

Droits linguistiques ÉGALITÉ  
LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Français  
Anglais

Commissariat aux langues officielles

# Rapport annuel 2019-2020

Enquêtes

BILINGUISME

PLAINTES

affichage

Vitalité

Communautés linguistiques

*Hello, Bonjour!*

Charte canadienne des droits et libertés

L'égalité de statut et l'égalité des droits et  
privilèges des communautés linguistiques officielles

PROGRÈS

COMMUNICATIONS ET SERVICES

promotion

NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

## **Rapport annuel 2019-2020**

ISBN Version bilingue imprimée : 978-1-4605-2513-5

ISBN Version française en ligne : 978-1-4605-2515-9

ISBN Version anglaise en ligne : 978-1-4605-2514-2

ISSN 1712-0381

Les photos publiées dans ce document ne peuvent être reproduites sans l'autorisation écrite du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

.....

### **Pour nous joindre :**

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Place Kings, tour King, bureau 646

440, rue King

Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

CANADA

Téléphone : 506-444-4229

Sans frais : 1-888-651-6444

[www.languesofficielles.nb.ca](http://www.languesofficielles.nb.ca)

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

# **RAPPORT ANNUEL 2019-2020**

*Protéger et promouvoir les  
droits linguistiques des gens du  
Nouveau-Brunswick*

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

Décembre 2020

L'honorable Bill Oliver

Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

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

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Shirley C. MacLean".

Shirley C. MacLean, c.r.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b>	6
<b>MESSAGE DE LA COMMISSAIRE</b>	
Aprenons à nous comprendre	9
<b>DOSSIERS LINGUISTIQUES</b>	
Aperçu des modifications proposées à la LLO	14
Immigration et langues officielles	27
<b>CONFORMITÉ À LA <i>LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES</i></b>	
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	30
Plaintes reçues entre le 1 <sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020	31
Le processus alternatif de résolution	32
Plaintes non recevables	32
Statistiques 2019-2020	34
État d'avancement des plaintes recevables	35
État d'avancement des plaintes recevables traitées	36

## **RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT À LA SUITE DE PLAINTES**

Points de presse gouvernementaux sur la COVID-19	38
Vidéos gouvernementales dans les deux langues officielles	41
Absence d'offre active de service malgré une capacité bilingue	43
Absence de services en français de la part du Réseau de santé Horizon	45

## **QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE**

*Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique c.*

<i>Colombie-Britannique, 2020 CSC 13</i>	48
--	----

## **PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES**

Le mandat de promotion : un élément clé du progrès	54
Période des questions à l'Assemblée législative	55
Cinquante ans de langues officielles, ça se fête	56
Nouveau site web et présence sur les médias sociaux	59
Présentations du commissaire Carrier	61

# AVANT-PROPOS

## **Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue au Canada**

La Constitution canadienne énonce que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans toutes les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

## **La Loi sur les langues officielles**

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

- les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick,
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (par exemple Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État,
- les associations professionnelles qui réglementent l'exercice d'une profession au Nouveau-Brunswick.

De plus, la LLO impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John),
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population,
- aux commissions de services régionaux 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11.

## **Exceptions**

Il est à noter que la LLO ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes ni aux institutions culturelles distinctes. Les districts scolaires, les écoles publiques, les centres communautaires, les collèges communautaires et les universités n'ont pas à offrir des services dans les deux langues officielles. En outre, la LLO ne s'applique pas aux sections anglaise et française du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.



## **Secteur privé**

La LLO ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme public qui a des obligations en vertu de la LLO.

## **L'offre active**

Les institutions et organisations visées par la LLO ont l'obligation d'informer le public que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le personnel doit accueillir le public ou répondre au téléphone en employant les deux langues officielles. Ce n'est donc pas au citoyen de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. L'offre active doit également se faire au moyen d'un affichage bilingue.

## **Le poste de commissaire aux langues officielles**

La LLO, adoptée en 2002, a créé le poste de commissaire aux langues officielles.

En novembre 2019, Shirley MacLean a été nommée à ce poste. Son mandat a débuté en janvier 2020. Elle est la troisième personne à occuper ce poste.

La commissaire a une double mission : d'une part, elle doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

La commissaire aux langues officielles est une agente de l'Assemblée législative et elle est indépendante du gouvernement.

## **Rapport annuel**

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Ce rapport présente une description des activités menées entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020.

# **MESSAGE DE LA COMMISSAIRE**

# APPRENONS À NOUS COMPRENDRE



*Shirley C. MacLean, c.r.*

*Commissaire aux langues officielles*

Permettez-moi de me présenter : je suis la nouvelle commissaire aux langues officielles et je suis entrée en fonction en janvier 2020. Je suis avocate de profession. Je suis originaire du Cap-Breton, en Nouvelle-Écosse, et j'ai étudié à la faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick, où j'ai obtenu mon diplôme en 1990. J'ai décidé de rester au Nouveau-Brunswick pour y vivre, travailler et élever ma famille. Je suis la première commissaire anglophone. Aucun de mes parents ou des membres de ma famille ne parlait français. Ma grand-mère parlait le gaélique, qui était sa langue maternelle, et mon père comprenait le gaélique, mais ne le parlait pas.

Je voulais apprendre à parler français. Dans ma famille, on nous apprenait à apprécier l'importance de l'éducation et à être conscients du monde qui nous entoure. Nous étions toujours au courant de l'actualité et des nouvelles du jour. Tous ceux d'entre nous qui s'intéressaient à la scène politique canadienne étaient au courant des pourparlers constitutionnels qui ont précédé le rapatriement de la Constitution et l'adoption de la *Charte canadienne des droits et libertés* en 1982. J'avais une conscience aiguë des tensions culturelles et politiques qui semblaient exister entre le gouvernement fédéral et le Québec. J'étais consciente de la dualité linguistique qui avait tissé l'identité canadienne. J'ai constaté avec intérêt et enthousiasme les positions prises par des politiciens comme Pierre Trudeau et Richard Hatfield pour protéger les minorités linguistiques.

Ces intérêts m'ont menée à obtenir un diplôme en sciences politiques et, plus tard, à étudier le droit. Après avoir obtenu mon baccalauréat en sciences politiques, j'ai étudié à l'Université Laval, à Québec, pour suivre une formation en français. J'étais au début de la vingtaine et j'ai réussi à apprendre le français. Ce n'était pas toujours facile, et c'était particulièrement difficile de ne pas parler la même langue que la majorité des gens autour de moi. J'ai également travaillé pendant mes études; j'ai décroché un emploi à temps partiel dans un magasin dans le Vieux-Québec, quartier où j'habitais. Je dois admettre que j'ai déjà fait semblant de comprendre ce que les gens disaient.

Il est difficile d'apprendre une langue une fois adulte. Lorsque l'on essaie de s'exprimer, on croirait entendre un enfant; et les adultes, particulièrement ceux dans la vingtaine, n'aiment pas avoir l'air stupide. Par ailleurs, les Québécois étaient très gentils avec moi et passaient à l'anglais dès que l'occasion se présentait. J'ai persévéré. J'ai continué à faire des efforts et la formation linguistique à l'Université Laval était excellente.

L'avantage de l'immersion, c'est qu'on est forcé d'utiliser l'autre langue. J'ai appris à exister, à travailler et à réussir dans une société où je parlais la langue de la minorité. Après quelques mois, j'ai accepté que la seule façon d'apprendre la langue était de l'utiliser et de faire de mon mieux. Une chose est rapidement devenue claire : personne n'accordait d'importance à savoir si ce que je disais était grammaticalement parfait. L'employé du café avait seulement besoin de savoir ce que je voulais dans mon café. La caissière voulait savoir comment je voulais payer. Parfois, les gens dans l'autobus me demandaient l'heure. Mon français était loin d'être parfait – il ne l'est toujours pas aujourd'hui –, mais personne au Québec ne semblait s'en soucier, et toutes les personnes que j'ai rencontrées au Nouveau-Brunswick semblent me pardonner mes erreurs. Et vous savez quoi? Peu importe la qualité de mon français, les francophones sauront toujours que je suis anglophone. Mais l'essentiel est que *nous nous comprenons*.

Après avoir déménagé au Nouveau-Brunswick, j'ai vite compris que, si je retournais en Nouvelle-Écosse pour travailler, je n'aurais jamais ou j'aurais très rarement l'occasion de pratiquer le français que j'avais appris. Au Nouveau-Brunswick, je pouvais utiliser mon français. J'ai acquis beaucoup plus que des compétences linguistiques pendant les années où j'ai habité au Québec. J'ai appris à connaître une autre culture grâce à la musique, au théâtre et à une façon de vivre différente. Il y avait une joie de vivre au Québec comme je n'en avais jamais vue auparavant. En déménageant à Fredericton, j'ai rapidement compris que j'étais de nouveau dans un milieu anglophone et que je devais travailler un peu plus fort pour continuer à avoir accès à la musique et au théâtre dans ma langue seconde, mais j'ai constaté qu'il y avait une présence francophone très dynamique.

Nous pouvons tous ressentir, anglophones comme francophones, le dynamisme qui se dégage de notre langue. Sans même nous en apercevoir, nous éprouvons des sentiments puissants à l'égard de nos liens culturels – d'où nous venons, la musique à laquelle nous nous identifions, les recettes qui réveillent des souvenirs des Noëls passés – parce que notre culture est façonnée par les membres de nos familles depuis de nombreuses années. Nous sommes tous pareils sur ce point et nous devons favoriser la compréhension et le respect de nos cultures respectives. *Apprenons à nous comprendre*.

## **Rôle de la commissaire**

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) établit clairement que mon rôle de commissaire comporte deux volets : 1) enquêter sur le respect de la *Loi*, en rendre compte et formuler des recommandations à cet égard, et 2) promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Le paragraphe 16(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* affirme que l'anglais et le français sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

L'article 1 de la *Loi* énonce également que l'objet de la *Loi* est d'assurer le respect de l'anglais et du français comme langues officielles de la province, d'assurer l'égalité de statut et l'égalité de droits et de privilèges du français et de l'anglais quant à leur usage dans toutes les institutions de la province, ainsi que de préciser les pouvoirs et les obligations des institutions de la province à l'égard des deux langues officielles.

De plus, le statut spécial de la LLO est confirmé au paragraphe 3(1) de la *Loi*, qui prévoit qu'aucune autre loi ne peut être interprétée de manière à restreindre une disposition de la LLO et qu'en cas de conflit, cette loi l'emporte.

Dans l'affaire *Charlebois c. St-Jean (Ville)*, [2004] NBCA 49, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a reconnu le statut quasi constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles*. La Cour a souligné que le préambule de la *Loi* énonce les objectifs de la *Loi* et établit un lien explicite entre ces objectifs et les garanties et obligations linguistiques contenues dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Les droits linguistiques ont préséance en raison de leur importance dans notre société. Les droits linguistiques sont essentiels pour préserver et promouvoir la vitalité des deux langues officielles et pour veiller à ce que les droits garantis par la Constitution soient respectés.

Bon nombre d'entre nous connaissent déjà ces concepts, mais je vais désormais faire en sorte chaque jour que ces obligations soient respectées.

## **COVID-19**

Alors que je rédige mon premier message en tant que commissaire aux langues officielles, nous sommes potentiellement aux prises avec la deuxième vague de COVID-19, ici, au Canada, et le Nouveau-Brunswick a connu de nouvelles éclosions. On dirait que la pandémie s'est accaparé notre monde et tous les aspects de notre vie!

J'ai commencé mon mandat de commissaire en janvier 2020 et, peu de temps après, nos lieux de travail, nos restaurants, nos salons de coiffure et toutes ces choses qui faisaient partie de notre vie « normale » ont été fermés, transférés en ligne ou modifiés. La vie et le travail de tous les Néo-Brunswickois ont été interrompus d'une façon ou d'une autre, et nous avons tous ressenti la peur et l'incertitude qui accompagne la pandémie de COVID-19 depuis mars 2020. Comme les employés du Commissariat aux langues officielles ont commencé à travailler de la maison, j'ai eu l'impression de ne pas avoir vraiment eu la chance de commencer mon mandat en tant que commissaire.

Des problèmes relatifs aux droits linguistiques ont rapidement fait leur apparition dans le contexte des conférences de presse quotidiennes sur la COVID-19 tenues par le gouvernement. Mon bureau a reçu de nombreuses plaintes, principalement liées au fait que le gouvernement ne fournissait pas de messages aux francophones dans leur langue. De fait, à une occasion, on a demandé à une journaliste de poser sa question en anglais, alors qu'elle l'avait posée en français. Il est essentiel que tous les Néo-Brunswickois reçoivent les mêmes messages de la part de leurs institutions gouvernementales et cette nécessité ne peut être négligée en temps de crise. En fait, en période de crise, le gouvernement doit avoir des plans afin de s'assurer que la communication dans les deux langues officielles est claire et assurée de manière équivalente. Je plaide et je continuerai à plaider en faveur de la présence d'un porte-parole francophone lors des conférences de presse gouvernementales, plutôt que de compter sur l'interprétation simultanée.

Il convient de noter qu'à la fin d'octobre 2020, le commissaire aux langues officielles du gouvernement fédéral a déposé un rapport intitulé *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles*. Ce rapport présente une analyse des infractions linguistiques liées aux situations d'urgence au Canada au cours de la dernière décennie, notamment pendant la pandémie de COVID-19. Le commissaire fédéral a formulé trois recommandations axées sur l'élaboration par le gouvernement de plans d'action systémiques pour assurer la diffusion simultanée des communications d'urgence dans les deux langues officielles et l'élaboration d'une stratégie visant à encourager et à appuyer les divers ordres de gouvernement, ainsi qu'à collaborer avec eux, afin d'intégrer les deux langues officielles dans les communications lors de situations d'urgence ou de crises.

En tout temps, le principe directeur doit être l'égalité des deux langues officielles et, comme l'a déclaré la Cour suprême du Canada dans l'affaire *R. c. Beaulac*, [1999] CanLII 684,

« dans un cadre de bilinguisme institutionnel, une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. »

Je dois faire remarquer que le premier ministre Higgs, le Cabinet du premier ministre, la médecin-hygiéniste en chef et son personnel étaient très ouverts et accessibles, m'ayant laissé exprimer mes préoccupations et manifestant leur volonté d'aider.

## **Promotion**

Les restrictions liées à la COVID-19 ont limité mes activités de promotion, mais j'ai rencontré de nombreux représentants de différents ministères et je suis heureuse de constater non seulement qu'ils sont conscients de leurs obligations législatives, mais également qu'ils sont prêts à collaborer avec le Commissariat pour veiller au respect de ces obligations.

Je pense vraiment que l'éducation est la clé de la compréhension. Apprenons à nous connaître! Mon équipe et moi chercherons à rapprocher nos communautés linguistiques et à faire part de nos expériences mutuelles. Nous avons une chance incroyable au Nouveau-Brunswick. Nous sommes si choyés d'avoir deux communautés linguistiques. Nous savons que notre place constitutionnelle est unique au Canada. Nous avons toujours su que nous sommes uniques et forts. La façon dont les Néo-Brunswickois ont fait face à la pandémie de COVID-19 est une autre preuve de notre capacité à nous soutenir mutuellement, de sorte que les autres communautés canadiennes nous envient.

Je suis très fière qu'on m'ait confié ce poste et je m'engage à m'acquitter de mon rôle de protectrice des droits de tous les Néo-Brunswickois en matière de langues officielles, et j'espère être en mesure de faciliter de nombreux échanges, alors apprenons à nous comprendre!

# DOSSIERS LINGUISTIQUES

# APERÇU DES MODIFICATIONS PROPOSÉES À LA LLO

## Améliorer la *Loi*, améliorer le respect des droits linguistiques

« Les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada. »

Cour suprême du Canada, (*R. c. Beaulac*) 1999

En juin 2002, les députés de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick ont adopté à l'unanimité la nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO). Cette dernière était attendue depuis longtemps. En effet, la première *Loi* avait été adoptée en 1969 et était devenue tout à fait désuète. Pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise, la nouvelle LLO renferme une clause qui stipule que le premier ministre doit entreprendre sa révision dans un délai prescrit. Lors de la dernière révision de la LLO en 2013, cette disposition de révision a été reconduite. On y stipule au paragraphe 42(1) : Le premier ministre entreprend la révision de la présente *Loi*, laquelle doit être terminée au plus tard le 31 décembre 2021.

Le processus de révision de la LLO doit permettre une progression vers l'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. En d'autres termes, la révision de la LLO ne peut se solder par un statu quo ou des changements affaiblissant ce statut d'égalité.

Les enquêtes et études menées par le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick lui permettent de bien cerner les forces et les faiblesses de la LLO, relever ses incohérences et ses ambiguïtés ainsi que de proposer des éléments pour améliorer son impact. Les pages qui suivent donnent un avant-goût des modifications qui seront éventuellement proposées par la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick lors de la révision de la LLO à venir.

## Assurer l'application des obligations de base à l'ensemble des institutions

La LLO s'applique à un très grand nombre d'institutions, notamment les ministères provinciaux, les sociétés de la Couronne, les tribunaux, etc.

En vertu des articles 27 à 30 de la LLO, toutes les institutions ont l'obligation de communiquer avec le public et de lui fournir un service dans la langue officielle de son choix. On peut dire que ces articles constituent le cœur des obligations linguistiques établies par la LLO.



En plus des articles 27 à 30, la LLO comporte également des sections qui décrivent des obligations linguistiques supplémentaires et spécifiques pour certains secteurs, notamment les tribunaux, les services de police, les associations professionnelles et les municipalités.

Au fil des ans, le Commissariat a constaté que la présence dans la LLO de sections spécifiques à certaines institutions crée de la confusion quant à leurs obligations. En effet, certains estiment que les dispositions spécifiques insérées dans les sections remplacent les obligations de base de toute institution qui se trouvent aux articles 27 à 30, notamment l'offre active de service et l'affichage bilingue.

Si une telle interprétation était acceptée dans le cadre d'un litige, cela aurait pour effet de diminuer les droits linguistiques des Néo-Brunswickois. Le Commissariat estime qu'il ne doit pas exister d'ambiguïtés en ce qui concerne les obligations de base comme l'offre active, la prestation de services dans les deux langues officielles et l'affichage bilingue.

### RECOMMANDATION

Le Commissariat recommande l'ajout d'un article précisant que les obligations de base (articles 27 à 30) s'appliquent à l'ensemble des institutions y compris celles qui ont des sections particulières dans la LLO. Un paragraphe particulier de ce nouvel article tiendrait compte du fait que les obligations linguistiques des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux (CSR) sont définies dans un règlement de la LLO.

#### L'importance des obligations linguistiques de base : le cas de l'offre active de service

« Si les langues ont un statut égal, il faut par conséquent conclure de la nécessité d'une offre active. C'est une question de dignité et de respect mutuel des individus de la société. Il ne peut être accepté d'encourager et de justifier des normes différentes d'une langue à l'autre. »

Cour du Banc de la Reine, *R. c. Gautreau* (1989)

L'offre active est l'invitation par laquelle un fonctionnaire invite le citoyen à se prévaloir d'un service dans la langue officielle de son choix. Cette offre consiste notamment à accueillir le public ou à répondre au téléphone en employant les deux langues officielles (*Hello, Bonjour*). Un affichage bilingue appuie également l'offre active.

En incorporant l'offre active de service dans la nouvelle LLO de 2002, le législateur a cherché à modifier toute la dynamique de la prestation de services bilingues dans la province : dorénavant, ce ne sera plus au citoyen de demander un service dans sa langue, ce sera à l'institution de le lui offrir. En effet, il faut savoir que la *Loi* adoptée en 1969 n'imposait pas aux institutions l'obligation d'informer le citoyen de son droit d'utiliser la langue officielle de son choix. Au contraire, le fardeau de demander le service dans sa langue reposait sur les épaules de l'individu. En milieu minoritaire, de nombreux citoyens hésitèrent naturellement à demander un service dans la langue de leur choix. Une telle situation empêcha naturellement un progrès notable dans la prestation de services bilingues. L'offre active vise précisément à changer cette dynamique.

Il est donc primordial qu'il n'y ait aucune ambiguïté quant à l'obligation de toute institution nommée dans la LLO d'offrir activement ses services dans les deux langues officielles.

## **Dissiper toute ambiguïté quant aux obligations des services de police**

Une importante section de la LLO porte sur les obligations des agents de la paix. Fait à noter, ces obligations portent spécifiquement sur les policiers et non sur les services de police. Un seul paragraphe vise les corps policiers et son but est de faire en sorte que les agents de la paix puissent respecter leurs obligations de servir le public dans les deux langues officielles.

À la lecture de ce paragraphe, certains estiment que seuls les agents de la paix ont des obligations linguistiques. Par conséquent, les communications publiques d'un service de police ne seraient pas assujetties à la LLO. Il est difficile de concevoir qu'un service de police puisse ne pas avoir d'obligations linguistiques alors que ses policiers en ont. D'ailleurs, le Commissariat estime qu'un service de police est l'exemple même d'une institution au sens de la LLO, soit un organisme qui « exerce les fonctions de l'État ». À cet égard, la Cour suprême a statué que les services de police sont des institutions au sens du paragraphe 20(2) de la *Charte*.

Cette interprétation restrictive quant aux obligations des services de police n'a pas eu de conséquences graves, car la plupart des services de police relèvent d'une cité ou d'une municipalité qui ont certaines obligations linguistiques, en vertu du Règlement 2002-63 de la LLO. De ce fait, leurs services de police acquièrent les mêmes obligations linguistiques de base. Cependant, certains services de police relèvent de municipalités n'ayant pas d'obligations linguistiques.

### **RECOMMANDATION**

Afin d'éviter toute ambiguïté quant à l'interprétation des obligations linguistiques des services de police et des agents de la paix, le Commissariat recommande que le libellé du paragraphe 31(1) soit modifié afin d'y nommer précisément les services de police et que « corps policier » soit défini comme tout service de police opérant sur le territoire néo-brunswickois.

## **Rétablir la cohérence entre les articles 20 et 22 de la LLO**

Selon l'article 22 de la LLO, lorsque la Province du Nouveau-Brunswick ou une institution est partie à une affaire civile, les procédures doivent se dérouler dans la langue choisie par l'autre partie. Ce raisonnement est logique, surtout si nous tenons compte de la notion d'accès à la justice. L'article 22 élimine des obstacles en réduisant les fardeaux linguistiques potentiels auxquels font face les membres du public qui sont partie à des procédures judiciaires. Un membre du public qui est parti à de telles procédures judiciaires doit être en mesure, par exemple, de recevoir les plaidoiries dans la langue officielle de son choix. Si une personne ne peut pas comprendre les documents légaux, ou même si elle ne peut pas les comprendre entièrement, cela peut avoir des répercussions importantes sur sa capacité à présenter sa cause et à répondre à la cause présentée par la Province ou l'institution.

Que ce soit par rapport à une infraction commise (paragraphe 20(1)) ou à une participation dans une affaire civile (article 22), la langue des procédures est choisie par la personne plutôt que par la Province ou l'institution. Toutefois, il y a une différence importante. Bien que les règlements municipaux soient couverts par le paragraphe 20(1), l'article 22 ne comprend pas les municipalités. La raison est que, dans une décision partagée (5:4), la Cour suprême dans *Charlebois c. Saint John (Ville)* a statué que les municipalités ne sont pas visées par la définition d'une « institution » conformément à l'article 22. Toutefois, nous ne voyons pas le fondement d'une telle distinction. Lorsqu'une personne est partie à des procédures judiciaires, le type de procédure ou le palier de tribunal ne doit pas avoir d'incidence sur le droit de la personne à choisir dans quelle langue procéder.

### RECOMMANDATION

Afin de permettre un meilleur accès à la justice pour les membres des communautés linguistiques minoritaires, et afin de remédier à l'incongruité qui existe entre le paragraphe 20(1) et l'article 22, le Commissariat recommande que ce dernier soit modifié pour inclure les municipalités et les commissions de services régionaux (CSR).

### **Les gouvernements locaux**

En 2002, lors de l'adoption de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*, des obligations linguistiques ont été imposées à toutes les cités ainsi qu'aux municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale. Des obligations linguistiques ont également été prescrites aux commissions d'aménagement et aux commissions de gestion des déchets solides, qui sont devenues en 2013 les CSR. Les CSR ayant des obligations sont celles desservant un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale ou qui compte une cité ou encore une municipalité visée par la LLO.

La LLO et ses règlements ne définissent pas la « population de langue officielle minoritaire » et ne précisent pas les modalités pour déterminer le pourcentage de cette population.

Selon les renseignements obtenus par le Commissariat aux langues officielles, le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux a utilisé les données quant à la langue maternelle provenant du recensement de Statistique Canada pour déterminer quelles municipalités et commissions atteignaient le seuil des 20 %. Toutefois, une question se pose : une fois le seuil des 20 % atteint, est-ce que les obligations doivent demeurer dans l'éventualité où les données d'un nouveau recensement font passer des municipalités et des commissions sous ce seuil?

Les statistiques les plus récentes fournies par le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux montrent que la population de langue maternelle anglaise de deux municipalités, Atholville et Eel River Crossing, qui était auparavant au-delà du seuil des 20 %, a diminué à 10,5 % et à 16,1 % respectivement en 2016. Ces deux municipalités devraient-elles toujours avoir des obligations linguistiques?

À cet égard, il faut souligner que ces deux municipalités ont pris des mesures pour se conformer à la LLO. Conformément à la réglementation, elles ont investi du temps et des efforts dans le développement de services et communications bilingues. Ces régions disposent déjà de l'infrastructure et de la main-d'œuvre nécessaires pour servir les deux communautés linguistiques. Serait-il donc logique que ces municipalités n'aient plus d'obligations linguistiques?

#### RECOMMANDATION

Le Commissariat recommande que la LLO renferme un article permettant par voie de règlement l'établissement d'un mécanisme pour générer et réviser périodiquement les données statistiques aux fins de la constitution de la liste des municipalités et des CSR ayant des obligations linguistiques en vertu de la LLO.

#### **Le cas des communautés rurales**

En vertu de l'article 1 de la LLO, une municipalité « désigne une municipalité selon la définition que donne de ce terme le paragraphe 1(1) de la *Loi sur la gouvernance locale*. » Selon la *Loi sur la gouvernance locale*, la définition d'une municipalité est « cité, ville ou village ». Par conséquent, les huit communautés rurales sont donc des structures de gouvernance locale qui n'ont aucune obligation linguistique lorsqu'elles atteignent le seuil des 20 %. À cet égard, il convient de souligner que la communauté rurale de Beaubassin-Est compte 19,3 % de personnes de langue maternelle anglaise. Est-ce que les communautés rurales devraient avoir les mêmes obligations linguistiques que les municipalités et les CSR lorsqu'elles atteignent le seuil des 20 %? Fait à noter, selon la *Loi sur la gouvernance locale*, un « gouvernement local » désigne une « municipalité, communauté rurale ou municipalité régionale ».

#### RECOMMANDATION

Le Commissariat recommande que les communautés rurales soient assujetties aux mêmes obligations linguistiques que les municipalités et les CSR.

#### **Des obligations linguistiques à revoir pour les cités, municipalités et CSR**

L'étendue des obligations linguistiques des cités, des municipalités et des CSR est bien moindre que celle des autres institutions au sens de la LLO. En effet, celles-ci ne doivent offrir qu'un certain nombre de services et de communications dans les deux langues officielles, alors que les ministères provinciaux, sociétés de la Couronne et autres institutions doivent offrir toutes leurs communications et tous leurs services en français et en anglais.

Les services et communications qui doivent être fournis dans les deux langues par les cités, municipalités et CSR sont principalement décrits dans un règlement de la LLO : les annexes A et B du Règlement 2002-63. À l'examen de ce document, on constate que leurs obligations linguistiques portent presque exclusivement sur des services de base et de première ligne, par exemple, l'accès à de l'information sur des services municipaux.

Le Règlement 2002-63, y compris ses annexes, n'a pas fait l'objet d'une révision en profondeur depuis l'adoption de la nouvelle LLO en 2002. À cet égard, le Commissariat tient à souligner les résultats très positifs d'une vérification globale de la conformité des cités, municipalités et CSR à la LLO en 2017. Compte tenu des taux élevés de conformité obtenus lors de ces vérifications menées par le Commissariat, ce dernier estimait qu'il était temps d'envisager un élargissement de ces communications et services. Le Commissariat avait d'ailleurs recommandé la création d'un comité multisectoriel pour se pencher sur cette question. À notre connaissance, cette recommandation n'a pas été mise en œuvre. Par ailleurs, au cours des dernières années, le Commissariat a noté que certains éléments de l'Annexe A sont sujets à interprétation. Par exemple, lors d'une enquête sur les pratiques de la Ville de Fredericton en matière d'affichage, celle-ci a prétendu à l'époque que les plaques de rue ne faisaient pas partie de l'élément « panneaux de circulation » qu'on retrouve dans la liste. Autre exemple, quelle est la portée de la définition de « panneaux de circulation »? Le Commissariat croit que les feux de signalisation sonores, comme ceux des passages pour piétons pour les malvoyants, devrait être inclus dans cette définition.

#### RECOMMANDATION

Le Commissariat recommande que le Règlement 2002-63 soit sujet à la même révision périodique que la LLO.

#### **Le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler en français ou en anglais**

« [L'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés*] vise à maintenir les deux langues officielles, ainsi que les cultures qu'elles représentent, et à favoriser l'épanouissement et le développement des deux communautés linguistiques officielles. Elle est de nature réparatrice et entraîne des conséquences concrètes. Elle impose au gouvernement provincial l'obligation de prendre des mesures positives destinées à assurer que la communauté de langue officielle minoritaire ait un statut et des droits et privilèges égaux à ceux de la communauté de langue officielle majoritaire. L'obligation imposée au gouvernement découle à la fois de la nature réparatrice du par. 16.1(1), compte tenu des inégalités passées qui n'ont pas été redressées, et de l'engagement constitutionnel du gouvernement de protéger et de promouvoir l'égalité des communautés linguistiques officielles. »

Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, *Charlebois c. Mowatt*, 2001 NBCA 117 (CanLII)

Outre le désir de ne plus attendre une trentaine d'années pour réviser la LLO, il est fort probable que l'ajout en 2002 d'une disposition sur sa révision périodique avait pour but de permettre d'ajouter à la *Loi* des éléments qui ne faisaient pas suffisamment l'objet d'un consensus en 2002. La question de la langue de travail au sein de la fonction publique, qui ne se retrouve pas dans la LLO de 2002, est sans aucun doute l'un de ces éléments sur lequel il n'y a pas eu consensus.

Lorsque la LLO de 2002 a été adoptée, le gouvernement de l'époque a expliqué son geste, principalement, en expliquant que la LLO devait être conforme aux principes constitutionnels de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Selon le paragraphe 16(2) de la *Charte*, le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick. De plus, le paragraphe 16.1(1) affirme que les deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux. En vertu de ces principes constitutionnels, il est clair que tout fonctionnaire provincial au Nouveau-Brunswick devrait pouvoir travailler dans la langue officielle de son choix. Naturellement, le droit pour les employés de travailler dans la langue officielle de leur choix doit être assujéti à l'obligation qu'a le gouvernement, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'offrir et de fournir des services dans la langue officielle choisie par le public. En d'autres termes, ce droit de travailler dans la langue officielle de son choix s'arrête où commence celui du public d'être servi dans la langue officielle de son choix.

Le « droit » de travailler dans sa langue existe déjà en vertu de la *Politique et lignes directrices sur les langues officielles - Langue de travail AD 2920* (extrait ci-dessous), politique qui a été grandement bonifiée en 2009. En effet, on peut lire dans cette politique :

**« La communication journalière entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé. »**

Cependant, on conviendra qu'un droit inscrit dans une politique n'a pas le même poids que s'il est inscrit dans une loi. De plus, le fonctionnaire dont les droits ne sont pas respectés n'a pas de recours. Par conséquent, le droit pour un fonctionnaire de travailler dans la langue officielle de son choix devrait être inscrit dans la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick comme c'est le cas dans la *Loi sur les langues officielles* du Canada.

Il est important de souligner que l'inscription dans la *Loi* du droit de travailler dans sa langue ne devrait pas être considérée comme l'unique moyen d'encourager l'utilisation des deux langues officielles au sein de la fonction publique. Les rapports du commissaire aux langues officielles du Canada souligne régulièrement à quel point il y a encore beaucoup de progrès à accomplir en ce domaine au sein de la fonction publique fédérale, et ce, malgré l'existence de ce droit dans la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Par conséquent, l'ajout du droit de travailler dans la langue officielle de son choix dans la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick devrait s'accompagner d'un ensemble de mesures de promotion et surtout, de l'exercice d'un fort leadership de la part de tous les gestionnaires.

En 2013, lors du processus obligatoire de révision de la LLO, un comité de l'Assemblée législative s'est notamment penché sur la question de la langue de travail. Dans son rapport, le Comité spécial de révision de la LLO mentionne que cette question a fait l'objet de plusieurs interventions et résume ainsi les principales observations. Outre le fait qu'on demande d'inscrire dans la *Loi* le droit de travailler dans la langue officielle de son choix, on souligne aussi l'importance que la *Loi* comporte des dispositions liées à la création d'environnements de travail propices à l'utilisation des deux langues officielles. Des intervenants critiquent la Politique sur la langue de travail, la jugeant inefficace et non conforme aux obligations prescrites par la *Charte*. Il est aussi mentionné qu'imiter les institutions fédérales « serait une erreur ». Le rapport ne précise cependant pas les raisons de cette dernière affirmation.

Dans son rapport, le comité ne recommande pas directement d'inscrire le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue officielle de leur choix. Il opte plutôt pour une reconnaissance indirecte, mais potentiellement tout aussi efficace. En effet, le comité recommande que la *Loi* oblige le gouvernement à se doter d'un plan d'implantation de la LLO, lequel devrait notamment tenir compte de la langue de travail dans la création d'équipes de travail et l'élaboration de profils linguistiques.

Le 21 juin 2013, l'Assemblée législative adopte d'importants changements à la LLO. Parmi ceux-ci, on note l'ajout de l'article 5.1 qui prévoit l'obligation que le gouvernement se dote d'un plan d'implantation de la LLO. Et conformément à la recommandation du comité, ce plan doit notamment renfermer les « mesures propres à assurer la prise en compte de la langue de travail dans la détermination des équipes de travail au sein des services publics et l'élaboration des profils linguistiques des postes dans les services publics ».

Deux ans plus tard, le gouvernement provincial met en application le nouvel article 5.1 de la LLO en publiant le *Plan sur les langues officielles – Le bilinguisme officiel : une valeur fondamentale, 2015*.

Le Commissariat a mené deux enquêtes relativement à la mise en œuvre du *Plan sur les langues officielles*. Au chapitre de la langue de travail, les deux enquêtes ont établi que le plan gouvernemental ne permet pas aux fonctionnaires provinciaux d'être supervisés et de travailler dans la langue officielle de leur choix. Ce constat découle en grande partie du fait que les mesures prévues en matière de langue de travail n'ont pas été mises en œuvre par le gouvernement provincial.

### **Inscrire le droit de travailler dans la langue officielle de son choix pour progresser**

L'usage d'une langue au travail influencera grandement sa vitalité globale. Cela n'est pas surprenant lorsque l'on considère le temps que la population active consacre au travail. La fonction publique provinciale étant un employeur important, on comprend le rôle déterminant qu'elle peut avoir sur la vitalité de la langue française.

### **RECOMMANDATION**

Le Commissariat estime que le législateur doit clairement inscrire dans la LLO le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue officielle de leur choix afin de contraindre le gouvernement provincial une fois pour toutes à prendre les mesures qui s'imposent pour permettre aux fonctionnaires francophones et francophiles d'être supervisés et de travailler en français.

## La mise en œuvre de la *Loi*

« Il n'est pas suffisant qu'une garantie linguistique soit accordée sur papier : il faut encore qu'elle soit utilisée ou mise en œuvre pour avoir un sens. »

*R. c. Gaudet*, 2010, Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick

À plusieurs égards, les Néo-Brunswickois bénéficient d'un cadre de protection des droits linguistiques remarquable : des dispositions inscrites dans la loi fondamentale du pays et une loi provinciale qui les met en œuvre. Cette protection peut toutefois devenir un simple symbole si elle ne s'accompagne pas de mesures de mise en œuvre.

Il revient au pouvoir législatif d'adopter les lois; au pouvoir exécutif de les mettre en application. À cet égard, il faut souligner que l'article 2 de la LLO prévoit que le premier ministre est responsable de son application. Cet article témoigne de l'importance que le législateur accorde aux droits linguistiques des Néo-Brunswickois.

Quel organisme gouvernemental appuie le premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en vertu de la LLO? La LLO ne fournit pas de réponse à cette question.

Lors du processus de révision de la LLO en 2013, le Comité spécial de révision de la LLO a recommandé que des dispositions soient ajoutées à la LLO afin que le gouvernement provincial ait l'obligation d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'application de la LLO. L'Assemblée législative a accepté ces recommandations du comité, et l'article 5.1 de la LLO est né. Un examen de l'ensemble des dispositions de cet article indique qu'elles correspondent en grande partie aux recommandations du comité.

Les dispositions de l'article 5.1 sont impressionnantes, et le Commissariat a estimé qu'elles avaient le potentiel de modifier la donne en matière de respect de la LLO et de progression vers l'égalité des deux langues officielles. Malheureusement, une enquête du Commissariat aux langues officielles, réalisée en 2017, a établi que le gouvernement provincial éprouvait de grandes difficultés à mettre en œuvre le plan gouvernemental sur les langues officielles, soit le plan établi en vertu de l'article 5.1 de la LLO.

Le Commissariat est d'avis que cette situation découle de l'absence d'une structure et de ressources adéquates pour appuyer le premier ministre dans l'application de la LLO. En effet, il n'existe pas de ministère ou de secrétariat aux langues officielles au Nouveau-Brunswick. Il n'y a donc pas de sous-ministre s'occupant principalement de cette question. D'autre part, les fonctionnaires responsables de divers aspects de l'application de la LLO se trouvent à des échelons peu élevés et sont répartis au sein de divers ministères.



L'absence d'un organisme gouvernemental, doté de pouvoirs et de ressources adéquates pour assurer une coordination centrale de l'application de la LLO, constitue un obstacle de taille au plein respect de la *Loi* et à une progression soutenue vers l'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles.

#### RECOMMANDATION

Pour assurer le plein respect de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le Commissariat croit que celle-ci devrait contenir des dispositions régissant la gouvernance des langues officielles, notamment en désignant un Secrétariat aux langues officielles responsable d'appuyer le premier ministre dans l'application de la LLO.

#### **Obliger les institutions à donner suite au rapport d'enquête du Commissariat**

Selon le paragraphe 43(9) de la LLO, le rôle de la commissaire est d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la *Loi* ainsi que de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Pour remplir une partie de ce rôle, la commissaire procède à des enquêtes, soit à la suite de plaintes qu'elle reçoit, soit de sa propre initiative.

La LLO confère à la commissaire l'importante tâche de s'assurer que le gouvernement provincial et ses institutions respectent les obligations qui sont prévues dans la *Loi*. Par ses rapports d'enquête, la commissaire cherche à établir un dialogue avec les institutions provinciales, dialogue qui favorisera une mise en œuvre complète et entière de la LLO. De plus, les rapports d'enquête permettent d'éveiller et d'éduquer l'opinion publique en ce qui concerne les droits linguistiques. Malheureusement, le Commissariat constate que, malgré une certaine bonne volonté manifestée par certaines institutions, d'autres sont réfractaires à cette recherche de dialogue et semblent considérer les rapports et recommandations de la commissaire comme des obstacles et non des outils qui permettront d'améliorer leur performance sur le plan des langues officielles.

L'objectif premier des rapports d'enquête est de déterminer si des droits reconnus par la LLO ont été violés. Les recommandations que la commissaire fait dans ses rapports d'enquête ont pour but de jeter de la lumière sur les faits et pratiques ayant donné lieu à la plainte. La commissaire cherche ainsi à résoudre le problème soulevé au moyen de recommandations pragmatiques. Bien qu'elles traitent d'un problème précis soulevé par la plainte, les recommandations fournissent également des suggestions générales sur la façon d'éviter que ce type de violation ne se reproduise à l'avenir. De plus, lorsque des problèmes systémiques sont découverts, la commissaire peut dans son rapport recommander que des changements soient apportés aux pratiques et aux politiques gouvernementales et, le cas échéant, à la législation.

Les problèmes les plus souvent soulevés en ce qui a trait aux enquêtes sont que les recommandations émises ne sont pas toujours mises en œuvre par l'institution visée ou que leur mise en œuvre se fait trop lentement ce qui, pour le plaignant, peut être frustrant et décourageant car, entretemps, ses droits continuent de ne pas être respectés. Des violations qui se répètent après le dépôt d'un rapport d'enquête ébranlent la confiance du public dans l'efficacité de la *Loi* et minent sérieusement la crédibilité du Commissariat aux langues officielles. Il est inacceptable, quelle que soit la loi, qu'une violation puisse continuer à se répéter après qu'une autorité judiciaire ou administrative ait sanctionné cette violation. Un tel constat est encore plus vrai dans le cas d'une loi de nature quasi-constitutionnelle comme la LLO.

Malgré son pouvoir de mener des enquêtes et de faire des recommandations, la commissaire aux langues officielles n'est pas habilitée à ordonner aux institutions provinciales de se conformer à la LLO. Son influence demeure persuasive et non coercitive. Bien que la commissaire soit la protectrice du public néo-brunswickois en matière de langues officielles, son pouvoir d'action demeure donc assez limité. Or, si les pouvoirs de la commissaire sont insuffisants pour assurer le respect de la LLO, c'est la pertinence même du poste qui risque d'être remise en question.

#### RECOMMANDATION

Afin d'augmenter l'efficacité des rapports d'enquête, le Commissariat recommande que la LLO soit modifiée afin de prévoir que l'institution visée par une enquête soit tenue de répondre par écrit au rapport d'enquête à l'intérieur d'un délai de 30 jours suivant sa réception et que, dans cette réponse, l'institution soit tenue de préciser, entre autres, les moyens qu'elle a pris ou qu'elle entend prendre pour se conformer aux recommandations qui y sont faites.

#### **Autoriser la conclusion d'ententes exécutoires dans le cas d'institutions qui contreviennent régulièrement à la *Loi***

L'expérience du Commissariat démontre qu'il existe certains cas où des institutions ont fait l'objet de nombreuses plaintes relativement à des manquements à la LLO et que, malgré les recommandations de la commissaire, la situation ne s'est pas améliorée. La possibilité pour le Commissariat de conclure des ententes exécutoires permettrait de relever ce défi particulier.

Une entente exécutoire est une entente par laquelle une institution ou un organisme visé par une plainte s'engage à prendre certaines mesures afin de se conformer aux recommandations contenues dans un rapport d'enquête. Une entente exécutoire est donc assortie d'engagements qui ont pour objet de mettre en œuvre les conditions nécessaires au respect de la LLO. Elle prévoit également que l'institution ou l'organisme a le devoir de rendre compte à des intervalles réguliers des efforts faits pour respecter les engagements pris.

L'entente conclue, le 20 novembre 2017, par les parties dans un litige impliquant Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), le gouvernement provincial et des parties civiles est un bon exemple d'entente exécutoire. Cette entente renferme les engagements pris par ANB et le gouvernement afin de se conformer à leurs obligations sous la LLO. Elle prévoit aussi qu'ANB et le gouvernement doivent faire rapport annuellement au commissaire sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de ces engagements. Il est vrai que le Commissariat aux langues officielles n'était pas l'une des parties à cette entente, mais cela constitue néanmoins un bon exemple de ce à quoi pourrait ressembler une entente exécutoire.

Le Commissariat est d'avis que l'entente exécutoire est une approche qui favorise la collaboration en donnant une chance à l'institution de redresser volontairement la situation, tout en garantissant une sanction légale dans les cas où la non-conformité persiste. Dans l'éventualité où une institution ou un organisme ne respecte pas les engagements pris ou l'échéancier établi dans l'entente exécutoire, la commissaire pourrait demander à la Cour, le cas échéant, d'émettre une ordonnance enjoignant l'institution à se conformer à l'entente et d'ordonner qu'elle rende compte à la Cour périodiquement des progrès réalisés dans la mise en œuvre de ses engagements. L'entente exécutoire permettrait donc de mieux garantir le respect de la LLO à la suite des enquêtes.

#### RECOMMANDATION

Le Commissariat recommande que la LLO soit modifiée afin de prévoir que les institutions et organismes qui sont en contravention récurrente de leurs obligations en vertu de la LLO puissent être tenus de conclure une entente exécutoire avec le Commissariat aux langues officielles. Il est important de préciser que l'objectif n'est pas d'imposer à toutes les institutions et organismes l'obligation de conclure de telles ententes. Le Commissariat recherche plutôt l'autorisation de pouvoir conclure de telles ententes avec les institutions qui font l'objet de plaintes récurrentes.

#### **Obligation pour le gouvernement provincial de répondre par écrit aux recommandations du rapport annuel du Commissariat**

Le paragraphe 43(21) de la LLO prévoit que dans les meilleurs délais après la fin de chaque année, la commissaire présente à l'Assemblée législative un rapport annuel dans lequel elle résume les activités du Commissariat pour l'année et fait des recommandations pour améliorer l'efficacité de la *Loi*. Malheureusement, ces rapports annuels sont souvent oubliés dès qu'ils sont déposés, et les recommandations qu'ils contiennent sont fréquemment rejetées ou ignorées sans qu'aucune raison valable pour cette décision ne soit donnée.

## RECOMMANDATION

Afin de donner effet aux rapports annuels, le Commissariat recommande que la LLO soit modifiée afin de prévoir l'obligation pour le premier ministre, le ministre responsable de l'application de la *Loi*, de déposer à l'Assemblée législative, dans les 30 jours qui suivent le dépôt du rapport annuel, une réponse écrite dans laquelle il explique ce que le gouvernement entend faire pour donner suite au rapport annuel ou, le cas échéant, expliquant pourquoi il n'entend pas y donner suite.

### **Les dossiers médicaux**

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles reçoit des demandes d'information ou des plaintes concernant l'accès au dossier médical dans la langue officielle de choix du patient ou du médecin.

La commissaire ne peut donner suite aux plaintes traitant de cette question, car la langue des dossiers médicaux ne relève pas de sa compétence. En effet, les dispositions législatives sur la langue des dossiers médicaux se trouvent dans la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Une personne qui juge que ses droits n'ont pas été respectés en vertu de cette *Loi* peut déposer une plainte auprès de l'ombud du Nouveau-Brunswick.

Au cours de l'exercice 2014-2015, la commissaire avait participé à la révision législative de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, étant donné que l'article 9 de cette *Loi* traite de la traduction des informations relatives aux dossiers médicaux. À cette époque, la commissaire avait souligné que les patients et les médecins ne semblaient pas connaître cet article de la *Loi* et avait recommandé que le dépositaire ait la responsabilité d'informer les personnes et les médecins de cette disposition. La commissaire avait aussi recommandé une formulation plus contraignante à l'endroit du dépositaire. Ces deux recommandations n'ont pas été retenues.

Le Commissariat aux langues officielles constate que l'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* ne semble pas répondre aux besoins des patients et des médecins. À titre d'exemple, en 2019, le Commissariat a reçu une plainte d'un groupe de médecins concernant leur incapacité à faire traduire en anglais des informations médicales essentielles. Selon ces médecins, la difficulté à recevoir de tels dossiers traduits entraîne une lacune dans les soins aux patients qui peut leur être préjudiciable.

## RECOMMANDATION

Le Commissariat estime que l'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* doit faire l'objet d'un examen afin qu'il réponde mieux aux besoins des patients et des médecins. Cet examen pourrait aussi être l'occasion de considérer si la commissaire aux langues officielles devait avoir compétence concernant l'article 9 de cette *Loi* et ce, en raison de sa nature même.

*L'élaboration des recommandations du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick en vue de la révision de la Loi sur les langues officielles a été rendue possible en partie grâce à une subvention obtenue sous l'entente Canada-Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.*

# IMMIGRATION ET LANGUES OFFICIELLES

Une des responsabilités de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est de promouvoir l'avancement du français et de l'anglais dans la province. À cet égard, il faut reconnaître que l'immigration joue un rôle croissant dans la vitalité des deux langues officielles. Les interventions de la commissaire en matière d'immigration s'inscrivent donc dans ce rôle de promotion. En outre, il faut rappeler que la *Charte canadienne des droits et libertés* énonce que la communauté linguistique francophone et la communauté linguistique anglophone du Nouveau-Brunswick ont un statut égal. Par conséquent, les politiques et programmes gouvernementaux en matière d'immigration doivent bénéficier de manière égale à ces deux communautés.

## Résultats provinciaux en matière d'immigration

Le 3 juillet 2014, le gouvernement provincial rendait public son premier *Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone 2014-2017*. Le *Plan* vise à ce que l'immigration reflète mieux la composition linguistique de la province. Ainsi, le Nouveau-Brunswick s'emploiera à accueillir 33 % de nouveaux arrivants francophones ou francophiles dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (PCNB), et ce, d'ici 2020. Pour ce faire, une augmentation annuelle de 3 % est prévue et une cible intermédiaire de 23 % a été fixée pour 2017.

Le PCNB est le principal programme d'immigration provincial. Il a été rendu possible grâce à une entente avec le gouvernement du Canada. Par l'intermédiaire du PCNB, le Nouveau-Brunswick peut sélectionner des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés du monde entier souhaitant vivre au Nouveau-Brunswick et contribuer à l'économie provinciale.

En mars 2017, le gouvernement provincial a signé l'Accord Canada-Nouveau-Brunswick sur l'immigration. Cette entente comprend une annexe qui a pour but d'augmenter le nombre d'immigrants d'expression française destinés au Nouveau-Brunswick.

Depuis 2017, le gouvernement provincial administre également le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA). Ce programme pilote aide les employeurs du Nouveau-Brunswick à embaucher des travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent immigrer dans la province et des étudiants étrangers qui souhaitent demeurer dans la région après avoir obtenu leur diplôme.

En août 2019, le gouvernement provincial a lancé l'initiative *Un nouveau départ : la stratégie de croissance démographique du Nouveau-Brunswick 2019-2024*, qui vise, entre autres, une augmentation annuelle continue de 2 % des candidats francophones désignés (afin d'atteindre 33 % d'ici 2024).

Le tableau ci-dessous présente les pourcentages de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB et du PPICA, répartis selon la ou les langues officielles parlées par les candidats.

Fait à noter : le gouvernement provincial a harmonisé la production de ses rapports liés à l'immigration avec la pratique fédérale qui consiste à suivre l'année civile, ce qui explique les différences en matière de comptabilisation que l'on peut constater dans le tableau ci-dessous.

<b>Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (par année financière)</b>		
<b>Candidats francophones</b>	<b>Candidats bilingues (français et anglais)</b>	<b>Candidats anglophones</b>
2013-2014 : 1,3 %	2013-2014 : 6,9 %	2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 7,4 %	2014-2015 : 5,3 %	2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 18 %	2015-2016 : 2 %	2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 11 %	2016-2017 : 6 %	2016-2017 : 81 %
2017-2018 : 8,1 %	2017-2018 : 12,8 %	2017-2018 : 79,1 %
<b>Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (par année civile)</b>		
<b>Candidats francophones</b>	<b>Candidats anglophones</b>	
2018 : 19 %	2018 : 81 %	
2019 : 24 %	2019 : 76 %	

**CONFORMITÉ À LA *LOI SUR***  
***LES LANGUES OFFICIELLES***

# RÔLE DE LA COMMISSAIRE CONCERNANT LE RESPECT DE LA LLO

La commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), soit à la suite de plaintes qu'elle reçoit, soit de sa propre initiative. Si elle détermine qu'une plainte est fondée, la commissaire peut formuler des recommandations dans son rapport d'enquête afin d'assurer un meilleur respect de la LLO. La commissaire s'efforce de donner suite à chaque plainte avec toute la célérité possible pour d'abord en vérifier l'admissibilité, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées. La commissaire travaille de manière discrète, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, la commissaire n'hésitera pas à le dénoncer ouvertement.

## Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site Internet du Commissariat présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle, et le Commissariat prend tous les moyens nécessaires afin de préserver l'anonymat du plaignant.

Le paragraphe 43(11) de la LLO permet à la commissaire de refuser de mener une enquête ou d'y mettre fin si elle juge que :

- la plainte est sans importance, frivole, vexatoire;
- la plainte a été déposée de mauvaise foi;
- l'objet de la plainte ne constitue pas une contravention à la *Loi*;
- l'objet de la plainte ne relève pas de sa compétence.

La commissaire doit alors motiver sa décision auprès du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de la commissaire au terme d'une enquête, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances. Il faut noter que rien dans la LLO n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui entreprend cette démarche.



# PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 ET LE 31 MARS 2020

Durant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, le Commissariat a reçu **133** plaintes. De ce nombre, **62** plaintes étaient recevables, soit **53** alléguant le manque de service en français et **9** alléguant le manque de service en anglais. Par ailleurs, **71** plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence de la commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO. En outre, le Commissariat a reçu **99** demandes de renseignements.

## Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte peut faire l'objet d'une enquête, le Commissariat informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête (voir le processus alternatif de résolution ci-dessous).
- L'enquête est menée.
- À la fin de l'enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur général de l'institution concernée et au plaignant. La commissaire peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'elle juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si la commissaire estime que l'intérêt public le commande, elle peut rendre public un rapport d'enquête.

# LE PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

La commissaire peut tenter de régler une plainte sans procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Par exemple, elle peut être utilisée dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette démarche peut aussi être privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences néfastes pour le plaignant. La décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se fait au cas par cas. Il faut souligner que cette approche repose sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

## PLAINTES NON RECEVABLES

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles reçoit des plaintes qui ne peuvent faire l'objet d'enquête parce qu'elles ne constituent pas une violation à la LLO ou ne relèvent pas de la compétence de la commissaire. Ces plaintes se regroupent dans l'une des catégories suivantes :

### **Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat**

Ces plaintes ne sont pas recevables puisque leur objet ne constitue pas une contravention à la LLO ou ne relève pas de la compétence de la commissaire.

### **Gestion des ressources humaines dans la fonction publique**

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables, car la commissaire n'a pas le mandat de gérer les ressources humaines dans la fonction publique.

### **Secteur privé**

La LLO ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme qui a des obligations en vertu de la LLO. Par conséquent, il ne relève pas de la compétence de la commissaire de mener des enquêtes ciblant une entreprise privée qui, par exemple, distribue des dépliants publicitaires ou affiche des enseignes dans une seule langue officielle.

## **Secteur de l'éducation**

La LLO ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes. Par conséquent, les districts scolaires, les écoles publiques, les centres communautaires, les collèges communautaires et les universités n'ont pas à offrir des services dans les deux langues officielles. En outre, la LLO ne s'applique pas aux sections française et anglaise du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

## **Municipalités exclues de la LLO**

En vertu de la LLO, seules les huit cités de la province (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John) ainsi que les municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population ont des obligations linguistiques. Les plaintes ciblant des municipalités qui n'ont pas d'obligations en vertu de la LLO ne sont donc pas recevables.

## **Institutions fédérales**

Les institutions fédérales sont soumises à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Par conséquent, il ne relève pas du mandat de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick de mener des enquêtes à l'égard de ces institutions.

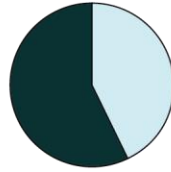
## **Dossiers médicaux**

L'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* comprend des dispositions législatives sur la langue des dossiers médicaux. La commissaire aux langues officielles n'a pas compétence concernant l'article 9 de cette *Loi*. Une personne qui juge que ses droits n'ont pas été respectés en vertu de cette *Loi* peut déposer une plainte auprès de l'ombud du Nouveau-Brunswick.

# STATISTIQUES 2019-2020

## 232 COMMUNICATIONS

133 PLAINTES  
(57 %)



99 DEMANDES  
DE RENSEIGNEMENTS (43 %)

## 62 PLAINTES RECEVABLES

LANGUE VISÉE PAR LES  
PLAINTES RECEVABLES

**85 %**

Service en français

**15 %**

Service en anglais

### RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES PAR RÉGION (EN %)

Région	Pourcentage
1 Moncton et Sud-Est :	31 %
2 Fundy et Saint John :	5 %
3 Fredericton et la Vallée : (5 % bureaux régionaux) (47 % bureaux centraux)	52 %
4 Madawaska et Nord-Ouest :	5 %
5 Restigouche :	0 %
6 Bathurst et Péninsule acadienne :	6 %
7 Miramichi :	2 %



## SERVICES VISÉS PAR LES PLAINTES RECEVABLES



19 % Service  
en personne



6 % Affichage



6 % Communications  
téléphoniques



23 % Documents  
écrits



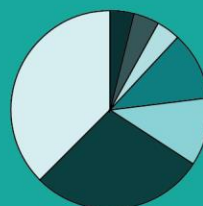
34 % Information et  
services en ligne,  
médias sociaux



11 % Autres

## PLAINTES NON RECEVABLES PAR CATÉGORIE D'ÉLÉMENTS EXCLUS DE LA LLO

37 %  
Commentaires généraux et  
plaintes non relatives  
au mandat



28 % Secteur privé

4 % Dossiers médicaux  
4 % Secteur de l'éducation  
4 % Municipalités exclues

11 % Gestion des ressources humaines  
11 % Institutions fédérales

## ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES – DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	27	2	29
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	18	1	19
Plaintes retirées par la partie plaignante	6	6	12
Cessation d'enquête (plainte ne relevant pas de la compétence de la commissaire)	2	0	2
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>62</b>

# ÉTAT D'AVANCEMENT DES PLAINTES RECEVABLES TRAITÉES – DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2019-2020	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	*Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB (inclut Cannabis NB)	2	4	0	2	4	2	0
Bureau du Conseil exécutif	1	0	0	0	1	0	0
Cabinet du premier ministre	10	0	0	0	10	0	0
Développement social	1	0	1	0	0	0	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	1	0	0	3	0	0
Fredericton (Cité)	1	1	0	0	2	0	0
Moncton (Cité)	1	0	0	0	1	0	0
Réseau de santé Horizon	4	4	0	1	7	1	0
Réseau de santé Vitalité	1	0	0	1	0	1	0
Sécurité publique	2	1	1	1	1	1	0
Service Nouveau-Brunswick	3	0	0	0	3	0	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	1	0	0	0	1	0	0
Transports et Infrastructure	0	2	0	0	2	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	13	2	<b>5</b>	35	5	0
	<b>42</b>			<b>42</b>		<b>5</b>	

\* Lorsque le processus alternatif de résolution est employé, le Commissariat ne cherche pas à déterminer si la plainte est fondée mais oriente plutôt l'ensemble de ses efforts dans la prévention de l'incident qui a été porté à son attention. La commissaire déterminera si une plainte est fondée uniquement dans le cadre d'une enquête.

**RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS  
DU COMMISSARIAT À  
LA SUITE DE PLAINTES**

# POINTS DE PRESSE GOUVERNEMENTAUX SUR LA COVID-19

**Employer les deux langues officielles pour que le message passe au sein des deux communautés linguistiques**

**Institution visée :** Cabinet du premier ministre

## **Les plaintes en bref**

Entre le 23 et le 29 mars 2020, le Commissariat a reçu 10 plaintes relatives aux points de presse gouvernementaux au sujet de la COVID-19. Dans l'ensemble, les plaignants expriment leur mécontentement relativement à trois points :

- le premier ministre ne parle pas ou très peu français;
- le premier ministre a demandé à une journaliste francophone de lui poser ses questions en anglais;
- il y a prédominance de l'utilisation de la langue anglaise, démontrant un manque de respect pour la langue française.

## **Au cœur de cette affaire**

Les points de presse gouvernementaux sur la COVID-19 sont un rendez-vous important non seulement pour les journalistes, mais également pour de nombreux Néo-Brunswickois des deux communautés linguistiques officielles. Diffusés en direct sur les comptes de médias sociaux du gouvernement du Nouveau-Brunswick, ces points de presse sont très attendus, car ils permettent de connaître l'état de la situation quant à la COVID-19 ainsi que les dernières mesures gouvernementales pour composer avec une situation tout à fait exceptionnelle.

Le français et l'anglais ont un statut constitutionnel d'égalité dans la province. Par conséquent, il n'est pas acceptable que l'anglais soit la principale langue utilisée et que le français soit accessible seulement par l'entremise de l'interprétation simultanée. La pratique actuelle réduit l'impact du message gouvernemental auprès des francophones.



## Résultats

Jugeant cette situation urgente, la commissaire utilise les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) qui lui permettent de tenter de régler une plainte sans mener d'enquête. Elle communique immédiatement avec le chef de cabinet du premier ministre les 25 et 26 mars afin de lui communiquer les points suivants :

- en vertu de la LLO, les journalistes ont le droit de poser leurs questions dans la langue officielle de leur choix, lors d'une annonce publique ou d'une conférence de presse tenue par le gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- l'institution responsable de l'annonce publique ou de la conférence de presse doit s'assurer que le maître de cérémonie fait l'offre active aux journalistes en les informant qu'ils peuvent poser leurs questions dans l'une ou l'autre des deux langues officielles;
- il doit y avoir un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour ou des conférences de presse du gouvernement du Nouveau-Brunswick, en vertu du statut d'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick; et
- l'institution devrait encourager les participants à ralentir le débit afin de permettre à la population d'être en mesure de bien comprendre l'interprétation simultanée.

Lors de ces conversations, le chef de cabinet confirme à la commissaire que les mesures nécessaires sont mises en place afin de respecter les obligations linguistiques en vertu de la LLO et que le maître de cérémonie sera prié de faire l'offre active.

En ce qui a trait au fait que le premier ministre peine à s'exprimer en français, la commissaire juge que cet élément de plainte n'est pas admissible, car, en vertu de la LLO, ce sont les institutions qui ont des obligations linguistiques et non les élus. En effet, ce sont les institutions qui doivent faire l'offre active de service et octroyer un service dans les deux langues officielles. Dans le cas des points de presse gouvernementaux sur la COVID-19, l'institution a recours à l'interprétation simultanée afin que le public puisse entendre les propos du premier ministre dans la langue officielle de leur choix. Cela est conforme à la LLO.

**Extrait de la lettre de la commissaire au premier ministre Blaine Higgs (cette lettre a été envoyée au premier ministre après deux discussions téléphoniques entre le chef de cabinet du premier ministre et la commissaire) :**

*Le vendredi 27 mars, mon équipe et moi avons regardé la mise à jour au sujet de la COVID-19, diffusée sur la chaîne YouTube du gouvernement du Nouveau-Brunswick, ainsi que sur son compte Facebook, tous deux disponibles dans les deux langues officielles.*

*Nous avons été en mesure d'entendre le maître de cérémonie inviter les journalistes à poser leurs questions dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Ce jour-là, les journalistes francophones se sont prévalus de leurs droits et ont posé leurs questions en français.*

*Je reconnais l'ouverture dont a fait preuve le chef de cabinet du premier ministre à travailler en collaboration avec moi en vue de régler cette affaire. Je me réjouis également des mesures rapides qui ont été mises en place par votre institution et je vous en remercie sincèrement.*

*Je dois néanmoins vous rappeler qu'en raison du statut d'égalité des deux langues officielles dans notre province, les institutions doivent faire un usage équilibré du français et de l'anglais lors de conférences de presse et d'annonces publiques.*

*En effet, l'objet de la Loi sur les langues officielles est d'assurer un traitement égal aux deux langues officielles de la province. Par conséquent, une langue qui n'est disponible que par la voie de l'interprétation n'est pas traitée d'une manière égale à l'autre.*

*Je tiens à vous rappeler qu'un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale, que ce soit par des moyens traditionnels, par les médias sociaux ou sur de nouveaux outils comme Facebook Live, revêt une très grande importance, car cet emploi influence la perception que les membres de chaque communauté linguistique officielle ont de leur propre langue.*

*Nous sommes conscients que tous les participants ne peuvent pas nécessairement être bilingues, et rien ne les oblige à utiliser les deux langues officielles lors d'annonces publiques ou de conférences de presse. Toutefois, il serait important de demander aux participants qui en ont la capacité de s'exprimer plus souvent en français afin d'assurer un équilibre dans l'usage des deux langues officielles lors de tels événements.*

*À la lumière de ce qui précède, je vous rappelle de poursuivre vos efforts en vue :*

- *de faire un usage équilibré des langues officielles lors des mises à jour, conférences de presse et annonces publiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick, en vertu du statut d'égalité des deux langues officielles et des deux communautés linguistiques; et*
- *d'encourager les participants à ralentir le débit afin de permettre à la population de bien comprendre l'interprétation simultanée.*

# VIDÉOS GOUVERNEMENTALES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

**Institution visée :** Bureau du Conseil exécutif

## **La plainte en bref**

La plaignante reçoit un gazouillis du gouvernement du Nouveau-Brunswick incluant un hyperlien vers une vidéo gouvernementale. Elle constate alors que cette vidéo ainsi que plusieurs autres sont en anglais et accompagnées d'un sous-titrage en français. Aucune personne pouvant s'exprimer en français ne semble faire partie de ces vidéos. La plaignante estime que, selon la *Loi sur les langues officielles* (LLO), le français est une langue parlée et non seulement une langue qui sert à la traduction et au sous-titrage.

## **Au cœur de cette affaire**

L'emploi d'une langue sur la place publique influence grandement la perception que ses locuteurs peuvent en avoir. Comment le public francophone perçoit-il sa langue lorsqu'il doit visionner des vidéos gouvernementales en anglais avec sous-titrage en français? L'égalité des deux langues officielles au Nouveau-Brunswick nécessite un traitement égal de ces deux langues.

## **Résultats**

Un examen des vidéos gouvernementales permet de constater que plusieurs d'entre elles sont en anglais avec sous-titrage en français. On note également une faible participation de locuteurs francophones dans ces vidéos.

Dans une lettre au greffier du Conseil exécutif, la commissaire demande que :

- le Bureau du Conseil exécutif (BCE) revoie l'ensemble de ses pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors de la production des vidéos destinées au public, et ce afin qu'elles soient conformes non seulement à la lettre mais aussi à l'esprit de la LLO;
- le Bureau du Conseil exécutif fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de cette recommandation au plus tard le 1<sup>er</sup> février 2020.

Le BCE reconnaît les manquements dans cette affaire et s'engage à revoir et à mettre à jour ses pratiques afin que toutes les vidéos réalisées par la Direction des communications gouvernementales soient disponibles dans les deux langues officielles. Par ailleurs, afin de respecter l'esprit de la LLO, le BCE prend l'engagement de solliciter la participation de membres des deux communautés linguistiques officielles dans ses vidéos. Lorsque les participants dans une vidéo parleront seulement une langue officielle, l'institution ajoutera du doublage pour que les membres du public puissent choisir d'écouter la vidéo dans la langue officielle de leur choix.

Lors d'une rencontre le 29 janvier 2020 à Fredericton, les représentants du BCE confirment au Commissariat que le doublage sera dorénavant utilisé plutôt que le sous-titrage.

Le Commissariat tient à souligner l'excellente collaboration du BCE dans ce dossier.

# ABSENCE D'OFFRE ACTIVE DE SERVICE MALGRÉ UNE CAPACITÉ BILINGUE

**Institution visée :** Réseau de santé Vitalité

## **La plainte en bref**

En mai 2019, la plaignante téléphone à l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent, et un employé lui répond en français seulement. La plaignante questionne l'employé sur son droit de recevoir une offre active de service dans les deux langues officielles. L'employé lui répond que Stella-Maris-de-Kent est un hôpital français.

## **Au cœur de cette affaire**

### **L'offre active**

L'offre active de service est l'invitation par laquelle un employé d'une institution, dès le premier contact, invite le citoyen à se prévaloir d'un service dans la langue officielle de son choix. Cette offre consiste notamment à accueillir le public ou à répondre au téléphone en employant les deux langues officielles (*Hello, Bonjour*).

L'offre active est la clé d'accès à un service de qualité dans la langue officielle de son choix, car le citoyen n'a pas à demander un service dans sa langue, on le lui offre. Le choix est dès lors plus facile pour lui. En l'absence d'offre active, toute la dynamique change. C'est au citoyen de demander un service dans sa langue et il hésitera souvent à revendiquer ce droit.

### **Les deux réseaux de santé**

Le Nouveau-Brunswick dispose de deux réseaux de santé : Vitalité et Horizon. Chaque réseau a une langue de travail interne (le français pour Vitalité et l'anglais pour Horizon). Toutefois, les deux réseaux doivent offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, en tout temps, au public.

## **Résultats de l'enquête**

L'institution a reconnu ne pas avoir fait l'offre active de service au plaignant, en contravention de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Dans le cadre de l'enquête, l'Hôpital Stella-Maris-de-Kent a fourni au Commissariat les résultats de vérifications internes quant à la pratique de l'offre active par son personnel. Les résultats de ces vérifications menées en 2017 sont très faibles, tant pour le service téléphonique que pour le service en personne. Cela est d'autant plus décevant que l'établissement a toujours pu communiquer avec le vérificateur dans les deux langues officielles.

Le Commissariat ne doute pas que la plupart des membres du personnel de Vitalité comprennent ce qu'on attend d'eux, mais il semble, d'après les vérifications de l'institution, qu'ils omettent ou choisissent de ne pas suivre les instructions de l'institution quant à l'offre active de service. L'institution doit déterminer s'il s'agit d'un problème de culture organisationnelle et, le cas échéant, elle doit prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation. Il incombe à l'institution de s'assurer que tous les employés non seulement comprennent l'importance de la LLO, mais aussi, dans l'esprit de la *Loi*, accordent le plus grand respect aux droits linguistiques de tous les Néo-Brunswickois.

**La commissaire formule donc les recommandations suivantes :**

- QUE l'institution continue à effectuer des vérifications inopinées, sur une base régulière, pour s'assurer que son personnel respecte pleinement la LLO; et
- QUE si les vérifications continuent de démontrer un manque de conformité dans le domaine de l'offre active, l'institution élabore et mette en œuvre une stratégie sur cette question et veille à ce que tout le personnel agisse conformément à sa politique sur les langues officielles.

# ABSENCE DE SERVICES EN FRANÇAIS DE LA PART DU RÉSEAU DE SANTÉ HORIZON

**Institution visée :** Réseau de santé Horizon

## **La plainte en bref**

La plainte comprend 13 incidents, survenus principalement à l'Hôpital de Moncton (unité psychiatrique) entre les mois de février et de juin 2019. Les incidents portent sur l'absence d'offre active de service dans les deux langues officielles et sur des lacunes quant à la prestation de service (en personne et au téléphone) dans la langue de choix du plaignant, soit le français.

## **Au cœur de cette affaire**

Une culture organisationnelle de respect et de valorisation des droits linguistiques est au cœur de la prestation effective de services dans les deux langues officielles. Cette affaire illustre bien que les procédures, ressources et outils ont leur limite si le personnel n'y a pas recours.

## **Résultats de l'enquête**

L'enquête du Commissariat a permis de conclure que la plainte est en très grande partie fondée; en effet, dans 12 des 13 incidents, l'institution n'a pas respecté les droits linguistiques du plaignant.

Le Commissariat constate que certains employés n'ont pas développé le réflexe de faire l'offre active de service et de recourir au plan de contingence s'ils sont incapables de parler la langue officielle du bénéficiaire du service. Plus grave encore, des employés de l'institution ont insisté pour que le plaignant leur parle en anglais. Par ailleurs, et cela est pour le moins navrant, les manquements à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) se sont déroulés pendant plus de trois mois. Pourquoi l'institution n'a-t-elle pas pris de mesures immédiates pour remédier aux manquements après que le plaignant se soit plaint en février 2019 que ses droits n'étaient pas respectés? L'institution semble être en mode réactif plutôt que proactif en matière de respect des langues officielles.

À bien des égards, l'ensemble des mesures, outils et protocoles nécessaires à la prestation de service dans les deux langues officielles par le Réseau de santé Horizon sont en place, mais ils ne sont pas utilisés ou respectés par certains employés. Nous constatons de nouveau que des employés semblent ne pas adhérer à une culture de respect des droits linguistiques.

Dans une affaire précédente, la présidente-directrice générale (PDG) de l'institution s'était engagée à revoir le plan du Réseau de santé Horizon en matière de langues officielles afin d'assurer une pleine conformité à la LLO. Le 19 mars 2019, elle a présenté au commissaire un plan modifié (2019-2021), et nous saluons cette mesure.

Dans le cadre de cette enquête, nous avons examiné ce plan et avons constaté qu'il contient des éléments pertinents, notamment en matière de sensibilisation du personnel et de culture organisationnelle. Nous croyons toutefois que le plan devrait préciser les différents acteurs ainsi que leur rôle dans sa mise en œuvre et ce, afin d'assurer une plus grande imputabilité de la part du Réseau de santé Horizon. Par ailleurs, un échéancier ainsi que des mesures d'évaluation devraient accompagner le plan.

L'institution est consciente de ses manquements dans cette affaire et affirme prendre des mesures pour corriger la situation. Par exemple, l'infirmière gestionnaire des soins intensifs de l'unité psychiatrique effectue des visites afin de s'assurer que le personnel respecte la LLO. Par ailleurs, l'institution affirme que des mesures correctives seront conçues pour rectifier les problèmes liés au manque d'offre active et à la non-utilisation du plan de contingence.

Nous prenons bonne note de ces mesures. En attendant que le plan et les mesures correctives prises par l'institution produisent les résultats escomptés, l'institution doit veiller à ce que tous ses employés fassent l'offre active de service et qu'ils aient recours immédiatement à un collègue bilingue s'ils ne parlent pas la langue officielle du bénéficiaire du service.

**La commissaire formule donc les recommandations suivantes :**

- QUE le *Plan d'action 2019-2021 sur les langues officielles* soit modifié afin que les responsables de la mise en œuvre du plan d'action soient identifiés, qu'un échéancier soit établi et que des moyens pour mesurer l'atteinte des objectifs du plan d'action soient définis;
- QUE la direction des langues officielles du Réseau de santé Horizon effectue mensuellement auprès de l'unité psychiatrique de l'Hôpital de Moncton un contrôle quant à l'offre active de service et l'utilisation du plan de contingence par les employés et que les résultats de ce contrôle mensuel soient acheminés au directeur de cette unité ainsi qu'à la PDG du Réseau de santé Horizon;
- QUE la PDG du Réseau de santé Horizon achemine les résultats du contrôle mensuel décrit ci-dessus à la commissaire aux langues officielles chaque six mois afin qu'elle puisse suivre l'évolution du dossier;
- QUE le Réseau de santé Horizon revoie le plan de contingence de l'unité psychiatrique afin de garantir la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles;
- QUE des sondages de satisfaction, portant sur les langues officielles, soient mis à la disposition des visiteurs dans des zones bien visibles de l'unité psychiatrique.



**QUESTIONS D'ORDRE  
JURIDIQUE**

# CONSEIL SCOLAIRE FRANCOPHONE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE c. COLOMBIE-BRITANNIQUE, 2020

## CSC 13

Le présent chapitre aborde un cas lié aux droits linguistiques à l'échelle nationale. Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick n'a joué aucun rôle dans cette affaire. L'information ci-dessous est présentée aux fins d'information seulement.

### Contexte

#### *Les faits*

Le Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique (CSF) est le seul conseil scolaire francophone en Colombie-Britannique. En juin 2010, le CSF, conjointement avec la Fédération des parents francophones de Colombie-Britannique (FPFCB) et trois parents, a intenté une action en justice contre la province de la Colombie-Britannique, invoquant une violation de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la *Charte*). Les alinéas 23(3)a) et b) de la *Charte*, qui sont au cœur de cette affaire, sont formulés comme suit :

*Paragraphe 23(3) Le droit reconnu aux citoyens canadiens par les paragraphes (1) et (2) de faire instruire leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans la langue de la minorité francophone ou anglophone d'une province :*

*a) s'exerce partout dans la province où le nombre des enfants des citoyens qui ont ce droit est suffisant pour justifier à leur endroit la prestation, sur les fonds publics, de l'instruction dans la langue de la minorité;*

*b) comprend, lorsque le nombre de ces enfants le justifie, le droit de les faire instruire dans des établissements d'enseignement de la minorité linguistique financés sur les fonds publics.*

Les demandeurs soutenaient que des infractions à l'article 23 de la *Charte* relativement au système d'éducation pénalisaient la minorité linguistique officielle et qu'elles violaient les droits qui leur étaient reconnus par ledit article. Il s'agissait, d'une part, de demandes de nature systémique en matière de financement pour l'entretien des bâtiments, les projets d'immobilisations, le manque de financement du transport scolaire et le manque d'accès à des espaces pour des activités culturelles. D'autre part, il s'agissait également de demandes relatives au manque de financement pour de nouvelles écoles et pour des améliorations d'écoles existantes dans 17 collectivités. En réponse, la province de la Colombie-Britannique a indiqué que le nombre d'élèves ne justifiait pas la construction de nouvelles écoles et que les coûts seraient trop élevés pour offrir les services demandés.

#### *Décision en première instance*

La juge de première instance a partiellement fait droit à la demande des demandeurs. Elle a élaboré « une démarche permettant de situer le nombre d'élèves d'une collectivité donnée sur l'échelle variable, qui sert à déterminer le niveau de service auquel ont droit les minorités linguistiques officielles ». En appliquant cette échelle variable sur la base du nombre d'élèves dans une collectivité donnée, la juge de première instance a conclu que les enfants des minorités linguistiques officielles avaient droit, dans plusieurs collectivités, à une expérience éducative réellement équivalente à celle de la majorité. En ce qui concerne certaines autres collectivités, les enfants ont été considérés comme ayant plutôt droit à une expérience éducative proportionnellement équivalente à celle offerte à la majorité, et non pas à une expérience réellement équivalente. En outre, la juge de première instance a ordonné le versement, par la province de la Colombie-Britannique, de dommages-intérêts pour financement insuffisant du transport scolaire.

En déterminant les violations des droits des minorités linguistiques officielles, en vertu de l'article 23 de la *Charte*, la juge de première instance a conclu que plusieurs des infractions étaient justifiées en vertu de l'article 1 de la *Charte*.

Le CSF, la FPFCB et les parents ont interjeté appel du jugement de la juge de première instance, plaidant qu'elle avait commis plusieurs erreurs de droit dans son analyse en vue de déterminer les violations alléguées de l'article 23, remettant également en cause sa démarche et les critères retenus pour ses conclusions. En outre, la province de la Colombie-Britannique a interjeté l'appel incident de la décision de première instance.

#### *Décision de la Cour d'appel*

La Cour d'appel a rejeté l'appel, a annulé l'attribution de dommages-intérêts pour le financement insuffisant du transport scolaire, mais a accueilli l'appel incident formé par la province. Le CSF, la FPFCB et les parents ont donc porté l'affaire devant la Cour suprême du Canada (CSC).

## Décision de la CSC

La Cour suprême du Canada a accueilli l'appel en partie. La CSC a conclu que la juge de première instance et la Cour d'appel avaient adopté une interprétation très restrictive de l'article 23 de la *Charte*. Dans une longue décision, la CSC a appliqué une interprétation collective et individuelle de l'article 23 et a souligné que, pour interpréter cet article, les tribunaux devaient également tenir compte du contexte social, de la démographie et de l'histoire de chaque groupe linguistique. De plus, la CSC a rétabli les dommages-intérêts accordés par la juge de première instance pour le financement insuffisant du transport scolaire.

## Analyse de la CSC

Le juge Wagner énonce, succinctement, la portée de l'appel au paragraphe 2 :

*Le présent pourvoi concerne la portée de l'article 23 et l'interaction de celui-ci avec l'article premier et les dispositions réparatrices de la Constitution canadienne. Il est l'occasion de préciser la méthode permettant de déterminer le niveau de services qui est garanti aux parents ayants droit en fonction du nombre d'élèves en cause, de traiter du critère applicable pour juger si les enfants de ces ayants droit reçoivent une expérience éducative équivalente à celle offerte à la majorité, de discuter la justification des violations aux droits linguistiques au regard de l'article premier et de décider si des dommages-intérêts peuvent être octroyés comme réparation en semblable matière.*

En outre, le juge Wagner explique les concepts d'« échelle variable » et d'« équivalence réelle » utilisés par les tribunaux pour interpréter l'article 23 de la *Charte*, soulignant qu'ils avaient été « créés pour suppléer au silence de l'article 23 sur le niveau de services et la qualité d'instruction qu'il garantit aux minorités linguistiques officielles ».

En ce qui concerne l'échelle variable, il note, au paragraphe 24 de l'arrêt :

*La limite inférieure de cette échelle variable correspond au seul droit à l'instruction prévu à l'alinéa (3)a), alors que la limite supérieure correspond au "niveau supérieur de gestion et de contrôle" que fixe l'alinéa (3)b) (Mahe, page 370). En d'autres mots, à la limite inférieure, les bénéficiaires de l'article 23 ont le droit de faire instruire leurs enfants dans la langue de la minorité linguistique officielle. Toutefois, le niveau de contrôle qu'exerce la minorité sur la prestation de l'instruction augmente en fonction du nombre d'enfants d'ayants droit. À la limite inférieure de l'échelle, la minorité n'a droit qu'à l'instruction dans sa langue.*

En ce qui concerne l'équivalence réelle, le juge Wagner souligne, au paragraphe 26, que l'article 23 était muet sur la qualité de l'instruction qui devait être dispensée et note :

« Dans l'arrêt *Rose-des-vents*, la Cour a confirmé que les minorités linguistiques officielles sont en droit d'obtenir une expérience éducative réellement équivalente à celle de la majorité. » Il poursuit en précisant que l'appel devait permettre à la Cour de déterminer si ce critère d'équivalence réelle s'applique « sans égard au nombre d'élèves de la minorité en question ou si l'appréciation de l'équivalence doit varier en fonction du nombre d'élèves de cette minorité. »

La CSC a analysé, en détail, l'approche de la juge de première instance en matière d'échelle variable, pour déterminer le niveau de services auquel les collectivités de langue officielle minoritaire avaient droit.

Dans son analyse, la CSC a établi une méthodologie en trois étapes fondées sur les besoins pédagogiques, sur les coûts et sur le niveau de services à offrir à la minorité linguistique officielle, en commençant par déterminer le nombre d'élèves ayant besoin des services.

La CSC a expliqué que la deuxième étape consistait à déterminer si l'école ou le programme proposé était approprié, en tenant compte des besoins pédagogiques, et si le niveau de services proposé par la minorité permettait, compte tenu du nombre d'élèves concernés, de répondre à toutes les exigences du programme d'études, à savoir les différentes connaissances et compétences que devaient acquérir les élèves durant leur parcours scolaire. La CSC a conclu que les considérations de coûts étaient moins importantes que les considérations pédagogiques, ajoutant qu'elles étaient, toutefois, interdépendantes et pouvaient être évaluées, simultanément, à l'aide d'une approche comparative permettant de déterminer si l'école envisagée par la minorité était appropriée au regard de la pédagogie et des coûts. Au paragraphe 69, la Cour déclare :

*En conséquence, j'estime que la présence d'écoles de la majorité qui desservent un nombre donné d'élèves, peu importe leur emplacement dans la province, permet de présumer qu'il est approprié, du point de vue de la pédagogie et des coûts, de créer une école de taille comparable pour la minorité. La province peut cependant réfuter cette présomption en démontrant, selon la prépondérance des probabilités, que les écoles de la majorité utilisées aux fins de comparaison ne sont pas des éléments comparatifs appropriés ou que l'école projetée par la minorité n'est pas appropriée sur le plan de la pédagogie ou des coûts.*

La troisième étape, consistant à déterminer le niveau de services qui doit être offert à la minorité linguistique officielle, dépend de la détermination de la deuxième étape. Si, à la deuxième étape, le tribunal a conclu que le nombre d'élèves était comparable, en s'appuyant sur une comparaison à l'échelle provinciale, et que la présomption mentionnée ci-dessus n'a pas été renversée, ce nombre se situe alors à la limite supérieure de l'échelle variable, et la minorité est en droit de faire instruire ses enfants dans une école homogène. Lorsque la comparaison à l'échelle provinciale n'a pas révélé de nombre comparable, le nombre d'élèves de la minorité se situe alors en deçà de la limite supérieure, c'est-à-dire au bas ou au milieu, de l'échelle variable. Les niveaux inférieurs de l'échelle variable permettent tout de même à la minorité de bénéficier d'une gamme de services, le tribunal devant, dans ces situations, faire preuve de déférence envers le niveau de services proposé par le conseil scolaire de la minorité linguistique.

En appliquant cette approche en trois étapes, la CSC a déterminé que les appelants avaient droit à huit écoles homogènes qui leur avaient été refusées par les tribunaux inférieurs.

De plus, la décision majoritaire de la CSC a conclu que l'article 23 accordait à une minorité de langue officielle le droit à une instruction/éducation de qualité équivalente à l'instruction/éducation dispensée à la majorité, et ce, indépendamment de la taille de l'école ou des programmes concernés. La majorité a estimé que, même lorsque le nombre d'élèves appartenant à une minorité se situait à l'extrémité inférieure de l'échelle variable, de sorte qu'il n'existait qu'un droit à l'instruction, ce dernier ne devait pas, comme l'indique le paragraphe 113 de la décision, « être totalement dissocié de l'expérience éducative globale ».

La CSC a ajouté que les critères pour déterminer une équivalence réelle servaient à déterminer si l'instruction et les installations auxquelles la minorité avait accès étaient de qualité suffisante, par rapport à la majorité, dans le contexte d'une école ou d'un programme hétérogène.

En appliquant le critère ci-dessus, la majorité a conclu que l'approche adoptée par les tribunaux inférieurs, fondée sur un critère de proportionnalité plutôt que sur un critère d'équivalence réelle, devait être rejetée. Cela signifie que les enfants fréquentant les écoles du CSF ou participant à ses programmes ont droit à une expérience éducative réellement équivalente à l'expérience des écoles de la langue majoritaire situées dans les environs.

Enfin, la CSC a précisé, au paragraphe 157, que l'article 23 visait « à assurer la pérennité des communautés linguistiques au pays [...] [et] à permettre à ces communautés de s'épanouir dans leur propre langue et leur propre culture. » En d'autres termes, les citoyens des collectivités de langue officielle minoritaire « ont le droit de s'épanouir dans leur propre langue au quotidien ». La CSC a, en outre, précisé que les mesures de réduction des coûts prises par les gouvernements ne pouvaient pas être considérées comme pertinentes lorsqu'elles étaient liées à une violation de l'article 23.

**PROMOUVOIR L'AVANCEMENT  
DES DEUX LANGUES  
OFFICIELLES**

# LE MANDAT DE PROMOTION : UN ÉLÉMENT CLÉ DU PROGRÈS

## Contexte

La commissaire aux langues officielles a un double mandat : d'une part, elle doit enquêter, présenter des rapports et faire des recommandations visant le respect de la *Loi sur les langues officielles*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Les activités destinées à promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province sont très importantes pour progresser vers l'égalité réelle des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles.

Ces activités de promotion visent à :

- démontrer l'importance de services bilingues pour les deux communautés linguistiques;
- déboulonner d'une manière plus systématique les mythes entourant le bilinguisme officiel et la dualité linguistique;
- mieux répondre aux interrogations des citoyens concernant la dualité et le bilinguisme officiel;
- faire ressortir les avantages sociaux et économiques du caractère bilingue de la province; et
- promouvoir le dialogue entre nos deux communautés linguistiques.

**43(9)** In accordance with the authority provided to the Commissioner under this Act, it is the role of the Commissioner to investigate, report on and make recommendations with regard to compliance with this Act and to promote the advancement of both official languages in the Province.

**43(9)** Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est d'enquêter, présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.



# PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

La vitalité d'une langue ne tient pas seulement au nombre de ses locuteurs. Plusieurs autres facteurs l'influencent : son statut (langue officielle ou non), son enseignement dans les écoles, son emploi dans les milieux de travail, et sa présence dans les médias. En outre, l'usage public d'une langue, en particulier au sein d'institutions importantes, peut influencer les perceptions du public quant à sa place et à son importance dans une société.



Dès lors, on comprendra qu'un emploi équilibré des deux langues officielles à l'Assemblée législative revêt une grande importance. La période des questions est certes l'un des moments forts des activités de l'Assemblée législative. Diffusée en direct et suivie de près par les journalistes, cette activité influe directement sur l'actualité dans la province. Bien que la période des questions fasse l'objet d'une interprétation simultanée, le choix des langues employées au cours d'un débat a un aspect hautement symbolique qu'il ne faut pas négliger.

Un examen des transcriptions de la période des questions du 7 mai 2019 au 13 mars 2020 (35 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 85 % du temps en anglais et 15 % en français.

La commissaire reconnaît et respecte le droit des députés d'employer la langue de leur choix au cours des débats. Toutefois, elle rappelle le rôle important que les élus jouent dans la vitalité des deux langues officielles dans la province. Elle encourage donc tous les députés à viser un usage plus équilibré du français et de l'anglais en Chambre.

Usage de l'anglais et du français lors de la période des questions	
	2019-2020
Anglais	85 %
Français	15 %

# CINQUANTE ANS DE LANGUES OFFICIELLES, ÇA SE FÊTE

## **Des vidéos pour célébrer le 50<sup>e</sup> anniversaire de la *Loi sur les langues officielles***

À l'occasion du 50<sup>e</sup> anniversaire de l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles*, le Commissariat a produit deux séries de vidéos promotionnelles qui ont été diffusées sur les réseaux sociaux et à la télévision.

La raison d'être d'une loi sur les langues officielles étant d'assurer la vitalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles, la campagne met l'accent sur les personnes, plus spécifiquement les membres de ces deux communautés, pour « parler » de langues officielles.

Les deux premières vidéos ont mis en vedette une trentaine de Néo-Brunswickois, francophones et anglophones, issus des quatre coins de la province. À l'invitation du Commissariat, ces hommes et ces femmes ont gentiment accepté de souligner les nombreux avantages qu'apportent les deux langues officielles, et l'importance de se prévaloir d'un service public dans la langue de son choix. Parmi les Néo-Brunswickois qui apparaissent dans ces vidéos, on compte des personnalités connues, notamment Don Darling, Randy Dickinson, Graydon Nicholas, James D. Irving, Adam Lordon, Cyrille Simard, Frank McKenna, et Dawn Arnold. Fait à noter, au total les deux vidéos ont été visionnées un peu plus de 80 000 fois.

Par la suite, quatre versions écourtées de ces mêmes vidéos ont été diffusées sur les ondes de Radio-Canada, CBC et CTV au cours des premiers mois de l'année 2020.



La deuxième série de vidéos a consisté en trois capsules humoristiques destinées à rendre hommage à tous ceux et celles qui font l'effort d'apprendre l'autre langue officielle. Une des capsules a été diffusée à la télévision au début de l'année 2020. En moyenne, ces vidéos ont été visionnées environ 30 000 fois.

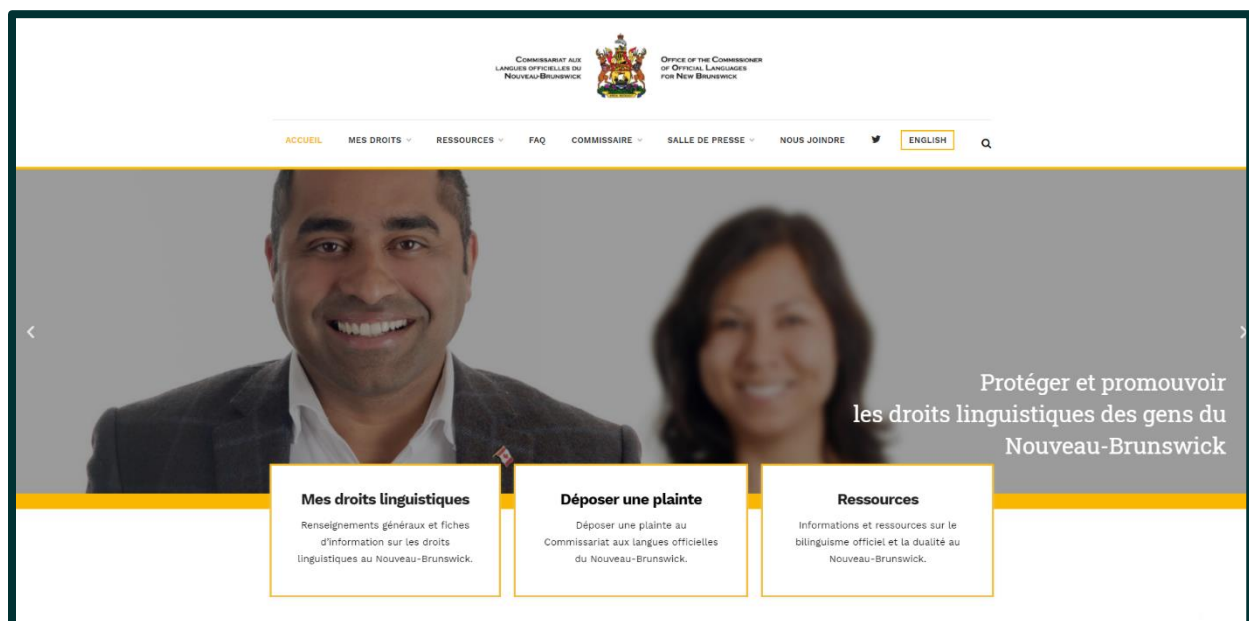


*Toutes ces vidéos ont été produites par BrainWorks de Moncton grâce à une subvention obtenue sous l'entente Canada-Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.*

# NOUVEAU SITE WEB ET PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

## Site web

Le Commissariat a aussi profité du 50<sup>e</sup> anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick pour faire peau neuve et procéder à une refonte de son site web. Le nouveau site web a été activé en décembre 2019.



## YouTube

Deux chaînes YouTube ont aussi été créées afin de partager les vidéos susmentionnées. On peut retrouver le Commissariat sur YouTube aux adresses suivantes :

En français : [bit.ly/YouTubeCLOduNB](https://bit.ly/YouTubeCLOduNB)

En anglais : [bit.ly/YouTubeOCOLNB](https://bit.ly/YouTubeOCOLNB)



## Twitter

Le Commissariat s'est aussi joint au monde de Twitter en août 2019. On peut retrouver deux comptes distincts en français et en anglais aux identifiants suivants :

En français : **@CLOduNB**

En anglais : **@OCOLNB**





## PRÉSENTATIONS DU COMMISSAIRE CARRIER

L'exercice financier 2019-2020 a été partagé entre le commissaire Carrier (avril à décembre 2019) et la commissaire MacLean (janvier à mars 2020). Voici les principales activités au cours desquelles le commissaire Carrier a prononcé un discours durant l'exercice en question.

<b>8 mai 2019</b>	<p>Groupe d'étudiants de la Faculté des sciences de l'éducation, University of New Brunswick, Fredericton</p> <p>Interview pour un documentaire examinant l'histoire du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick et le point de vue des résidents sur le bilinguisme</p> <p>Fredericton</p>
<b>6 juin 2019</b>	<p>Membres du caucus libéral</p> <p>Présentation au sujet de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, le bilinguisme et la dualité</p> <p>Fredericton</p>
<b>16 août 2019</b>	<p>Rendez-vous 2019 du Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique</p> <p>Table ronde – Resurgo : Le bilinguisme comme moteur de (re)développement économique</p> <p>Moncton</p>
<b>8 et 9 octobre 2019</b>	<p>Commission des services financiers et des services aux consommateurs</p> <p>Présentation et discussion au sujet du mandat du commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick</p> <p>Saint John et Fredericton</p>
<b>24 octobre 2019</b>	<p>Délégation du Vanuatu</p> <p>Présentation et discussion au sujet du mandat du commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick</p> <p>Fredericton</p>