L'agrandissement des services d'urgence à l'hôpital de Tracadie-Sheila, y compris l'injection de fonds pour l'embauche d'infirmières supplémentaires et d'autres employés destinés au service d'urgence.
- L'ouverture de 8 lits destinés à la médecine familiale à l'hôpital de Caraquet.
- La création d'une unité de formation médicale dans la Péninsule acadienne, associée au programme de formation médicale pour étudiants francophones offert à Moncton.
- La création d'une clinique d'obstétrique dans la Péninsule qui offrira des services prénataux et postnataux aux femmes enceintes, aux nouvelles mamans et aux nouveau-nés grâce à une équipe multidisciplinaire.
- La création de cliniques offrant des services en orthopédie et en otorhinolaryngologie.
- Le financement pour permettre à une infirmière praticienne de travailler dans le domaine de la santé mentale.

### **Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick**

À l'automne 2007, il y a eu des reportages faisant état d'une histoire triste et troublante d'un couple du nord du Nouveau-Brunswick qui avait vécu une très mauvaise expérience, lorsque le mari a été traité au Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick, qui fait partie de la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, à Saint John. Pendant que son épouse se trouvait dans un café local, le mari subissait un malaise. Il a donc dû être transféré à partir du Centre cardiaque du N.-B. à l'unité des soins intensifs. Un membre du personnel, anglophone unilingue, à l'unité des soins intensifs a appelé l'épouse par cellulaire pour lui dire, en anglais, qu'il y avait eu un problème avec son mari et que ce dernier avait été transféré aux soins intensifs. L'épouse, francophone unilingue, a compris que son mari était décédé et s'est rendue à toute vitesse à l'hôpital, bouleversée. À son arrivée, on lui a dit en français que son mari était vivant. Lors des entrevues aux médias, l'épouse s'est plainte non seulement de l'appel venant de l'unité des soins intensifs, mais également du manque de services en français au Centre cardiaque du N.-B. Bien que le couple n'ait déposé aucune plainte au Bureau du commissaire aux langues officielles, ce dernier a jugé qu'un examen du niveau de service offert dans les deux langues officielles par le Centre cardiaque du N.-B. s'imposait à la suite de l'incident.

Le commissaire et l'enquêteur principal ont fait le tour du Centre cardiaque du N.B. Ils se sont entretenus avec nombre de médecins, d'infirmières et d'autres employés et ont pu établir un niveau élevé de bilinguisme au Centre. De même, les deux employés responsables de communiquer avec les personnes qui attendent de recevoir des soins au Centre sont bilingues et ont expliqué que, durant le premier contact téléphonique, ils préviennent les futurs patients de leur droit de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. De plus, une note est versée aux dossiers de tous les patients pour indiquer la langue officielle de leur choix afin que ces derniers ne soient pas obligés de continuellement le répéter durant leur séjour au Centre cardiaque du N.-B. Après leur visite, le commissaire et l'enquêteur principal ont rencontré les membres du comité des langues officielles de la régie de la santé et ont discuté longuement avec eux des obligations conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et des défis à relever afin de se conformer entièrement à la LLO. Le commissaire a obtenu un engagement du président du comité que plus d'efforts seraient consentis afin d'améliorer le service dans la langue officielle de choix au sein de la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique.

### **Traduction des dossiers de santé dans la langue officielle de choix**

Durant l'exercice financier 2006-2007, le ministre de la Santé a établi le Groupe de travail sur les renseignements personnels sur la santé pour mener des consultations publiques sur l'élaboration d'une nouvelle loi qui régirait l'accès aux renseignements personnels sur la santé et la protection de ces renseignements. Le commissaire aux langues officielles a contribué au processus en rencontrant les commissaires du groupe de travail sur les renseignements personnels sur la santé et en recommandant, dans le rapport annuel de cette année-là, que le ministère de la Santé procède à une étude approfondie afin de clarifier les obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* (LLO) à l'égard des demandes de traduction des dossiers médicaux dans la langue officielle de choix et de formuler une politique claire concernant les circonstances où les dossiers médicaux doivent être traduits.

En septembre 2007, le Groupe de travail sur les renseignements personnels sur la santé a soumis son rapport intitulé *Renseignements personnels sur la santé au Nouveau-Brunswick - Mettre en équilibre les droits à la protection des renseignements personnels et les exigences en matière d'accès*. Dans ce rapport, il a adopté comme position que les patients ont le droit de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix, cependant ce droit ne s'étend pas à la traduction du dossier de santé si celui-ci n'est pas dans la langue officielle de choix du patient : « [...] le groupe de travail sur les renseignements personnels sur la santé est d'avis que les dossiers des patients sont des outils à l'intention des fournisseurs de services de santé plutôt que des services rendus aux patients. Par conséquent, en autant que chaque patient bénéficie d'un service personnalisé dans la langue officielle de son choix, nous sommes d'avis que le droit constitutionnel a été respecté ».

Le commissaire est d'accord, en général, avec cette interprétation. Cependant, il se soucie du fait que, lorsque les auteurs du rapport ont écrit que les RRS « s'efforcent de s'adapter » aux besoins des médecins unilingues en traduisant les dossiers des patients lorsqu'ils ne sont pas rédigés dans la langue officielle de ces médecins, ils n'aient pas parlé, en particulier, de la question de la continuité des soins. En effet, l'argument en faveur de la traduction des dossiers médicaux est particulièrement convaincant, lorsque le fait de fournir des dossiers dans la langue officielle rend le traitement continu du patient plus efficace et qu'un résultat positif est plus probable. Par exemple, lorsqu'un patient dont le dossier médical est en français doit être traité par un spécialiste anglophone unilingue dans une autre région de la province qui ne peut le lire, le risque que ce patient souffre d'un retard injustifié dans le traitement augmente bien plus.

En outre, le commissaire a été consterné par la façon dont les auteurs du rapport ont abordé le droit des patients à un accès égal aux services de santé : à la page 24 du rapport, les auteurs expliquent comment ils voient les mesures d'adaptation à l'endroit des médecins unilingues : « Le point essentiel de cet effort d'adaptation est de faire en sorte

que les retards en matière de traitement et de prestation de soins au patient ne soient pas déraisonnables, et que ce délai soit **approximativement le même** pour les patients anglophones et francophones. » (caractère gras ajouté)

En janvier 2008, une employée du Bureau du commissaire a assisté à un atelier traitant des renseignements personnels sur la santé organisé par le ministère de la Santé et a expliqué que les droits linguistiques des anglophones et des francophones n'étaient pas « approximativement les mêmes » et, donc, le ministère doit chercher à garantir que les gens du Nouveau-Brunswick ne soient pas obligés d'attendre plus longtemps tout simplement parce qu'ils choisissent d'obtenir leurs services de santé dans une langue officielle au lieu de l'autre.

### **Des employés dans le secteur de la santé refusent d'offrir un service dans les deux langues officielles**

Dans son dernier rapport annuel, le commissaire a souligné que les titulaires de postes de direction au sein des régies régionales de la santé de la province semblent comprendre et apprécier la nécessité de servir le public dans la langue officielle de son choix. Cependant, cette obligation juridique n'est souvent pas acceptée par le personnel de première ligne qui, trop souvent, considère les droits linguistiques comme un désagrément ou une menace. Malheureusement, les gens du Nouveau-Brunswick continuent de se heurter à cette attitude négative. Durant l'exercice financier 2007-2008, le commissaire a reçu des plaintes et des communications au sujet de cas où le personnel de première ligne dans les hôpitaux en particulier avait refusé d'offrir un service aux patients dans la langue officielle de leur choix. Dans un hôpital, par exemple, les employés dans certains services qui utilisaient un système de numéro pour le registre des patients ont refusé d'appeler les numéros dans les deux langues officielles, contrairement à ce qu'exige la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Le commissaire a exhorté les régies régionales de la santé à poursuivre leurs efforts afin d'informer leurs employés au sujet des droits en matière de langues officielles et de les convaincre de la nécessité d'adhérer aux dispositions de la LLO. C'est seulement par une telle démarche concertée que les gens du Nouveau-Brunswick finiront par recevoir des services de santé cohérents dans la langue officielle de leur choix.

### **Félicitations!**

La Régie régionale de la santé (RRS) de Miramichi continue de rechercher des solutions afin de fournir des services de soins de santé de qualité dans la langue officielle de choix. Elle a été la première à introduire des bracelets d'identification pour les patients indiquant la langue officielle de leur choix. À l'automne dernier, le coordonnateur des langues officielles de la Régie a communiqué avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour parler davantage des activités et des projets que la RRS de Miramichi a entrepris afin d'offrir à ces patients un accès égal aux services de valeur égale sans retard injustifié :

- La RRS a créé un livre d'expressions bilingues pour les professionnels de la santé qui se rattachent aux services de santé précis qu'ils offrent. Le livre a été si populaire parmi le personnel et la demande pour des exemplaires de ce précieux outil a été si grande qu'il a été mis en ligne en permanence sur le site intranet de la RRS pour que les employés puissent le télécharger.
- Trois fois par année, la RRS publie des articles dans son bulletin interne dans le but de sensibiliser le personnel aux questions et aux exigences en matière de langues officielles, comme l'offre active de services.
- Une trousse sur l'offre active pour les gestionnaires et les employés de la RRS a été élaborée et distribuée en septembre 2007. La trousse était conçue pour fournir aux professionnels de la santé de l'information et des conseils sur la prestation de services dans les deux langues officielles.

Le coordonnateur des langues officielles de la Régie a présenté ces idées aux coordonnateurs des langues officielles dans les autres RRS. Reconnaissant le dur travail et le leadership que la Régie régionale de la santé de Miramichi continue de démontrer à l'égard des langues officielles, le commissaire espère que ces derniers emboîteront le pas.

---

Suite à une plainte reçue par le Bureau du commissaire aux langues officielles au sujet des dates sur les menus distribués aux patients à la RRS de Miramichi qui étaient en anglais seulement, la RRS a entrepris immédiatement de régler un problème qui était plus complexe qu'on aurait pu le croire de prime abord. Le logiciel utilisé pour produire les menus permettait d'imprimer tous les autres renseignements dans les deux langues officielles. Cependant, les dates permettant aux patients de savoir quand seraient servis des repas précis ne pouvaient être inscrites qu'en anglais. L'entreprise privée qui a créé le logiciel a indiqué au personnel de la RRS que l'ajout de la capacité nécessaire pour produire les dates dans les deux langues officielles serait une proposition exigeante et très coûteuse. Ne se laissant pas décourager, le personnel technique de la RRS, à la demande du gestionnaire des services d'alimentation et du coordonnateur des langues officielles, a étudié le logiciel afin de trouver un moyen d'ajouter les dates en français. Entre-temps, les membres du personnel ont estampé les dates en français sur chaque menu à côté des dates générées automatiquement en anglais seulement par le système informatique. Après des recherches et de nombreux essais, le personnel technique de la RRS a trouvé un moyen d'ajouter l'information au logiciel et a créé de nouveaux codes d'accès permettant à l'équipe chargée d'élaborer les menus d'y insérer électroniquement les dates en français.

Le commissaire applaudit le personnel de la RRS de Miramichi pour avoir persévéré dans ses efforts afin d'offrir aux patients un accès égal à des soins de qualité dans les deux langues officielles. Les institutions provinciales doivent souvent utiliser des logiciels ayant des fonctions bilingues limitées et trop souvent renoncent face à l'adversité à sortir des chemins battus et à adapter les logiciels à la réalité néo-brunswickoise. Le commissaire a remarqué que d'autres ministères ont renoncé rapidement après que des fournisseurs de services techniques privés leur ont dit que la fourniture d'un contenu bilingue était trop difficile ou coûteux. Il croit que ce serait à leur avantage de suivre l'exemple d'imagination et de ténacité qu'offre la Régie régionale de la santé de Miramichi.

## Félicitations!

Depuis le début de son mandat en 2003, le commissaire a encouragé le gouvernement provincial à établir un plan directeur de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Il croit que ce n'est que lorsque les ministères et les institutions adopteront de façon proactive les objectifs et les obligations de la LLO que la province pourra vraiment dire qu'elle prend ses responsabilités juridiques au sérieux à l'égard des communautés de langue officielle. Voilà pourquoi il a été heureux d'apprendre que la Régie régionale de la santé du Sud-Est prévoit adopter son propre plan stratégique relatif aux langues officielles pour 2008-2009 qui, selon la RRS, comprendra les éléments suivants :

- l'information et la formation du personnel (sur des sujets comme l'offre active);
- des politiques concernant l'affichage bilingue;
- des politiques pour créer des avis de concours, des publications et des documents destinés au grand public dans les deux langues officielles;
- la réévaluation du programme d'offre active d'ici un an;
- des outils sur le site Web pour informer le public au sujet des activités liées aux langues officielles; et
- la surveillance et le suivi continus des effectifs pour mesurer la disponibilité du personnel bilingue afin de répondre aux besoins des patients.

Le commissaire espère que la RRS mettra cette initiative à exécution et croit qu'elle servira d'exemple à toutes les institutions provinciales.

## *Ministère de la Justice*

### **Fermeture des tribunaux satellites régionaux**

En mai 2007, le ministère de la Justice a annoncé la fermeture de sept tribunaux satellites à Doaktown, Perth, Sackville, Neguac, Shippagan, Dalhousie et Sussex. Trois mois plus tard, le ministère a annoncé la fermeture de trois autres tribunaux satellites, soit ceux de Hampton, Richibucto et Shediac. Un porte-parole du ministère a alors expliqué que la décision visait à régler des préoccupations de longue date au sujet de la nature adéquate des installations. De même, les responsables prévoient que les fermetures amélioreraient l'accès au système judiciaire et libéreraient jusqu'à 450 heures environ en temps de déplacement parce que le personnel des tribunaux passerait plus de temps à son bureau.

Dans un communiqué publié en août, le ministre de la Justice a déclaré ce qui suit : « Quand les nouveaux palais de justice de Saint John et de Moncton seront ouverts, les services aux tribunaux seront regroupés dans 16 établissements au lieu de 28, sans aucune perte d'emploi [...]. Il s'agit d'un progrès véritable en vue de moderniser l'appareil judiciaire et de le rendre plus efficace. Nous allons continuer d'étudier d'autres moyens d'améliorer le système judiciaire ».

Cependant, peu après l'annonce de mai, le village de Neguac a protesté contre la perte de son tribunal satellite. En juin, le conseil municipal a voté en faveur du dépôt d'une plainte auprès du Bureau du commissaire aux langues officielles afin d'éviter le transfert des services judiciaires de Neguac au palais de justice de Miramichi. Le maire et le conseil municipal se préoccupaient des incidences économiques sur les francophones qui seraient obligés de se rendre à Miramichi pour recevoir des services judiciaires, de même que de la disponibilité du personnel au palais de justice de Miramichi pour offrir un accès égal à des services de valeur égale dans les deux langues officielles. Le conseil municipal de Neguac a fait un essai officieux dans le cadre duquel plusieurs personnes ont appelé le palais de justice de Miramichi afin de déterminer le niveau de service dans la langue officielle de leur choix. Le maire de Neguac a indiqué à *L'Acadie Nouvelle* que c'étaient des anglophones unilingues qui avaient répondu aux appels dans de nombreux cas pour les transférer ensuite à un système de messagerie vocale. Cette situation a amené le maire et le conseil à se préoccuper de la disponibilité du personnel à Miramichi pour offrir des services égaux de valeur égale dans les deux langues officielles.

Dans une lettre datée du 24 août 2007 au sous-ministre de la Justice, le commissaire aux langues officielles a joint sa voix à celles qui doutaient de la capacité du personnel au palais de justice de Miramichi d'offrir un accès égal à des services de valeur égale dans les deux langues officielles. En outre, le commissaire a demandé qu'on lui explique le processus qui a mené à la décision de fermer le tribunal satellite de Neguac. En particulier, il voulait savoir si les droits linguistiques en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) avaient été pris en considération et si, le cas échéant, des mesures seraient prises pour s'assurer que les francophones qui auraient normalement accès aux services au palais de Neguac pourront tout aussi être bien servis à Miramichi.

Durant une réunion qui s'est tenue le 12 septembre 2007, la sous-ministre adjointe de la Justice a indiqué au commissaire que le ministère prévoyait à long terme réduire le nombre de palais de justice en offrant les services judiciaires dans les plus grands centres de la province. Elle a précisé que la fermeture des tribunaux satellites était nécessaire par souci d'efficacité : les juges, les procureurs de la Couronne et les sténographes devaient se rendre en voiture jusqu'aux tribunaux satellites, ce qui représentait d'importantes dépenses et une perte de temps. De plus, elle a expliqué que des tribunaux satellites n'étaient pas sécuritaires, n'avaient aucune cellule de détention provisoire, ni aucune salle de bain pour les juges et qu'ils n'étaient pas accessibles en fauteuil roulant. Finalement, elle a dit au commissaire que la fermeture des tribunaux satellites permettrait aux contribuables d'économiser environ un million de dollars.

Dans une lettre au commissaire datée du 17 décembre 2007, le sous-ministre a expliqué qu'environ 500 causes étaient entendues chaque année au tribunal satellite de Neguac et que, de ce nombre, 33 % ne l'étaient pas par un juge. Quant aux 350 autres causes, environ la moitié étaient entendues en français.

Le sous-ministre a ensuite écrit que, après un examen du volume de travail des juges et des sténographes, il avait été déterminé que le palais de justice de Miramichi, moderne et accessible, était le mieux placé pour prendre en charge les causes supplémentaires de Neguac. Il a écrit également qu'il y avait suffisamment d'employés bilingues au palais de justice de Miramichi pour assurer des services dans les deux langues officielles. De plus, il a expliqué que le directeur régional du ministère avait déjà rencontré le personnel à Miramichi pour lui rappeler son obligation juridique de servir le public dans la langue officielle de son choix. Il a indiqué que les employés à Miramichi étaient fiers de pouvoir ainsi servir le public et étaient consternés d'apprendre que les citoyens de Neguac les en croyaient incapables. Le ministère avait demandé aux employés à Miramichi de hausser leur niveau de service dans les deux langues officielles. Cependant, le sous-ministre a indiqué qu'ils ne « commençaient pas à zéro » et avaient déjà pris beaucoup de mesures pour s'acquitter de leur responsabilité à l'égard de la LLO.

Le 12 février 2008, le maire de Neguac a écrit au ministre de la Justice disant qu'il acceptait l'explication du ministère au sujet de la décision de fermer le palais de justice de Neguac. Cependant, comme le ministère n'avait pas consulté le public, cela avait fait naître un sentiment de méfiance dans les collectivités touchées par le changement. En outre, même si les gens de Neguac continuaient à se préoccuper de la capacité du personnel à Miramichi d'offrir des services égaux au public dans les deux langues officielles, le maire a dit avoir l'assurance que le ministère était capable de régler de tels problèmes en temps opportun. Pour cette raison, il a retiré la plainte que le village avait déposée auprès du Bureau du commissaire aux langues officielles.

Dans une lettre au sous-ministre de la Justice datée du 26 février 2008, le commissaire a noté qu'on pouvait comprendre le scepticisme à l'égard des assurances du ministère qu'il pourrait offrir des services égaux de valeur égale dans la langue officielle de choix au palais de justice de Miramichi, compte tenu de l'absence d'un juge bilingue et du fait que le greffier est un anglophone unilingue. Le sous-ministre a répondu qu'un juge bilingue d'une autre région se rendrait à Miramichi pour entendre les causes en français et que le greffier adjoint est bilingue.

Le commissaire ne doute aucunement des bonnes intentions du personnel à Miramichi. Cependant, il continue de se préoccuper de ce que l'avenir réserve en ce qui a trait à l'accès à des services judiciaires égaux dans les deux langues officielles. Il a exhorté le sous-ministre de la Justice à demeurer vigilant afin de s'assurer que les questions qui s'étaient déjà présentées à Miramichi ne dénotent pas un plus grand problème menant à l'incapacité de garantir un service cohérent et égal dans la langue officielle de choix.

**RECOMMANDATION : Que le ministère de la Justice adopte un système de vérification pour s'assurer que les palais de justice dans la province s'acquittent de leurs obligations en vertu de la LLO en offrant de façon cohérente un service dans la langue officielle du choix du public et que les effectifs sont mis à jour au besoin pour assurer la conformité avec la LLO.**

### **R. c. Michelle LeBlanc**

Le 2 août 2007, la cour provinciale à Neguac a rendu un jugement dans l'affaire *R. c. Michelle LeBlanc* (2007 NBCP 30). Le jugement préoccupe le commissaire non pas à cause de son résultat final, mais plutôt à cause de l'interprétation que le juge a donnée à des articles clés de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Mme LeBlanc a été accusée après avoir été interceptée par un agent de la GRC pour excès de vitesse à Neguac. La défense de Mme LeBlanc reposait surtout sur l'affirmation voulant que



l'agent de la GRC qui l'avait arrêté n'ait pas rempli certaines obligations conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO), en particulier :

- Elle a soutenu ne pas avoir été informée immédiatement, durant le contact initial avec l'agent de la GRC, de son droit d'être servie dans la langue officielle de son choix, en violation de l'article 31 de la LLO.
- Citant à nouveau l'article 31, Mme LeBlanc a soutenu que l'attente de 20 minutes que l'agent de la GRC avait prévue avant qu'un agent bilingue se présente sur la scène pour la servir dans la langue officielle de son choix était inacceptable dans une province officiellement bilingue.
- Mme LeBlanc a soutenu que le billet de contravention devrait être rejeté parce que l'agent de la GRC ne lui avait pas demandé si elle voulait le billet en anglais ou en français.

La cour a tranché en faveur de Mme LeBlanc et a ordonné que le billet soit rejeté. Le gros du raisonnement du juge repose sur la loi et sur la jurisprudence. Cependant, son interprétation du paragraphe 31(1) de la LLO soulève des préoccupations. Le juge a déterminé que l'agent de la GRC, même s'il avait parlé avec Mme LeBlanc en anglais seulement, avait fait une offre active (et s'était ainsi conformé à la LLO) tout simplement en étant courtois et en répondant à sa demande de service en français en offrant de faire venir un agent capable de communiquer avec elle dans cette langue. Le commissaire ne peut pas, avec égard, être d'accord avec l'interprétation que le juge a donnée à la LLO dans cette affaire. Même si, comme la cour l'a souligné, le terme « immédiatement » n'est pas inclus dans le paragraphe 31(1), le commissaire croit qu'il est implicite et est conforme à l'intention du législateur. En conclure autrement implique que l'obligation d'informer les membres du public du droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix est en fait optionnel.

De même, le juge a fait l'observation suivante :

« Pour leur permettre de communiquer en français avec des unilingues français, les policiers unilingues anglais... ont des cartes avec eux en tout temps pour traduire des mots clés... De toute façon, la carte n'a pas été utilisée le soir en question puisque les parties ont réussi à se comprendre. »

Nous pourrions interpréter le raisonnement de la cour comme laissant croire que les droits prévus par la LLO sont basés sur la capacité linguistique d'une personne et non pas sur le droit d'une personne de communiquer dans la langue officielle de son choix. Cette interprétation est contraire à la lettre et à l'esprit de la LLO.

Dans une lettre en date du 29 octobre 2007, le commissaire a fait part de ses préoccupations au sous-ministre de la Justice au sujet de l'interprétation donnée par la cour à la LLO et du message trompeur qu'elle pourrait transmettre aux responsables de l'application de la loi dans la province. Il a expliqué que les procureurs de la Couronne doivent prêter une attention particulière aux exigences de la LLO pendant qu'ils exercent leurs pouvoirs discrétionnaires lorsqu'ils doivent décider de porter des accusations ou non contre les membres du public, d'après l'information obtenue des responsables de l'application de la loi.

Dans sa réponse du 4 décembre 2007, le sous-ministre de la Justice a expliqué au commissaire que chaque poursuite était examinée par un procureur de la Couronne avant sa présentation en cour. S'il est déterminé qu'il y a eu violation des droits linguistiques, ce qui éliminerait la possibilité d'avoir gain de cause, la poursuite est abandonnée. Le sous-ministre a expliqué, cependant, que ce processus ne s'applique pas aux billets de contravention, qui sont déposés directement auprès de la cour sans examen préalable mené par un procureur de la Couronne. En dépit de cela, il a précisé qu'il avait transmis une copie de la lettre d'octobre du commissaire au directeur des poursuites publiques (l'actuel procureur général adjoint) et avait demandé qu'une note de service soit distribuée aux agents de la paix qui doivent traiter de tels cas afin de leur souligner la procédure à suivre, comme l'énonce la décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'arrêt *R. c. McGraw*.

## Un accès égal aux décisions ou aux ordonnances des tribunaux : Toujours au point mort

En juin 2006, le commissaire a soumis des recommandations au ministère de la Justice après avoir fait enquête sur l'obligation du ministère de publier les décisions ou les ordonnances des tribunaux dans les deux langues officielles. L'enquête faisait suite à une plainte déposée en 2003 par l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick (AJEFNB) et a cherché à déterminer si les tribunaux de la province respectaient l'article 24 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) qui prévoit que « [L]es décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, exposés des motifs et sommaires compris, sont publiés dans les deux langues officielles a) si le point de droit en litige présente de l'intérêt ou de l'importance pour le public; ou b) lorsque les procédures se sont déroulées, en tout ou en partie, dans les deux langues officielles ».

L'interprétation donnée par la plaignante aux mots « sont publiés dans les deux langues officielles » était que les décisions ou ordonnances d'un tribunal doivent être rendues simultanément dans les deux langues avant d'être diffusées. La plaignante a également signalé, ce que l'enquête du commissaire a par la suite confirmé, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick ne semblait avoir aucune politique visant à déterminer quelles décisions ou ordonnances méritaient d'être traduites en application de l'article 24. L'enquête du commissaire a également révélé que le ministère de la Justice avait délégué au personnel de *Maritime Law Book* la responsabilité de décider quelles décisions devraient être traduites. Ceci voulait dire que quiconque voulant lire la traduction d'une décision de tribunal rédigée en anglais, par exemple, devait attendre que la décision soit publiée dans le *Recueil des arrêts du Nouveau-Brunswick* avant de pouvoir la lire en français; et ensuite, en date de janvier 2005, il revenait au personnel de *Maritime Law Book* d'estimer quelle décision méritait d'être traduite.

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

Le commissaire a donc formulé trois recommandations :

- Que le ministère de la Justice consulte immédiatement tous les intervenants afin de formuler, au sujet de la traduction et de l'accessibilité des décisions ou ordonnances définitives des tribunaux, une politique qui soit conforme à la LLO et à ses principes et que, une fois la consultation terminée, des mesures soient prises immédiatement pour mettre la politique en vigueur.
- Que le ministère de la Justice prenne des mesures le plus tôt possible afin d'assurer que toutes les décisions publiées dans les recueils (volumes reliés ou autres) du Nouveau-Brunswick le sont dans les deux langues officielles.
- Que, si le ministère n'est pas d'accord avec son interprétation du terme « publié », il prenne les mesures nécessaires pour que l'affaire soit renvoyée à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick le plus tôt possible.

Vingt mois se sont écoulés sans obtenir de réponse officielle du ministère de la Justice. Le commissaire a envoyé une lettre au sous-ministre le 1er février 2008 pour lui demander un rapport d'étape sur la mise en œuvre de ses recommandations. Trois semaines plus tard, il a reçu une lettre du sous-ministre l'assurant que son personnel était en train de réunir l'information au sujet de la question et communiquerait avec le commissaire pour fixer une réunion. Le commissaire considère le fait que presque deux ans se soient écoulés depuis qu'il a transmis ses recommandations comme étant des plus frustrants; d'autant plus qu'aucune mesure concrète n'a été prise par le ministère, ce qui représente une attitude de laissez-faire à l'égard des droits linguistiques.



**Note de la rédaction : Le 9 mai 2008, le sous-ministre de la Justice a écrit au commissaire pour l'informer que le ministère considérait que la façon actuelle de procéder concernant la langue des décisions et des ordonnances des tribunaux ne contrevenait pas à la LLO. En outre, le sous-ministre a écrit que le ministère n'avait aucune intention de saisir la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick de l'affaire.**

**Le commissaire est découragé non seulement par la position qu'a fini par prendre le ministère de la Justice, mais également par le fait qu'il n'ait fourni aucun détail au sujet de toute analyse ou de tout travail accompli par le ministère pour donner suite aux questions qu'il a soulevées dans son rapport d'enquête sur cette affaire. Rien ne semble avoir été réalisé depuis que le problème a été soulevé la première fois en 2003. Il est déconcertant de voir qu'une question si importante bénéficie de si peu d'attention.**

### ***L'entente sur les services de police avec la GRC sera modifiée***

À la suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'arrêt *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada* (que la Cour suprême du Canada a ensuite infirmée, comme décrit dans le premier chapitre du présent rapport), de la confusion a été causée par des reportages erronés dans les médias qui ont supposé que la GRC, lorsqu'elle agissait comme force provinciale ou municipale dans la province, n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick. Dans un effort afin de clarifier la situation pour le public, le commissaire a publié une déclaration en 2006 expliquant que la LLO énonce clairement que tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix. Il a ajouté que lorsqu'un agent de la GRC agit pour le compte de la province en vertu de l'Entente sur les services de police provinciaux, il est assujetti aux obligations de la LLO. Vu que la province et la GRC se sont entendues sur cette interprétation, le commissaire a suggéré au ministre de la Sécurité publique et au commandant de la Division « J » de la GRC qu'une disposition précise et claire exposant l'engagement de la GRC de respecter la LLO soit ajoutée à l'Entente sur les services de police provinciaux qui établit la relation entre la province et la force fédérale.

Le commissaire était donc très heureux d'apprendre en janvier 2008 que le ministre fédéral de la Sécurité publique avait enjoint les représentants de son ministère de même que la GRC à travailler avec la province afin de modifier le contrat de service de manière à établir clairement que la force fédérale reconnaît et accepte ses obligations conformément à la LLO du Nouveau-Brunswick.

### ***Rapport sur l'éducation postsecondaire : Les droits des minorités ont-ils été pleinement considérés?***

Le 14 septembre 2007, la Commission sur l'éducation postsecondaire a présenté son rapport sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick. En particulier, le premier ministre a conféré le mandat aux auteurs de suggérer des moyens d'améliorer le système d'éducation postsecondaire de la province et de le rendre plus efficace, pratique et accessible. Selon un communiqué annonçant la création de la Commission plus tôt cette année, la province devait relever plusieurs défis dans ce domaine, y compris :

- Un système d'éducation et de formation postsecondaires relativement étendu et varié dans une province relativement petite.
- Un engagement à offrir des possibilités d'éducation équivalentes aux deux communautés linguistiques : francophone et anglophone.
- Une population de jeunes rapidement en baisse.

Lorsqu'il a été publié, le rapport a proposé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick clarifie sa propre mission et opte davantage pour un rôle qui met l'accent sur l'établissement de politiques. De même, le rapport a recommandé la création d'un conseil des présidents, composé des dirigeants de la plupart des établissements d'enseignement postsecondaire publics et de représentants des institutions privées et des écoles secondaires. Ce conseil qui serait essentiellement un organisme consultatif « pourrait jouer un rôle particulièrement important dans l'élaboration et la présentation d'initiatives à l'échelle du système d'enseignement, notamment dans des secteurs où la coopération permet de réaliser des économies ou dans des secteurs où de nouveaux marchés ou des marchés élargis pourraient être créés [...]. Ce qu'il est essentiel de souligner toutefois, c'est que le conseil assurerait l'échange d'informations et favoriserait la coopération et la coordination du système d'enseignement ». Le rapport a recommandé également la création d'une agence de coordination indépendante.

Quant aux établissements mêmes, les auteurs ont soutenu que le nouveau système d'éducation postsecondaire devrait être entièrement intégré, des collèges aux universités, y compris les programmes d'apprentissage. Ils ont recommandé qu'il soit formé de quatre universités, de trois polytechniques et d'un collège avec quatre campus.

La recommandation de regrouper le campus de l'UNB-Saint John et les campus de Saint John et de St. Andrews du New Brunswick Community College (NBCC) pour former la polytechnique de Saint John a de loin soulevé le plus de controverse. Cependant, le commissaire a été immédiatement préoccupé par deux autres recommandations.

Premièrement, le conseil des présidents, qui verrait à prendre les décisions ayant des incidences directes et profondes sur le système d'éducation postsecondaire, serait composé des dirigeants des établissements anglophones et francophones. Comme la Constitution prévoit l'existence d'établissements d'enseignement postsecondaire francophones homogènes au Nouveau-Brunswick, le commissaire croit que ces établissements devraient être régis séparément et non dans le cadre d'un organisme « bilingue » régi par un conseil dominé par une majorité d'anglophones représentant les établissements anglophones.

La recommandation de regrouper tous les autres campus du CCNB en une seule polytechnique avec quatre campus posait des problèmes semblables, car cela signifiait que le CCNB-Dieppe serait le seul campus francophone regroupé avec trois campus anglophones et régi par un organisme « bilingue ».

Dans les deux cas, les auteurs du rapport semblent croire qu'un système qui réunirait les établissements francophones et anglophones sous l'égide d'une structure de gouvernance partagée serait « bilingue » et qu'il respecterait alors les droits linguistiques. Pourtant, en réalité, la Constitution prévoit que les institutions francophones dans la province ont le droit d'être régies et de fonctionner en français seulement.

Malheureusement, c'est un fait de la vie pour les francophones au Nouveau-Brunswick que les entités qui sont désignées officiellement « bilingues » finissent par être surtout « anglophones » dans la pratique courante, ce qui n'est pas attribuable à de la malice ou à un manque de respect de leur part. C'est tout simplement parce que les anglophones forment la population majoritaire de la province et ne voient pas ou ne se rendent probablement pas compte à quelle fréquence ils finissent par communiquer dans ce qui est, après tout, leur langue maternelle.

Le commissaire a exprimé ses préoccupations à la sous-ministre de l'Éducation postsecondaire dans une lettre datée du 23 janvier 2008 et a laissé entendre que, si la province adoptait le système de gouvernance recommandé par la Commission sur l'éducation postsecondaire, il faudrait offrir un moyen aux institutions francophones de surmonter le « déficit démocratique » en découlant, surtout lorsqu'il est question des décisions qui influent sur leur capacité de promouvoir l'avancement de la minorité francophone de la province.

La sous-ministre a répondu que les recommandations des commissaires seraient prises en considération par le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick, formé des dirigeants de divers établissements postsecondaires dans la province et ayant reçu pour mandat d'examiner le rapport et de recommander le meilleur modèle pour le système d'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick.

### ***La mise en œuvre stratégique de la LLO : Quand la province livrera-t-elle la marchandise?***

Depuis le début de son mandat, le commissaire a encouragé le gouvernement provincial à être plus proactif dans sa quête en vue de se conformer entièrement à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). À chaque occasion, il a indiqué aux représentants du gouvernement, en personne et par l'entremise de ses rapports annuels, qu'ils doivent adopter un plan directeur gouvernemental pour mettre en œuvre les obligations de la LLO dans les rouages du gouvernement. Il a également expliqué que chaque ministère devrait élaborer un plan adapté à sa propre sphère d'activité. Le commissaire croit que, sauf si des mesures positives sont prises, l'obligation d'offrir un accès à un service de qualité égale dans la langue officielle de choix pourrait être supplantée par les autres priorités du gouvernement. Il ne suffit pas de réagir favorablement aux recommandations du commissaire au sujet de questions ou de plaintes précises du public. Si le gouvernement prend au sérieux sa responsabilité juridique relativement aux droits linguistiques des gens du Nouveau-Brunswick, alors il doit agir d'une manière réfléchie, proactive et organisée pour s'assurer que tous bénéficient d'un traitement égal.

Le commissaire a profité de toutes les occasions pour souligner l'importance de la planification aux représentants du gouvernement. Cependant ses exhortations se sont largement heurtées à un mur de silence ou, au plus, ont donné lieu à de vagues promesses qu'une suite serait éventuellement donnée à ses recommandations à cet égard.

Le 25 janvier 2008, le commissaire a rencontré les sous-ministres du gouvernement provincial. Durant sa présentation, il a de nouveau insisté sur l'importance de la planification stratégique tant à l'échelle du gouvernement que des ministères. Les sous-ministres lui ont demandé de mieux définir ce qu'il entendait par « plan directeur ». Le commissaire a été surpris de voir qu'il y avait de la confusion au sujet de la question. Cette demande de clarification était encore plus étrange, compte tenu du fait que le site intranet du gouvernement provincial, accessible à tous les fonctionnaires, comprend un modèle de plan stratégique précis et exhaustif.

Le 28 février 2008, le commissaire a rencontré un groupe de hauts fonctionnaires incluant le directeur général du Cabinet du premier ministre ainsi que le ministre responsable de la Francophonie, et leur a présenté une copie du modèle de plan stratégique provenant du site intranet, avec des suggestions et des exemples d'utilisations possibles du modèle dans le but de se conformer à la LLO et de promouvoir ses principes d'égalité.

Au cours du dernier exercice financier, le sous-comité des sous-ministres sur les langues officielles a été aboli. Les questions se rattachant aux langues officielles seront désormais portées directement à l'attention du groupe des sous-ministres, probablement dans l'espoir que ces questions seront réglées avec plus de rapidité et d'efficacité.

À la fin de l'exercice financier, à part quelques engagements de procéder à l'établissement et à la mise en œuvre d'un plan directeur, rien de concret n'est survenu. Le manque d'enthousiasme à l'égard de la mise en œuvre officielle de la LLO dans les rouages du gouvernement est encore plus curieux, vu que l'idée est loin d'être nouvelle. En effet, le rapport Poirier-Bastarache, qui a été présenté au gouvernement provincial en 1982, réclamait un tel plan pour intégrer le respect des droits linguistiques dans l'ensemble du gouvernement :

**« Les objectifs du bilinguisme ne peuvent pas être atteints par le passage du temps et l'espoir que les attitudes changeront avec les prochaines générations. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'est ingénié à protéger des intérêts particuliers au détriment d'une réforme efficace des institutions; or le temps est venu pour le gouvernement d'admettre qu'il y a lieu de fixer des objectifs précis, des mesures contraignantes et un échéancier réaliste. Les besoins sont clairs, les mesures doivent suivre. »**

### ***La politique sur la langue de travail se fait toujours attendre***

La Politique sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick vise à assurer la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles par toutes les institutions du gouvernement provincial et des tierces entités qui offrent des services publics. Les gens du Nouveau-Brunswick peuvent donc s'attendre à être servis dans la langue officielle de leur choix, peu importe où ils vivent dans la province, sans retard injustifié, selon les obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Le gouvernement provincial a mis à jour le volet de la langue de service de la politique quelques années après l'adoption de la LLO en 2002. Cependant, la mise à jour de la section traitant de la langue de travail, promise de longue date, ne s'est pas encore matérialisée. Depuis le début de son mandat, le commissaire a réitéré la nécessité de réviser la politique sur la langue de travail afin que les fonctionnaires puissent travailler dans leur première langue officielle et poursuivre leur carrière dans cette langue. Il trouve cela vraiment curieux que le Bureau des ressources humaines prenne autant de temps pour élaborer une nouvelle politique sur la langue de travail et il a fait part de ses frustrations de nombreuses fois au fil des ans, tant en personne que par l'entremise de son rapport annuel.

Le commissaire croit que l'utilisation de la langue de la minorité et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans le milieu de travail devraient être encouragées. Dans son rapport annuel de 2006-2007, il a suggéré d'établir un programme d'échanges qui permettrait aux fonctionnaires de travailler dans leur seconde langue pendant une période déterminée. Il a ajouté que des outils de rédaction et de grammaire devraient être mis à la disposition de ceux qui doivent écrire en français ou en anglais.

Au cours des années, il y a eu des indications venant de plusieurs sources – y compris des fonctionnaires du Bureau des ressources humaines – qu'une nouvelle politique sur la langue de travail serait adoptée de façon imminente. Cependant, une telle politique n'a pas été présentée. Le commissaire a été invité à une réunion en février 2008 au cours de laquelle il a reçu un rapport d'avancement et un engagement que la nouvelle politique serait mise en œuvre d'ici la fin de l'exercice financier 2007-2008 ou au début de l'exercice suivant, au plus tard.

À la fin de mars 2008, cependant, il n'y avait toujours pas de signe de la mise en œuvre d'une nouvelle politique sur la langue de travail.

### ***Les communautés rurales : Il faut combler le vide juridique***

Dans son rapport annuel de 2006-2007, le commissaire a souligné que les communautés rurales du Nouveau-Brunswick ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (LLO), car elles ne sont pas des municipalités au sens de la *Loi sur les municipalités*. Le commissaire n'a donc pas pour mandat de faire enquête sur des plaintes contre de telles entités. En réponse à la demande du commissaire de combler ce vide juridique, le premier ministre a indiqué que la question avait été renvoyée au Conseil exécutif. Jusqu'à présent, cependant, le commissaire n'a reçu aucune information du groupe des sous-ministres à ce sujet.

Le 19 septembre 2007, le premier ministre a nommé Jean-Guy Finn au poste de commissaire chargé d'examiner l'avenir de la gouvernance locale. Le mandat de M. Finn, d'une durée d'un an, englobera une étude de la structure et de l'organisation de la gouvernance locale dans la province, de la coopération régionale, de l'impôt foncier, des ententes de financement des gouvernements locaux, ainsi que du cadre législatif associé à la mise en œuvre d'un plan d'action qu'il présentera au gouvernement à l'automne 2008. Lors de l'annonce, le premier ministre a expliqué que le travail de M. Finn représenterait la première révision approfondie de la gouvernance locale dans la province en 40 ans.

Le 13 mars 2008, le commissaire a écrit à M. Finn pour lui demander que son groupe de travail examine la situation à l'égard des communautés rurales et de la LLO.

**Note de la rédaction : Le 18 avril, M. Finn a répondu au commissaire, lui donnant l'assurance que ses recommandations prendraient en compte l'information qu'il lui a fournie au sujet des communautés rurales et de la LLO.**

### ***Le système de messagerie vocale unilingue : Une solution qui semble être en attente***

Dans son rapport annuel précédent, le commissaire a fait état de ses suggestions au ministère de l'Approvisionnement et des Services au sujet des problèmes avec le système de messagerie vocale automatisée du gouvernement provincial. En effet, lorsque les employés du gouvernement choisissent ce système de message d'accueil normalisé pour leurs téléphones au lieu de laisser un message personnalisé bilingue, les appelants sont incapables de choisir la langue dans laquelle ils reçoivent les instructions habituelles pour laisser un message après le signal sonore. Le commissaire a appris qu'il semble y avoir des limites technologiques qui empêchent Bell Aliant d'offrir aux appelants la possibilité de choisir une langue dans un tel cas. En conséquence, ces appelants sont accueillis par un message automatisé d'Aliant en anglais seulement, contrairement aux dispositions de la LLO.

Le commissaire a fait part de ce problème aux administrateurs généraux des ministères et des institutions du gouvernement provincial et a suggéré que ces derniers communiquent des instructions appropriées au personnel concernant l'enregistrement d'un message bilingue personnalisé sur leur téléphone. En outre, il a encouragé le ministère de l'Approvisionnement et des Services à entreprendre des discussions avec Bell Aliant pour examiner la possibilité d'adapter le service de messagerie vocale automatisée du gouvernement provincial à la réalité néo-brunswickoise.

En juin 2007, le sous-ministre de l'Approvisionnement et des Services a écrit au commissaire pour l'informer des mesures prises à l'égard de la question de la messagerie vocale. Il a indiqué que Bell Aliant examinait, à la demande du ministère, la possibilité d'inclure la fonction bilingue dans la prochaine version de son service de messagerie vocale automatisée, bien qu'aucune date précise n'ait été fixée pour la disponibilité de cette nouvelle version du service. Le sous-ministre a ajouté que son personnel travaillait avec le Bureau des ressources humaines à informer les employés au sujet de la messagerie vocale.

Depuis cette lettre, cependant, le ministère n'a pas communiqué d'autres renseignements sur les mesures qu'il prend pour essayer de régler le problème de la messagerie vocale. En réponse à un courriel envoyé en août 2007, un représentant de la Section des services téléphoniques a indiqué que le ministère attendait toujours une mesure de la part de Bell Aliant. Après quatre mois d'attente, une demande de mise à jour a été transmise à la même personne par courriel. La réponse reçue se limitait tout simplement à une phrase :

« Nous y travaillons toujours. »[Traduction].

Finalement, le commissaire a écrit à la nouvelle sous-ministre de l'Approvisionnement et des Services, le 29 janvier 2008, pour lui demander un rapport d'étape. Il n'a pas obtenu de réponse à cette lettre.

## ***La province envoie-elle des messages contradictoires avec la nomination à Élections NB?***

Depuis le début de son mandat, le commissaire a mené deux enquêtes à grande échelle sur le processus électoral de la province après diverses plaintes concernant l'accès aux services dans la langue officielle de choix (en particulier en français) durant les élections municipales et provinciales. Il a déterminé que les droits linguistiques des gens du Nouveau-Brunswick, énoncés dans la *Loi sur les langues officielles* (LLO), n'ont pas été respectés dans le cadre du processus électoral et ce, à plusieurs égards. Mentionnons, entre autres, l'offre active, les critères de sélection du personnel électoral et l'obligation de publier dans les deux langues officielles. Après un début très lent, le personnel d'Élections NB a finalement commencé à comprendre la portée et l'importance du problème et a pris des mesures pour régler la situation.

Au printemps 2007, le gouvernement a nommé un directeur unilingue anglophone à la tête d'Élections NB. Cette nomination n'est certainement pas passée inaperçue. La présidente de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) a écrit une lettre au ministre des Gouvernements locaux, le 4 mai 2007, pour indiquer que la nomination était « déplorable » et qu'elle allait contre la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Elle a aussi écrit que les francophones du Nouveau-Brunswick s'attendent de pouvoir communiquer directement avec le directeur d'une institution si importante et elle a demandé que la nomination soit revue. Le porte-parole de l'opposition en matière de langues officielles a également fait part de ses préoccupations au sujet de la nomination. Entre-temps, le gouvernement a adopté comme position que, même si le bureau d'Élections NB doit offrir des services dans les deux langues officielles, la LLO n'exige pas que le directeur d'Élections NB soit bilingue.

Ayant reçu la plainte de la SAANB, le commissaire a examiné de plus près les questions qui y sont soulevées. Il a en fait découvert qu'il n'y a aucune exigence établissant que les personnes nommées au poste de directeur d'Élections NB, par exemple, soient bilingues. Dans une lettre datée du 9 juillet 2007 à la SAANB, le commissaire a cité le juge en chef Daigle de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'arrêt *Charlebois c. Mowat* :

« Le régime de bilinguisme que la loi établit au Nouveau-Brunswick n'est pas un bilinguisme personnel puisqu'il ne vise pas l'acquisition des deux langues officielles par les individus. Il s'agit plutôt d'un bilinguisme institutionnel qui vise l'utilisation de deux langues par la province et certaines de ses institutions dans la prestation des services publics. »

La nomination d'un directeur unilingue ne contrevient pas à la LLO. Cependant, le commissaire a laissé indiquer qu'elle pourrait amener les citoyens à douter de l'engagement du gouvernement provincial à l'égard de l'avancement en vue de l'égalité réelle des deux communautés de langue officielle. Il a fait cette observation dans une lettre datée du 10 juillet au premier ministre et il a recommandé que le gouvernement tienne compte des perceptions qui risquent d'être créées lorsque des personnes unilingues sont nommées à la direction d'institutions provinciales qui ont pour mandat de servir le public dans les deux langues officielles.

Le premier ministre a répondu que, même si les nominations aux institutions provinciales étaient basées sur le mérite par-dessus tout, les questions comme la langue et la diversité étaient également prises en considération. Il a semblé accepter le fait que la nomination d'un directeur unilingue à une institution connue par le passé pour manquer à ses obligations en vertu de la LLO puisse être perçue d'un mauvais œil. Cependant le premier ministre a donné l'assurance au commissaire que la province était fermement engagée à offrir des services électoraux dans les deux langues officielles et à régler tous les problèmes que le commissaire avait soulignés au cours des dernières années. Il a ajouté que la *Loi électorale* avait déjà été modifiée pour améliorer les normes ayant trait aux services électoraux.

**Note de la rédaction :** Dans son rapport annuel de 2007-2008, le commissaire fédéral aux langues officielles, Graham Fraser, a affirmé qu'il croyait que les cadres supérieurs au gouvernement fédéral devraient être bilingues. Ses commentaires pourraient s'appliquer tout aussi bien au gouvernement du Nouveau-Brunswick et cette question devrait faire part des discussions d'avenir en matière de progression vers l'égalité réelle :

« Un sous-ministre qui n'est pas capable de répondre en français à une question qui lui a été posée en français par un employé à une rencontre de discussion ouverte n'est pas en mesure de fournir le leadership nécessaire. Un gestionnaire ou un haut fonctionnaire qui n'accorde pas à un document en français la même attention et la même importance qu'à un document rédigé en anglais ne montre pas la voie. Si les hauts fonctionnaires ne prêchent pas par l'exemple, qui le fera? »

« ... Pour assurer le leadership dans une organisation du secteur public qui respecte les deux langues officielles, c'est un peu plus que le simple fait de pouvoir lire un discours en français, de mener une réunion dans laquelle les participants peuvent parler français ou anglais, ou de faire en sorte que les messages soient distribués aux employés dans les deux langues officielles. Le véritable leadership en matière de langues officielles signifie la création d'un milieu de travail où les gens savent que la personne de qui ils relèvent – ou les hauts fonctionnaires de l'organisation – comprendront une étude stratégique ou un document juridique de 35 pages rédigé en français et qu'ils n'auront pas besoin d'attendre sa traduction. Il suppose la conduite d'une réunion où les participants n'hésitent pas à faire des blagues dans l'une ou l'autre langue officielle. Surtout, le véritable leadership en matière de langues officielles signifie que l'on connaît le contexte culturel dans lequel les responsables et les employés francophones évoluent : les journaux qu'ils lisent, les émissions de télévision qu'ils regardent, les films qu'ils voient, les théâtres qu'ils fréquentent. »

### ***Le Centre du savoir iLearn***

Le Bureau des ressources humaines a lancé le Centre du savoir iLearn en août 2007. Outil en ligne conçu pour augmenter les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement pour les fonctionnaires, le Centre du savoir iLearn est disponible 24 heures par jour sur le site intranet du gouvernement provincial. Les cours sont divisés par modules, ce qui permet de faciliter l'emploi du temps. L'un des premiers cours offerts par le programme a porté sur l'obligation des fonctionnaires de faire une offre active de services dans les deux langues officielles. Le cours est bien structuré, pratique et son contenu est exact. Il comporte plusieurs sections (l'offre active par téléphone et l'offre active en personne, par exemple) suivies de mini-questionnaires pour s'assurer que l'apprenant a bien compris la matière. Les employés peuvent imprimer un certificat après avoir terminé le cours avec succès.

Le Bureau des ressources humaines a fait la promotion du Centre du savoir iLearn, par l'entremise des coordonnateurs des langues officielles et d'autres administrateurs des ministères, sur le site Web du gouvernement et par l'envoi de courriels en masse. En dépit de cela, à la fin du mois de mars 2008, seuls 655 employés avaient terminé le cours sur les langues officielles et 237 autres employés étaient en train de le suivre.

Le commissaire est heureux que le Bureau des ressources humaines offre un moyen aux fonctionnaires d'apprendre leurs obligations conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Cependant, il a été étonné d'apprendre que le nom du programme en français est « Centre du savoir iLearn ». Il juge ironique qu'un outil qui vise en partie à encourager les fonctionnaires à respecter les droits linguistiques ait un nom anglais seulement. Selon l'explication du Bureau des ressources humaines, « iLearn » est l'appellation commerciale du programme et appartient à la société privée qui a produit le logiciel. Il s'agit d'une position étrange vu que le Bureau des ressources humaines voit à gérer et à promouvoir la Politique

sur les langues officielles provinciale établissant que les tiers fournisseurs doivent respecter la *LLO* :

« Cela ne signifie pas que chaque tiers fournisseur de services doive avoir une capacité bilingue en matière de service. L'institution du gouvernement responsable doit plutôt s'assurer que le service est disponible dans la langue officielle du choix des clients. »  
[Traduction]

Le Centre du savoir iLearn offre des cours aux fonctionnaires dans les deux langues officielles. Cependant, c'est décourageant de constater que le Bureau des ressources humaines ne semble voir aucun problème avec le fait que la version française ait un nom anglais. N'était-ce pas possible de tout simplement laisser tomber le « iLearn » et d'appeler le programme « Centre du savoir/Knowledge Centre »? Dans sa forme actuelle il semblerait que le nom du programme soit un affront à l'esprit de la *LLO* et de la Politique sur les langues officielles de la province.

### ***Un nouveau Plan d'action fédéral sur les langues officielles***

Le 3 décembre 2007, le premier ministre, Stephen Harper, a annoncé que l'ancien premier ministre du Nouveau-Brunswick, Bernard Lord, dirigerait des consultations pancanadiennes sur les langues officielles. Les consultations publiques s'inscrivaient dans le cadre de la stratégie du gouvernement fédéral de mettre à jour le Plan d'action sur les langues officielles. M. Lord avait jusqu'à la mi-janvier pour faire part de ses constatations à la ministre du Patrimoine canadien, de la Condition féminine et des Langues officielles.

Le commissaire a rencontré M. Lord pour lui donner son point de vue au sujet du contenu du nouveau Plan sur les langues officielles. Ils ont discuté des sujets suivants :

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

Le commissaire a indiqué à M. Lord que, selon lui, le démantèlement du Programme de contestations judiciaires du gouvernement fédéral était inacceptable et constituait une mesure rétrograde au chapitre des droits linguistiques au Canada, qui aurait des incidences négatives sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il a ajouté qu'une démocratie devait offrir à ses citoyens un accès facile et sans entrave aux tribunaux. Comme peu de personnes ou de groupes ont les ressources financières suffisantes pour entreprendre des poursuites, le Programme de contestations judiciaires offrait un moyen aux citoyens de protéger et de promouvoir les droits linguistiques. Le commissaire a exhorté M. Lord à recommander dans son rapport le rétablissement du Programme de contestations judiciaires.

#### **Mettre le portail langagier Termium<sup>®</sup> à la disposition des fonctionnaires de façon gratuite**

Le commissaire a fait part à M. Lord de ses efforts afin qu'un accès gratuit à Termium<sup>®</sup> soit offert aux fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. Ce dictionnaire en ligne du gouvernement fédéral comprend des termes, des synonymes, des acronymes, des définitions, de la phraséologie, des exemples d'usage et des observations dans des domaines très variés. Le portail Termium<sup>®</sup> est également un outil d'aide à la rédaction qui donne des conseils sur des questions de style et d'usage dans les deux langues officielles. Le commissaire a maintenu depuis plusieurs années maintenant que l'utilisation de la langue minoritaire et la possibilité pour les fonctionnaires anglophones bilingues d'utiliser le français dans leur milieu de travail devaient être encouragées, et il a suggéré que des outils de travail tels que dictionnaires, claviers canadiens multilingues normalisés et Termium<sup>®</sup> soient mis à la disposition de ceux et celles qui rédigent en français ou en anglais. Malheureusement, bien que Termium<sup>®</sup> ait été mis gratuitement à la disposition des services de traduction et de terminologie du gouvernement provincial, par exemple,



son utilisation est réservée exclusivement aux employés du gouvernement fédéral. Tous les autres particuliers ou institutions qui veulent avoir accès à Termium® doivent payer des droits. Dans son rapport annuel de 2006-2007, le commissaire a recommandé que le gouvernement provincial s'engage à négocier plus énergiquement avec le ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux afin d'obtenir gratuitement l'accès à Termium® pour tous ses employés. Au moment de la rédaction du rapport, cependant, le commissaire n'avait reçu aucun rapport d'avancement du gouvernement provincial à ce sujet.

Le commissaire a suggéré que, dans son rapport au gouvernement fédéral, M. Lord recommande vivement que Termium® soit mis gratuitement à la disposition de tous.

### **Le statut bilingue du Nouveau-Brunswick**

Le commissaire a indiqué à M. Lord que même si le statut officiellement bilingue du Nouveau-Brunswick implique que les francophones de la province ont moins de défis à relever que ceux des autres régions du pays, il reste certainement des améliorations à apporter pour atteindre l'égalité réelle. Le commissaire a mentionné que le nouveau Plan d'action sur les langues officielles devrait insister en particulier sur le Nouveau-Brunswick pour s'assurer que les gains réalisés dans cette province sont protégés et que l'avancement des deux communautés de langue officielle se poursuit et sert d'exemple au reste du Canada.

Le commissaire a également fait part à M. Lord de quelques critiques au sujet du premier Plan d'action sur les langues officielles. En particulier, il a souligné qu'il y avait eu des retards dans la mise en œuvre de certains aspects du Plan d'action sur les langues officielles, notamment au sujet de l'éducation. Il a ajouté que ce plan d'action manquait de mécanismes pour assurer la transparence et la responsabilité, et qu'il était difficile ainsi pour les citoyens de déterminer quels organismes et gouvernements avaient reçu un financement, le montant du financement reçu et, en particulier, comment le financement avait été affecté. Il a suggéré à M. Lord d'aborder ces problèmes dans le nouveau Plan d'action sur les langues officielles.

M. Lord a soumis son rapport en février 2008. Dans ce rapport, il était question d'offrir de nouvelles technologies aux communautés et quelques recommandations de nature très générale étaient formulées au sujet de la nécessité de travailler avec les provinces et les territoires et de tenir compte des différences régionales. Cependant, il n'y avait aucune recommandation précise concernant le Nouveau-Brunswick ni même une mention du Programme de contestations judiciaires.

### ***La formation en langue seconde des fonctionnaires : Le modèle de financement contribue-t-il à un faible nombre d'inscriptions?***

Le gouvernement provincial a décentralisé le financement de son programme de formation linguistique des fonctionnaires en 2004, transférant ainsi la responsabilité financière aux ministères. Cette mesure a contribué à une baisse importante du nombre d'inscriptions.

*Fonctionnaires de la Partie I inscrits à la formation en langue seconde :*

2004-2005 :	815
2005-2006 :	280
2006-2007 :	223
2007-2008 :	262

Ces chiffres sont épouvantables lorsqu'on considère que, d'un nombre possible de 6 500<sup>1</sup> fonctionnaires unilingues travaillant dans les ministères de première ligne, seuls 262 ont suivi la formation en langue seconde durant l'exercice financier 2007-2008.

Le commissaire a longtemps douté de la sagesse de la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de la formation en langue seconde. Il avait prévenu que le fait d'obliger les ministères à trouver les fonds à partir de leur propre budget entraînerait une diminution des inscriptions à cette formation. En effet, le Bureau du commissaire aux langues officielles a appris de certains fonctionnaires individuels que la formation en langue seconde leur avait été refusée à cause d'un manque de fonds.

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

### ***Création du Comité directeur de toponymie***

Dans son rapport annuel de 2006-2007, le commissaire a souligné la création du Comité interministériel de toponymie au ministère du Mieux-être, de la Culture et du Sport. Ce comité a été créé afin de discuter des entités géographiques dans la province. Dans un rapport antérieur, le commissaire avait recommandé la création d'un conseil d'aménagement linguistique afin d'aviser le gouvernement en matière de toponymie et de mise en œuvre de politiques et de normes linguistiques. Voilà pourquoi il a été ravi d'apprendre la création du Comité directeur de toponymie en février 2008. Composé de représentants des collectivités anglophones, francophones et autochtones, le Comité directeur de toponymie est un organisme public qui permettra aux membres des communautés intéressées de participer à la détermination et au choix des toponymes dans l'ensemble de la province du Nouveau-Brunswick. Le ministre du Mieux-être, de la Culture et du Sport, Hédard Albert, a promis que le travail de ce comité « permettra d'assurer le respect de nos diverses communautés culturelles et la participation des communautés qui s'intéressent au choix de toponymes pour nommer les entités géographiques dans leur région ».

Peu après l'annonce, le commissaire a participé à une journée de réflexion sur la toponymie organisée par le Conseil pour l'aménagement du français au Nouveau-Brunswick qui a rassemblé des intervenants des quatre coins de la province. Il a rappelé au groupe l'importance de la toponymie comme outil pour souligner et commémorer le passé de la province, de même que ses communautés culturelles et linguistiques. Il a ajouté que le prochain rapport du gouvernement provincial sur la gouvernance locale pourrait mener à l'établissement de nouvelles entités administratives qui devront être nommées, portant les questions liées à la toponymie au premier plan de la discussion publique sur le sujet.

---

<sup>1</sup> Selon les statistiques provenant du Bureau des ressources humaines, 11 505 employés dans la Partie I travaillent pour le gouvernement provincial. De ce nombre, 50,9 % (ou 5 856 employés) sont anglophones unilingues, 5,6 % (ou 644 employés) sont francophones unilingues et 37,8 % (ou 4 349 employés) sont bilingues.

## CHAPITRE IV

### PROMOTION DE L'AVANCEMENT DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA PROVINCE ET PROGRESSION VERS L'ÉGALITÉ DE STATUT ET D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Ce chapitre a pour but d'informer l'Assemblée législative des activités entreprises par le commissaire aux langues officielles pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la province.

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

Le commissaire estime que son mandat de promotion des langues officielles comprend trois composantes importantes : la promotion de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), la célébration des acquis dans le domaine linguistique et l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a établi des paramètres généraux pour la promotion des programmes qu'il choisit d'entreprendre et de poursuivre, y compris les programmes visant la promotion des communautés linguistiques et des deux langues officielles, le rapprochement des communautés linguistiques, l'égalité de statut et d'usage des deux langues, l'encouragement à s'affirmer dans sa langue et à reconnaître l'importance du bilinguisme et ses avantages, l'établissement d'un climat accueillant et intégrateur pour la minorité linguistique et l'établissement de partenariats favorisant l'atteinte des objectifs de la LLO.

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

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

#### *Processus budgétaire*

Le Conseil de gestion du gouvernement provincial, formé des ministres et présidé par le ministre des Finances, s'occupe de questions ayant trait aux prévisions et aux dépenses budgétaires. Le budget du commissaire aux langues officielles et celui des autres fonctionnaires indépendants de l'Assemblée législative sont du ressort du Conseil de gestion.

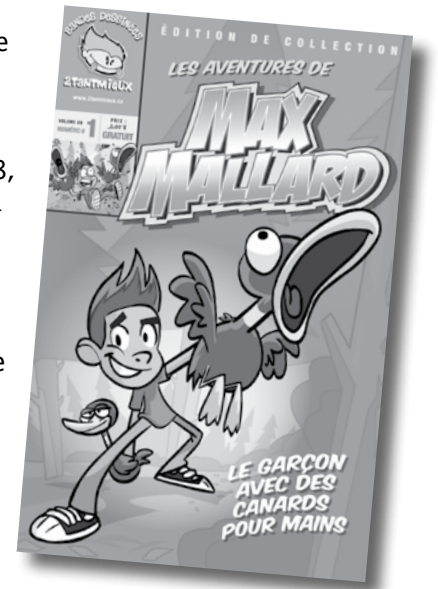
Depuis l'ouverture de son bureau en 2003, le commissaire a fait plusieurs présentations au Comité d'administration de l'Assemblée législative pour demander des redressements budgétaires. Il a appris récemment que le Comité d'administration avait approuvé un financement supplémentaire pour son bureau et l'avait recommandé, par l'entremise du sous-ministre des Finances, au Conseil de gestion. L'augmentation a été refusée.

Le commissaire croit qu'il y a un sérieux problème inhérent au fait que son budget soit contrôlé, en dernière analyse, par le Conseil de gestion. Comme son mandat l'oblige à faire enquête sur les ministères à la suite de plaintes déposées en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), il estime que le destin financier de son bureau ne devrait pas être entre les mains des ministres qui dirigent ces mêmes ministères. Un bureau ou une agence relevant du

contrôle de l'Assemblée législative offrirait davantage l'indépendance avec laquelle des bureaux indépendants comme le Bureau du commissaire aux langues officielles doivent fonctionner.

### ***Bande dessinée 2tantmieux : Les aventures de Max Mallard***

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a profité du succès remarquable de son programme pour jeunes, le site Internet [www.2tantmieux.ca](http://www.2tantmieux.ca) (voir le rapport annuel de 2006-2007), pour créer une bande dessinée bilingue s'adressant au même groupe d'âge « 9-14 ans ». La bande dessinée, qui sera distribuée gratuitement aux jeunes de partout dans la province durant l'été 2008, communique les mêmes messages positifs que le programme 2tantmieux original mais avec une nouvelle dimension et dans un format captivant. Les aventures de Max Mallard font la promotion de la fierté du français au Nouveau-Brunswick d'une façon divertissante. Élaborées par une agence de Moncton, Razor Creative (qui a créé aussi le programme 2tantmieux original), en collaboration avec le Bureau du commissaire aux langues officielles, la bande dessinée met en vedette des personnages inédits et une intrigue à la façon du Nouveau-Brunswick. Les graphiques ont été créés par FatKat Animation de Miramichi, qui a collaboré aussi au programme 2tantmieux original.



### ***Le bilinguisme et le monde des affaires***

Le commissaire a continué de rencontrer des gens d'affaires et des groupes de développement économique autour de la province durant l'exercice financier 2007-2008 afin d'encourager la prestation d'un service bilingue dans le secteur privé. Même si le secteur privé n'est pas obligé de servir le public dans les deux langues officielles, de nombreux gens d'affaires ont choisi de le faire, animés par un désir sincère d'offrir un meilleur service à leur clientèle. Le commissaire croit également que la prestation du service dans la langue officielle de choix est logique sur le plan des affaires et a donné des arguments en faveur d'un service bilingue par l'entremise du programme « Le bilinguisme, j'en fais mon affaire ». Le Bureau du commissaire aux langues officielles continuera de déployer des efforts afin de convaincre le secteur privé de l'importance d'offrir des services et de communiquer avec le public dans les deux langues officielles.



### ***Le forum « Linguistic Duality and You »***

Le commissaire a invité 21 anglophones âgés de 19 à 35 ans à un forum qui s'est tenu à St. Andrews, du 25 au 27 octobre 2007, avec pour thème « Linguistic Duality and You: A Discussion with English-Speaking New Brunswickers ». Il jugeait que de telles possibilités n'avaient pas été offertes par le passé. Les personnes de ce groupe ont grandi avec le bilinguisme officiel, et le commissaire et son personnel étaient désireux de savoir ce qu'ils pensaient de la façon, dont nous sommes touchés, en tant que société, par le bilinguisme officiel et des incidences qu'il pourrait avoir ou non sur les relations entre les deux groupes linguistiques. Les participants ont accepté de relever le défi et ont présenté des idées honnêtes et inspirantes. Le commissaire est reconnaissant du financement obtenu pour ce projet dans le cadre du Programme relatif à la prestation de services dans les langues officielles, en vertu de l'Entente Canada-Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

### ***Cas intéressants***

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

---

#### **Association sportive interscolaire du Nouveau-Brunswick (ASINB)**

Dès la première année du mandat du commissaire (2003), une plainte fut déposée contre l'Association sportive interscolaire du N.-B. (ASINB) quant à ses services et communications en français. Cette plainte visait également le site Internet de l'ASINB dont certaines rubriques n'étaient disponibles qu'en anglais. Par la suite, l'Association des enseignantes et enseignants francophones du N.-B. (AEFNB) a formulé à son tour ses préoccupations sur le même sujet dans une lettre à la ministre de l'Éducation de l'époque. Une copie de cette lettre fut envoyée au commissaire.

La question était alors de savoir si le commissaire avait compétence d'agir en la matière. Le nœud de l'affaire se situait au niveau du statut de l'ASINB. Le lien existant entre cette association et le ministère de l'Éducation était quelque peu difficile à déterminer. En effet, a priori, rien n'indiquait si cette association était ou non une institution telle que définie dans la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Tout ceci donna lieu à une demande d'avis juridique formulée en janvier 2004 par le ministère.

Entre-temps, en réponse à la lettre de l'AEFNB, la ministre indiquait qu'elle avait demandé le retrait immédiat des rubriques mises en ligne uniquement en anglais jusqu'à ce qu'elles soient disponibles dans les deux langues officielles. Elle indiquait cependant que, bien que l'ASINB usât des locaux du ministère, sa constitution était indépendante de celui-ci. La ministre encourageait donc l'AEFNB à poursuivre ses démarches afin que l'ASINB saisisse l'importance de ses revendications.

En septembre 2005, le sous-ministre de l'Éducation, secteur francophone, informait le commissaire qu'il avait reçu l'avis juridique et que le cabinet du procureur général n'avait pas été en mesure d'établir une relation claire entre le ministère et l'ASINB. Il ajoutait néanmoins que, conjointement avec l'ASINB, le ministère étudierait de nouveaux modèles organisationnels qui permettraient de définir cette relation.

En juin 2007, une nouvelle plainte se joignait aux précédentes dans cette affaire. Malgré de nombreux échanges entre le bureau du commissaire et le ministère de l'Éducation, la lumière n'avait pas encore été faite sur la question. C'est ainsi que le commissaire décida d'inviter tous les intervenants à une rencontre qu'il se proposait d'organiser pour tenter de tirer les choses au clair.

Cette rencontre s'est tenue le 7 novembre 2007 et a vu la participation des représentants du ministère, de l'AEFNB et de l'ASINB. Les diverses parties ont eu l'occasion d'échanger sur les questions pertinentes, les enjeux qu'elles soulèvent et exprimer leur position respective sur ces sujets.

Lors de cette réunion, le ministère de l'Éducation a réitéré sa position quant au statut de l'ASINB et expliqué la réticence du ministère à conclure que cet organisme est une institution gouvernementale. La raison évoquée étant que l'ASINB est depuis ses débuts une association de directeurs d'écoles. Puisque les directeurs sont des employés des districts scolaires et non du ministère, le ministre de l'éducation n'a pas d'autorité directe sur les directions d'écoles. Enfin, notre attention a été attirée sur le fait que l'ASINB n'a pas été créée par une loi provinciale et qu'il ne semble pas y avoir de déclaration officielle en faisant une institution du gouvernement.

L'ASINB quant à elle en a profité pour évoquer les actions menées afin de rectifier la situation ayant donné lieu aux plaintes. Au nombre des réussites des dernières années, l'ASINB a signalé notamment: que les documents qu'elle produit (calendriers, manuels, règlements, documents relatif à l'assurance, pancartes, affiches, etc.) en vue de leur distribution aux écoles et équipes sont rédigés dans les deux langues officielles, que le service d'interprétation est disponible lors de l'assemblée générale annuelle de l'ASINB, que la directrice adjointe est bilingue, que l'on retrouve des membres francophones au sein de son conseil d'administration et que les audiences et appels sont entendus dans les deux langues ou dans la langue de choix du client. En ce qui concerne le site Internet de l'ASINB, les représentants de cette association ont expliqué que les manquements décelés sont dus à un problème de logiciel mais qu'ils y travaillaient pour trouver une solution.

Finalement, il est ressorti de ce tour de table que le manque de communication entre les divers intervenants était à la source des plaintes déposées au bureau du commissaire. Bien que la question de savoir si l'ASINB est une institution au sens de la *LLO* demeure entière, les échanges occasionnés par cette rencontre ont été, aux dires des participants, de nature positive et devraient, en principe, créer un climat de confiance entre les organismes concernés.

Le commissaire est d'avis qu'une meilleure communication constitue un pas important vers la création de mécanismes qui permettront non seulement l'amélioration de services et de programmes dans les deux langues mais aussi la résolution de problèmes de façon plus ponctuelle et efficace. Il est important de souligner ici qu'en l'absence d'une détermination claire et précise du statut de l'ASINB, l'intervention du commissaire dans ce dossier s'inscrit plutôt dans le cadre de son mandat de promouvoir l'avancement des deux communautés linguistiques.

---

### **Centre de recherche domestique – La Voie de l'Acheteur** (*Consumer Research Centre – Shopper's Voice*)

Dans le cadre du volet promotion du mandat du commissaire, son bureau a eu à traiter d'une plainte visant un sondage intitulé Consumer Product Survey et dont les formulaires étaient uniquement en anglais.

Le commissaire a profité de cette occasion pour communiquer avec le centre ayant lancé ce sondage afin de le sensibiliser sur la dualité linguistique qui caractérise le Nouveau-Brunswick. De plus, puisque l'intention de ce sondage était de connaître les habitudes de tous les consommateurs de la province, le commissaire a souligné l'importance de la disponibilité des questionnaires dans les deux langues officielles afin d'obtenir des résultats représentatifs des communautés anglophone et francophone.

Dans sa réponse, l'établissement visé a indiqué que le site Internet [www.shoppers-voice.com](http://www.shoppers-voice.com) offrait le choix aux consommateurs de participer au sondage en français ou en anglais, selon leur préférence. Cet état de fait laissant le commissaire quelque peu perplexe, ce dernier a écrit une deuxième lettre à l'organisation afin de faire valoir son point de vue. En effet, il estime préférable de tenir compte des communautés linguistiques lors de l'envoi des sondages par la poste. À cet égard, il soutient que la meilleure solution serait de distribuer des formulaires bilingues aux populations du Nouveau-Brunswick.

---

### **Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC)**

En juillet 2007, le Bureau du commissaire a été contacté par un groupe d'infirmières du Nouveau-Brunswick qui lui faisait part de son insatisfaction quant à la qualité de la version française de l'examen national des infirmières praticiennes de 2006.

En décembre 2006, ces infirmières avaient déjà communiqué avec l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC) afin d'exprimer leur mécontentement. Dans sa réponse, l'AIIC indiquait que les examens avaient fait l'objet d'une préparation et d'une analyse rigoureuses et que, après vérification du questionnaire, aucune erreur alléguée par

les plaignantes n'avait été décelée. Persuadées que la prétendue mauvaise qualité du français était à l'origine du taux d'échec élevé des candidats francophones, les infirmières n'ont pas été convaincues par la réponse de l'AIIC et se sont tournées vers le Bureau du commissaire pour faire entendre leurs doléances.

C'est donc sous le volet promotion du mandat du commissaire que ce dernier a communiqué avec l'association, tout en précisant qu'il ne pouvait tirer de conclusion dans cette affaire étant donné que les plaignantes n'avaient pas été en mesure d'appuyer leurs allégations à l'aide d'exemples. Elles avaient en effet signé un document leur empêchant de dévoiler à quiconque le contenu de l'examen en question. Dans sa missive, le commissaire a manifesté son intérêt de travailler en collaboration avec des institutions de grande envergure, comme c'est le cas pour l'AIIC, afin de promouvoir l'avancement des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Il a souligné que, par le passé, il était arrivé que des documents officiels traduits de l'anglais vers le français eussent été mal traduits, éveillant parfois un scepticisme chez les francophones. Le commissaire a donc invité l'AIIC à s'ouvrir davantage en faisant preuve d'une plus grande transparence lorsque survient une telle problématique afin d'effacer le moindre doute quant à la qualité de la langue de ses documents et d'assurer ainsi le respect du principe d'égalité entre les candidats anglophones et les candidats francophones.

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

Le commissaire estime que les partenariats avec d'autres organismes qui travaillent en faveur de l'égalité linguistique dans notre province sont un aspect très important de son mandat de promotion. Ces partenariats peuvent prendre diverses formes. Dans certains cas, le personnel du commissaire collabore avec d'autres organismes et leur fournit son expertise en vue de certains projets (c'est le cas du projet de bilinguisme dans le monde des affaires, susmentionné); dans d'autres cas, le Bureau du commissaire aux langues officielles acquiert des services visant à promouvoir les langues officielles. Dans cette deuxième catégorie, il a versé des contributions financières aux organismes suivants pendant l'exercice 2007-2008 :

#### **Association francophone des parents du Nouveau-Brunswick**

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a offert un soutien à l'Association francophone des parents du N.-B. pour l'organisation du Congrès des parents 2007. Le congrès a offert la possibilité aux parents d'élèves francophones de la province de discuter de tous les aspects de l'éducation, allant de l'intimidation aux difficultés d'apprentissage.

#### **Festival Frye**

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

Parfois, le commissaire écrit également des lettres d'appui à d'autres organismes qui sollicitent un financement auprès de tiers. Durant l'année 2007-2008, il a écrit une lettre d'appui en faveur de Dialogue Nouveau-Brunswick.

## Programmes de promotion

### Fêtes du patrimoine 2008

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a commandité le « Prix 2tantmieux! » qui a été décerné à des élèves ayant participé aux Fêtes régionales du patrimoine dans la province au printemps 2008 dans les secteurs francophone et anglophone. Dans le secteur francophone, par exemple, le prix est octroyé à des élèves qui auront décrit une personne ou un événement historique qui a contribué à l'avancement de la communauté francophone au Nouveau-Brunswick ou au Canada, ou au rapprochement des communautés francophone et anglophone du Nouveau-Brunswick.

Le commissaire croit qu'un volet important de son mandat de promouvoir l'avancement des deux communautés de langue officielle commence par les jeunes, et les Fêtes régionales du patrimoine sont un excellent moyen d'encourager la fierté et l'ouverture à l'égard de la langue.

### Présentation sur les langues officielles aux députés

Le commissaire a invité les députés à une séance d'information au sujet de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et du travail de son bureau le 16 octobre 2007. Comme il essaie depuis de nombreuses années de convaincre la province de mettre en œuvre de façon proactive la LLO, il a abordé la séance d'information comme une possibilité de discuter des droits linguistiques et de traiter des questions et des défis inhérents à l'intégration des principes et des obligations de la LLO aux rouages du gouvernement.

Plus de 20 députés du gouvernement et de l'opposition de l'Assemblée législative, y compris plusieurs ministres, ont assisté à la séance d'information. Durant la période de questions et de réponses qui a suivi, ils ont demandé au commissaire en particulier ce qu'il pensait de la disponibilité de la formation en langue seconde pour les fonctionnaires. Le commissaire a répondu que, selon lui, la décision du gouvernement provincial de décentraliser le financement de la formation en langue seconde et le transfert des responsabilités aux ministères individuels contribuaient à une diminution du nombre d'inscriptions.



### Campagnes de publicité à la radio et dans les journaux

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a lancé une série d'annonces qui ont été diffusées par les radios communautaires francophones de la province. Les annonces, qui fournissent de l'information pratique sur les droits linguistiques, ont été créées par l'Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick, le groupe qui représente les radios communautaires francophones.

Le Bureau du commissaire aux langues officielles a continué de publier les annonces populaires « Choix » dans les publications de la province.





## Les articles promotionnels bilingues sont toujours populaires



Le Bureau du commissaire aux langues officielles a distribué gratuitement près de 500 épinglettes « English-Français » et « Français-English » aux marchands, aux groupes du secteur privé et aux institutions du gouvernement durant l'exercice 2007-2008. Les affiches de comptoir du bureau qui font la promotion du service bilingue et les épinglettes « J'apprends le français! Parlez-moi. » se sont elles aussi révélées populaires. Les épinglettes « J'apprends le français! Parlez-moi. » ont été accueillies avec enthousiasme par les personnes qui apprennent le français, car elles visent à les encourager à parler la langue sans gêne et à inciter les autres à offrir au porteur l'occasion de parler français.

### Promotion active de la part du commissaire

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

## CHAPITRE V

### PERSPECTIVES D'AVENIR

L'année 2009 marquera le 40<sup>e</sup> anniversaire de la première *Loi sur les langues officielles* (LLO), du Nouveau-Brunswick, la loi historique qui a fait de la province la première et la seule province bilingue au Canada. L'anglais et le français ont été déclarés les langues officielles du Nouveau-Brunswick, bénéficiant « d'un statut équivalent de droit et de privilège, lorsqu'ils sont employés ». Mesure innovatrice et fondamentale en vue de la reconnaissance de la réalité francophone dans cette province, la première LLO a été suivie par une série de mesures et de lois, y compris l'établissement de la dualité au ministère de l'Éducation en 1974.

Le pas de géant franchi par l'adoption de la LLO reflétait la révolution dans les droits au Canada et était un élément vital dans la tendance favorable qui a mené à l'enchâssement de la *Charte canadienne des droits et libertés* dans notre Constitution. Une réalisation de taille pour une province si petite, ne croyez-vous pas? Les gens du Nouveau-Brunswick sont des pionniers au chapitre de la reconnaissance des droits linguistiques au pays, ce dont nous devrions tous être très fiers. Nous sommes un modèle de civilité et de respect, tant au pays que sur la scène internationale, parce que nous sommes arrivés à ce point de modernité et de compréhension mutuelle par le dialogue et l'empathie plutôt que par la peur et la violence.

Nous avons beaucoup accompli en tant que société. Cependant, nous devons travailler afin de poursuivre l'avancement de l'égalité des deux communautés de langue officielle. Et le gouvernement doit ouvrir la voie en mettant en œuvre de façon proactive la nouvelle LLO dans les rouages du gouvernement, mesure qu'il a négligé de prendre jusqu'à présent. Si nos chefs désirent vraiment faire honneur à la vision du premier ministre, Louis J. Robichaud, qui a déposé la première LLO, et à ces personnes au Nouveau-Brunswick qui ont travaillé sans relâche pour garantir l'égalité dont nous jouissons, ils doivent démontrer par leur leadership et les mesures fermes qu'ils ont prises, aussi, un engagement à l'égard de l'égalité.

