

COMITÉ DES 12

RÉPONDRE AU BESOIN
EN FAISANT BON USAGE DES
DEUX LANGUES OFFICIELLES

***MÉMOIRE CONCERNANT LA RÉVISION
DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES DU NB***

20 janvier 2021

Le Comité des 12 est voué à la cause de la justice sociale et la langue est son principal outil d'intervention. Puisque nous sommes en plein coeur du processus de révision de la Loi sur les langues officielles, il nous apparaît opportun de participer au processus de révision. Nous recommandons des mesures visant à promouvoir une utilisation judicieuse des deux langues officielles lors des interactions entre les fonctionnaires et les citoyens, plus spécifiquement sur le plan des communications et des interventions.

LES RECOURS ACTUELS

Bien que nous ayons des protections garanties par la Constitution et une loi provinciale portant sur les langues officielles qui accordent aux citoyens des droits et privilèges égaux, il reste néanmoins que certaines failles persistent, là où la loi est muette et qu'elle n'articule pas clairement les mécanismes d'application. L'appareil public en profite alors pour se donner des pouvoirs qui outrepassent l'intention du législateur. L'une des façons de corriger une telle anomalie est de recourir aux tribunaux, mais un tel recours est hors de la portée des gens ordinaires.

Un autre recours consiste à déposer une plainte auprès de la Commissaire aux langues officielles, mais un grand nombre de citoyens, surtout ceux qui sont assistés, hésitent à le faire de peur de subir des représailles de la part des fonctionnaires — **de qui ils dépendent entièrement pour leur gagne-pain** —, s'ils revendiquent le droit d'être mieux servis sur le plan linguistique.

Le plus grand obstacle au bon usage des deux langues officielles est souvent du côté de la culture institutionnelle qui n'incite pas les employés à travailler et à s'exprimer dans leur langue, ni à soigner la qualité de leurs communications lors des interventions. Cela contribue à l'appauvrissement des interventions, comme nous le verrons.

RECOMMANDATIONS

À notre avis, les mécanismes d'application suivants devraient figurer dans le cadre même de la loi, ou tout au moins dans le règlement, car cela offrirait des garanties, contrairement aux mécanismes d'application contenus dans de simples directives laissées à l'initiative et la discrétion de chaque ministre.

Les communications écrites et électroniques

1. Inciter les fonctionnaires à concevoir de nouveaux termes et à pondre des textes qui se rapprochent de la culture des gens. Un bon moyen d'y parvenir consiste à rédiger les textes administratifs dans l'une et l'autre langue de façon concomitante, plutôt que de recourir à la traduction. Les annexes A et B sont des exemples de documents manifestement traduits mécaniquement de l'anglais au français à l'intention des citoyens francophones, tandis qu'ils auraient dû être conçus et rédigés en français ou traduits professionnellement.
2. Favoriser l'utilisation de logiciels et d'hyperliens bilingues, une pratique qui serait plus respectueuse de l'esprit de la Loi et qui contribuerait du même coup au renforcement des deux langues officielles. La loi du moindre effort veut que des ministères se soucient peu de traduire l'appellation de certains sites, d'autant plus que les systèmes informatiques sont généralement conçus en anglais.
3. Implanter la règle de la juxtaposition dans les publications externes. Ce serait là un bon moyen d'accroître la visibilité des deux langues officielles et d'aider ceux qui sont unilingues à acquérir une capacité à lire et à comprendre l'autre langue.

La qualité des interventions

4. Offrir aux usagers, que ce soit en milieu hospitalier ou ailleurs, des services dans la langue de leur choix sans passer par l'intermédiaire d'un interprète. Ainsi, dans les interactions avec les usagers, les employés devraient communiquer avec eux dans la langue de l'utilisateur. Dans un cas particulier, le chauffeur de taxi a dû agir comme interprète entre la patiente et le spécialiste.
5. Rédiger les notes évolutives de préférence dans la langue du citoyen pour qu'il puisse les lire, advenant qu'il demande d'accéder à son dossier.

6. Assigner les intervenants en tenant compte de la langue du client, car lorsque les gens sont profondément angoissés, comme dans le cas des accidentés du travail, les mots revêtent une signification empreinte d'émotivité, d'où l'importance d'utiliser le bon choix de mots.
7. Assurer une qualité linguistique convenable dans les deux langues officielles. L'annexe C fournit un exemple d'un formulaire qui comprend huit fautes de français, suivi d'un message dont la qualité du français laisse grandement à désirer.

La langue de travail

8. Lors des réunions, utiliser les deux langues officielles dès l'ouverture pour donner le ton et inviter les participants à ne pas hésiter à s'exprimer dans leur langue. Même quand les participants conviennent de la langue de la réunion, chacun doit se sentir libre de s'exprimer dans la langue de son choix.
9. Tenir les réunions dans la langue de la majorité des participants en cherchant un accommodement. Un bon moyen consiste à établir un pont linguistique, c'est-à-dire offrir les services d'un collègue bilingue qui résume les commentaires émis dans l'autre langue officielle pour encourager la participation.

Les préférences linguistiques

10. S'assurer que l'on demande aux citoyens de remplir des formulaires dans la langue de leur choix. L'utilisation de formulaires unilingues, faute d'avoir des formulaires bilingues en main, constitue un manquement à la Loi sur les langues officielles, d'autant plus qu'un consentement rédigé dans une langue incomprise est invalide. L'annexe D est un exemple. Il s'agit d'un document expédié en anglais à un citoyen francophone concernant son prêt d'habitation. Le citoyen n'a pas osé rouspéter, par crainte de subir un préjudice. Rappelons que les formulaires, tout comme les dépliants et les sites web, peuvent facilement servir des milliers de fois.
11. S'assurer que les tiers qui offrent des services destinés au public pour le compte de l'État, comme les foyers de soins, offrent aux usagers et aux visiteurs des services dans la langue de leur choix.

La langue d'usage

12. Déterminer la langue d'usage, c'est-à-dire la première langue utilisée au sein d'une institution selon la faveur populaire, tout en offrant des services dans les deux langues officielles.

CONCLUSION

La révision de la loi devrait donner lieu à un examen complet des mesures adoptées en matière linguistique et revoir non seulement le contenu de la loi et du règlement, mais aussi les politiques publiques, car en fin de compte, ce sont elles qui colmatent les brèches lorsque la loi est silencieuse.

Les mesures prises devraient conduire à des situations les moins inéquitables possible. L'égalité, par exemple, devrait être assurée en imposant de justes limites, plutôt que d'adopter une politique de vertueuse neutralité, vague et désengagée. En d'autres termes, se montrer inflexible sur le plan des principes, mais indulgent sur le plan de l'application.

Claude Snow, Comité des 12

p. j. Annexes

- A - Document incompréhensible traduit de l'anglais
- B - Systèmes conçus dans une langue et mal traduits
- C - Formulaire unilingue et message de piètre qualité
- D - Document envoyé en anglais à un citoyen francophone

Annexe A

M.

La présente est pour faire suite à votre demande d'aujourd'hui

Nous ne pouvons pas traiter votre demande rétroactivement car vous nous avez avisé de ce changement qu'aujourd'hui

Ainsi le source de revenu-tiers a été mis fin en date d'aujourd'hui .

Si vous désirez demander la révision de cette décision veuillez compléter le formulaire de révision ci-joint

et nous le retourner dans les trente jours de la date de cette lettre.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Annexe B

February 1, 1998

Dear Sir/Madam:

Account number: 59214

Monsieur/Madame,

Nous désirons vous aviser que votre compte est en arrérage de \$ et jusqu'à date. nous avons reçu aucunes explications à ce sujet.

Nous apprécierions ce montant payé au complet dans les prochains dix (10) jours de cette lettre.

Si vous avez déjà envoyé ce montant, laissez.

Nous avons confiance que la situation sera réglée immédiatement.

Bien à vous,


Collection agent/agent de collection
NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION
SOCIETE D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Annexe C

**** Questions à propos du budget ****

1. Recevez-vous une facture (taxe) pour les services d'eau et d'égouts de la ville ou du village?
 Non.
 Oui. Si oui, combien payez-vous par année? _____ \$
2. Pour l'électricité, avez-vous un budget avec NB Power (la même facture à payer chaque mois)? Oui _____ ou Non _____
 - Si oui, quel est le montant du budget ? _____ \$/mois
 - Si non, quel est (en général) la plus grosse facture payée durant l'hiver? _____ \$/mois.
Et quel est (en général) la plus petite facture payée durant l'été? _____ \$/mois.
3. Si vous chauffez à bois ou à l'huile, veuillez nous indiquer combien il vous en coûte par année pour ce genre de chauffage.
 - Si chauffage à bois : nombre de corde? _____ coût d'une corde? _____ \$
 - Si chauffage à l'huile : nombre de fois dans une année que vous devez faire remplir le réservoir à l'huile? _____ coût d'un remplissage? _____ \$
4. Avez-vous une assurance incendie pour la maison?
 Non.
 Oui. Si oui, le montant de votre police d'assurance s'élève à _____ \$
Combien par année? _____ \$

À noter : Ce document doit être complété et doit être remis avec les autres informations demandées par l'évaluateur des besoins.



**Fax
Télécopie**

social development / Développement social

To/Dest.

M.

Ceci est pour vous aviser que lorsque nous aurons reçu le nouveau médicale et que nous soyons prêt à aller faire l'évaluation social que vous serez aviser.

Annexe D

ESCROW/ARREARS ARRANGEMENT AGREEMENT

NAME: _____ **ACCOUNT NUMBER:** _____

TYPE OF ARRANGEMENT: ESCROW _____ ARREARS _____

MONTHLY ARRANGEMENT AMOUNT \$ _____

ARRANGEMENT TO START:

FROM _____ **TO** _____

BORROWER'S SIGNATURE **DATE**

PROGRAM OFFICER AND/OR **DATE**
ACCOUNTS CLERK

NEW-BRUNSWICK HOUSING CORPORATION
SOCIETE D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK



