



# Commissariat aux langues des Territoires du Nord-Ouest Rapport annuel 2007-2008



Connaissez vos droits linguistiques - Faites-les respecter!

If you would like this information in another official language, call us.

English

Si vous voulez ces informations en français, contactez-nous.

French

**Kīspin ki nitawihtīn ē nīhiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.**

Cree

**TŁICHQ YATI K'ĒĒ. DI WEGODI NEWQ DĒ, GOTS'O GONEDE.**

Tłichq

**ŲERIHŁ'ÍS DĒNE SÚLINÉ YATI T'A HUTS'ELKĒR  
XA BEYÁYATI THEŲA ŲAT'E, NUWE TS'ĒN YÓŁTI.**

Chipewyan

**EDI GONDI DEHGÁH GOT'İE ZHATIÉ K'ĒĒ  
EDATŁ'ÉH ENAHDDE NIDE.**

South Slavey

**K'ÁHSHÓ GOT'İNE XƏDÓ K'É HEDERI  
ŲEDIHTŁ'É YERINIWE NÍDÉ DÚLE.**

North Slavey

**Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijahch'uu zhit  
yinothan jì', diits'àt ginohkhii.**

Gwich'in

**UVANITTUAQ ILITCHURISUKUPKU INUVIALUKTUN, QUQUAQLUTA.**

Inuvialuktun

**ᑕᐆᑕ ᑎᑎᑕᐃᑕ ᐱᑦᐱᑕᑦᐱᑦ ᐃᐆᑎᑕᑦᐱᑦ ᐱᑦᐱᑦ  
ᐃᑦᑎᑦᐱᑦ ᐃᑦᑎᑦᐱᑦ**

Inuktitut

**Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.**

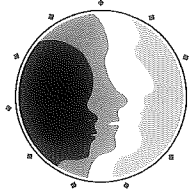
Inuinnaqtun

1-800-661-0884

La page couverture de ce rapport annuel est l'entrée gagnante  
du concours d'affiches parrainé par le Commissariat aux langues.  
Elle a été réalisée par Nate Huang, ancien élève de l'école Thomas Simpson à Fort Simpson.

Languages Commissioner of the N.W.T. (English)

Commissaire aux langues des T.N.-O (French)



1st Floor Laing Building, 5003-49 Street \* Rez-de-Chaussée, Édifice Laing, 5003-49<sup>e</sup> Rue, Yellowknife, NT X1A 2P4  
☎: (867) 873-7034 ☎: 1-800-661-0889 (Toll free/sans frais) ☎: (867) 873-0357 ☎: 1-888-7353 (Toll free/sans frais)  
✉: langcom@gov.nt.ca 🌐: www.gov.nt.ca/langcom

Edzané'ke Gha Yan Háva X'behdi Do (Tlicho) \* Juhdá Hincéné Gogha Xodo Hek'yodihsádi (N Slavey) \* Góhdi Nádéh K'e'h Zhatté Xovehndih Dené (S Slavey)

Pikiskwivinch Okimaw Kwitih Oheí (Creé) \* Jádzi Nene Xa Yan K'eyih (Chipewyan) \* Jádzi Nene Xa Yan K'eyih (Chipewyan) \* Jádzi Nene Xa Yan K'eyih (Chipewyan) \* Jádzi Nene Xa Yan K'eyih (Chipewyan)

Le 18 septembre 2008

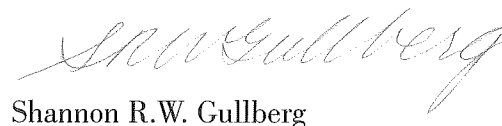
Monsieur le président  
Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest  
Édifice de l'Assemblée législative  
Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest

Monsieur le président,

Conformément à l'article 23 de la *Loi sur les langues officielles*, je suis heureuse de soumettre à l'étude de l'Assemblée législative le Rapport annuel de la commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest, pour l'exercice 2007-2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, mes salutations distinguées.

La commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest,

  
Shannon R.W. Gullberg

Ginjih Eenjit K'andahnahtu N.W.T. Geenjit (Gwich'in) \* UQAUHILIRINIRMUT KAMISINAUYUQ NUNATTIARMI (Inuimaaqtun)



# *Message de la commissaire aux langues*



Salutations.

Ce rapport annuel présente un survol des activités du Commissariat durant l'exercice 2007-2008. Il décrit également comment l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ont répondu aux recommandations formulées dans les rapports annuels antérieurs du Commissariat. De plus, il comprend des recommandations visant des changements législatifs importants en raison de l'examen de la *Loi sur les langues officielles* que l'Assemblée législative effectuera durant l'année 2008. Enfin, il donne une vue d'ensemble de certaines décisions judiciaires récentes et de leur incidence sur la prestation des services linguistiques aux Territoires du Nord-Ouest.

Je conseille vivement à l'Assemblée législative et au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest d'étudier ce rapport en vue de veiller à ce que les exigences de la *Loi sur les langues officielles* soient respectées et que les résidents reçoivent les meilleurs services qui soient.

Pour toute question concernant le présent rapport annuel, plainte à formuler ou demande de renseignements, n'hésitez pas à vous adresser à mon bureau.

Merci.

# Le passé

## **Vue d'ensemble de la *Loi sur les langues officielles* et du Commissariat aux langues**

En 1984, l'Assemblée législative adopte sa première *Loi sur les langues officielles*. Modelée sur la Loi fédérale, elle vise deux buts essentiels : garantir un statut égal à l'emploi de l'anglais et du français par la population utilisant les programmes et les services gouvernementaux, et reconnaître officiellement les langues autochtones en usage aux Territoires du Nord-Ouest. En 1990, l'Assemblée législative modifie radicalement la Loi de manière à conférer un statut plus grand aux langues autochtones des Territoires du Nord-Ouest. La reconnaissance du statut officiel des langues autochtones vise à promouvoir et à préserver les cultures autochtones par la protection de leurs langues.

Les modifications de 1990 comportent aussi la création du poste de commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest, nommé par l'Assemblée législative pour un mandat de quatre ans. La Loi confère au commissaire aux langues le pouvoir d'étudier les plaintes relatives au respect de la Loi, d'ouvrir des enquêtes au besoin et d'entreprendre des activités liées à la promotion et à la protection des langues officielles.

En 2001, l'Assemblée législative nomme le Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les*

*langues officielles* (CSRLLO). En 2003-2004, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) étudie le rapport du CSRLLO et y répond, ce qui entraîne d'importantes modifications à la Loi. Certaines touchent directement et de manière importante le Commissariat aux langues :

- L'article 20(1) de la *Loi sur les langues officielles* contenait une clause donnant au commissaire aux langues un large mandat et la possibilité de prendre des mesures pour assurer la mise en valeur et la préservation des langues officielles. Ce rôle de promotion a été supprimé et le poste de commissaire aux langues a été réduit à un rôle de type « ombudsman ». C'est-à-dire que le rôle de la commissaire aux langues est devenu celui d'assurer le respect de la Loi en étudiant les plaintes, en répondant aux demandes de renseignements et en ouvrant des enquêtes au besoin.
- Le rôle de mise en valeur et de préservation des langues officielles a été dévolu au poste nouvellement créé du ministre responsable des langues officielles. Dans le cadre de ce mandat, le ministre a constitué deux conseils : le Conseil des langues officielles et le Conseil de revitalisation des langues autochtones. Le Conseil des langues officielles doit passer en revue les droits et le statut des langues

officielles, ainsi que leur utilisation dans l'administration et la prestation des services par les institutions gouvernementales. Le Conseil de revitalisation des langues autochtones est responsable d'examiner les programmes et initiatives ayant trait aux langues autochtones, ainsi que de mettre en valeur et revitaliser ces langues.

- Avant ces modifications, la Loi faisait référence à huit langues officielles : le chipewyan, le cri, le dogrib, l'anglais, le français, le gwich'in, l'inuktitut et l'esclave. Dans l'article de la Loi portant sur les définitions, la langue « esclave » comprenait l'esclave du nord et l'esclave du sud, tandis que la langue « inuktitut » comprenait l'inuinnaqtun et l'inuvialuktun. Avec les modifications, la Loi identifie maintenant clairement l'esclave du nord, l'esclave du sud, l'inuinnaqtun et l'inuvialuktun comme des langues officielles à part entière. De même, on fait référence au « dogrib » par son nom véritable de « tlicho ». Ainsi, les Territoires du Nord-Ouest ont maintenant onze langues officielles distinctes.

La commissaire aux langues doit être disponible pour répondre aux demandes de renseignements, étudier les plaintes et mener des enquêtes dans les cas de non-respect de la Loi. Elle agit comme

un véritable ombudsman et conserve une certaine distance par rapport à l'Assemblée législative et au GTNO. Cela confère une plus grande indépendance du Commissariat.

L'article 35 de la *Loi sur les langues officielles* stipule que la Loi doit être revue en 2008. Le Commissariat espère que cet examen produira des changements positifs et véritablement conçus pour répondre aux besoins des résidents des Territoires du Nord-Ouest.

### **Recommandations antérieures de la commissaire aux langues**

Pendant le mandat de la commissaire aux langues actuellement en poste, des recommandations ont été formulées dans les rapports annuels. Ces recommandations avaient été soumises à l'étude de l'Assemblée législative. La plupart d'entre elles avaient été acceptées par le Comité permanent de la responsabilité et du contrôle des finances publiques (ou le Comité permanent des opérations gouvernementales). Les recommandations restantes étant vues comme présentant de l'intérêt, le comité a adopté des motions voulant que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest les étudie de près et produise un rapport exhaustif dans un délai de 120 jours. Ces rapports émanant du comité ont été ensuite déposés devant l'Assemblée législative, qui les a approuvés.



À ce jour, il y a eu très peu de mesures concrètes visant la mise en œuvre de la plupart de ces recommandations et aucun compte rendu n'a été présenté à la commissaire aux langues.

### **Recommandation antérieure**

**Que l'Assemblée législative clarifie le sens du paragraphe six du préambule de la *Loi sur les langues officielles*. En outre, le paragraphe dix du préambule devrait être supprimé.**

Le paragraphe six traite de l'utilisation des langues autochtones officielles « au moment et de façon appropriés » aux Territoires du Nord-Ouest, mais « le moment et la façon appropriés » ne sont pas définis dans le préambule ou dans la Loi. Le paragraphe dix traite des droits linguistiques au travail, mais la Loi en soi n'aborde pas la question de la langue de travail.

Cette recommandation a été acceptée par le Comité permanent de la responsabilité et du contrôle des finances publiques. Il est à espérer que l'Assemblée législative étudiera ces questions en profondeur lorsqu'elle examinera la Loi en 2008.

Cette question est décrite en détail dans la section qui traite des modifications à apporter à la Loi.

### **Recommandation antérieure**

**Que la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest soit modifiée pour inclure une disposition liant tous les entrepreneurs sous contrat avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.**

Le Comité permanent sur la responsabilité et le contrôle des finances publiques avait recommandé que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest examine les implications et le caractère opportun de la mise en œuvre de cette recommandation et présente ses conclusions. La commissaire aux langues n'a pas été informée de quoi que ce soit concernant cette recommandation.

Cette question est décrite en détail dans la section qui traite des modifications à apporter à la Loi.

### **Recommandation antérieure**

**Que l'Assemblée législative étudie la possibilité de modifier l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* de sorte que, au lieu de définir les droits linguistiques en s'appuyant sur les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau », les droits linguistiques dans le domaine des communications avec le public soient basés sur les principes suivants :**



- (i) que certains services de base soient disponibles dans toutes et chacune des langues officielles, sans égard au secteur géographique. Ceci devrait inclure les services de santé, les inscriptions obligatoires, la délivrance de permis, la sécurité et d'autres services que les législateurs considèrent essentiels.**
- (ii) que d'autres services devraient être disponibles selon les régions linguistiques désignées établies dans la réglementation. De même, les services qui doivent être fournis dans les régions linguistiques désignées devraient aussi être fixés par la réglementation, plutôt que par une politique et des lignes directrices. De cette manière, la responsabilité de fournir ces services sera claire et obligatoire.**

Le Comité avait recommandé que le gouvernement étudie les implications juridiques et la faisabilité de l'abandon des concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau » en faveur de règlements précisant que les services de base devraient être disponibles dans toutes et chacune des langues officielles, peu importe le secteur géographique. La commissaire aux langues n'a pas été informée de quoi que ce soit concernant cette recommandation.

Cette recommandation est décrite en détail dans la section qui traite de l'examen de la Loi.

### **Recommandation antérieure**

**Que l'Assemblée législative et tous les ministères du gouvernement revoient leurs systèmes de prestation de services par le biais de numéros 1-800. Là où une personne qui demande des services en français doit être transférée à une personne-ressource, il faudrait songer à installer un système de réponse automatisé pour le numéro 1-800, permettant de choisir des services en français ou en anglais. La même approche devrait être considérée pour les autres langues officielles.**

Le Comité permanent sur la responsabilité et le contrôle des finances publiques avait recommandé que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest revoie son système de prestation de services au moyen de lignes sans frais en français et dans les langues autochtones officielles et présente ses conclusions. La commissaire aux langues n'a pas été informée de quoi que ce soit concernant cette recommandation.

Il s'agit peut-être d'une des recommandations les plus faciles à mettre en œuvre. De plus, cette mesure aurait probablement les meilleurs coûts-avantages pour ce qui est d'offrir des services

linguistiques au public de la manière la plus efficace possible. Elle permettrait à des interprètes et à des traducteurs de fournir des services linguistiques peu importe leur emplacement ou celui d'une personne recherchant des services. De plus, dans l'affaire *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise*, 2008 NWTCA 06, la Cour d'appel des Territoires du Nord-Ouest a déclaré :

« (...) bien que le public ait le droit de communiquer en français pour obtenir un service prévu par la LLO, il n'est pas nécessaire que l'employé de première ligne soit bilingue. Celui-ci devrait plutôt avoir un accès direct à une personne qui peut répondre à la demande en français (par exemple, par l'entremise d'un numéro 1-800 ou d'une personne bilingue au bureau). De tels choix vont au-delà de l'accommodement. Ils fournissent plutôt un moyen contextuel d'atteindre l'égalité réelle qui tient compte de la situation particulière des TNO. »

Avec la création du centre Services TNO, ce dossier a quelque peu progressé. Ce point sera abordé plus loin dans ce rapport.

## **Recommandation antérieure**

**Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest mette immédiatement en œuvre un plan de formation et d'accréditation des interprètes et des traducteurs.**

Cette recommandation avait été acceptée par le Comité permanent de la responsabilité et du contrôle des finances publiques. Elle a été faite à nouveau, et a été de nouveau acceptée par le Comité permanent de la responsabilité et du contrôle des finances publiques. Ce type de recommandation avait également été énoncé par les commissaires aux langues précédents. Malgré tout cela, aucun compte rendu n'a été fait et aucune mesure claire n'a été prise sur cette question.

Le meilleur résumé sur la question provient peut-être bien de la réponse du Comité permanent sur la responsabilité et le contrôle des finances publiques au Rapport annuel 2005-2006 de la commissaire aux langues, qui mentionnait ce qui suit :

« En fermant la Section des langues autochtones du Bureau des langues au milieu des années 1990, les Territoires du Nord-Ouest ont perdu toute institution qui pourrait être responsable des normes linguistiques, de l'élaboration de la terminologie, de la

formation et de l'accréditation. La situation précaire de nos langues autochtones, combinée au déclin du nombre de locuteurs natifs de ces langues, rend plus urgent le besoin de résoudre activement la revitalisation de ces langues. Ces dernières années, la commissaire aux langues précédente et le Comité spécial sur les langues officielles avaient répondu au besoin de renforcer les ressources en élaborant des normes de traduction, de formation et d'accréditation visant les interprètes et les traducteurs.

Dans son rapport d'étude sur le rapport annuel 2003-2004 de la commissaire aux langues, le Comité permanent sur la responsabilité et le contrôle des finances publiques a recommandé que « (...) le GTNO s'entende avec le Collège Aurora pour offrir un programme de base en interprétation et en traduction sur les langues autochtones, de même que de la formation spécialisée sur la terminologie médicale ». Bien que le gouvernement appuie l'idée générale, il a « délégué » tout le travail au collège et, de plus, en a assujéti toute mesure aux critères de « demande suffisante » et de « financement de programme ». La réponse du gouvernement n'indiquait aucune mesure précise par rapport à cette formation.



Photo : Ministère de l'Information/Archives TNO/G-1995-001:5438

Dans son rapport, la commissaire indique que, malgré que l'on reconnaisse l'importance de la formation et de l'accréditation des interprètes et des traducteurs, très peu de gestes ont été posés pour véritablement mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre à ces besoins en matière de formation et de normalisation. Dans sa recommandation 5, la commissaire exprime clairement ses attentes envers le GTNO dans ce dossier.

Le Comité souligne également que le rétablissement de la formation et de l'accréditation au moyen de programmes d'interprétation et de traduction en langues autochtones constituerait une mesure

importante vers la normalisation linguistique et terminologique, à titre d'aspect vital de la revitalisation linguistique. »

### **Recommandation antérieure**

**Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest établisse un registre d'interprètes et de traducteurs qui puisse être utilisé par le gouvernement et le secteur privé.**

Cette recommandation avait aussi été acceptée par le Comité permanent de la responsabilité et du contrôle des finances publiques. Ce type de recommandation avait également été fait par les commissaires aux langues précédents. Cependant, aucun compte rendu n'a été fait et aucune mesure claire n'a été prise sur cette question.

Il faut souligner que cela a aussi été recommandé par le Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles*. Sa recommandation D8 énonce ce qui suit :

« Le Secrétariat des langues officielles publie un registre public à jour des interprètes et des traducteurs de langues française et autochtones. »

### **Recommandation antérieure**

**Que l'Assemblée législative et que le GTNO adoptent une politique uniforme sur l'élaboration des sites Web, traitant notamment des langues dans lesquelles les documents de ces sites Web sont disponibles.**

Le Comité permanent sur les opérations gouvernementales a étudié cette recommandation et adopté une recommandation voulant que le GTNO fasse un examen de ses politiques relatives aux sites Web et réponde en indiquant si ces politiques étaient conformes à la politique, aux lignes directrices et à la législation sur les langues officielles. La commissaire aux langues n'a pas été informée de quoi que ce soit concernant cette recommandation.

Le Commissariat a l'impression que l'un des problèmes, par rapport à cette recommandation, est que le gouvernement est préoccupé par les coûts qu'entraînerait l'élaboration de sites Web offrant de l'information dans les 11 langues officielles. Cependant, les sites Web sont indéniablement l'un des moyens les plus efficaces de transmettre des renseignements généraux au public, dont les coordonnées de personnes

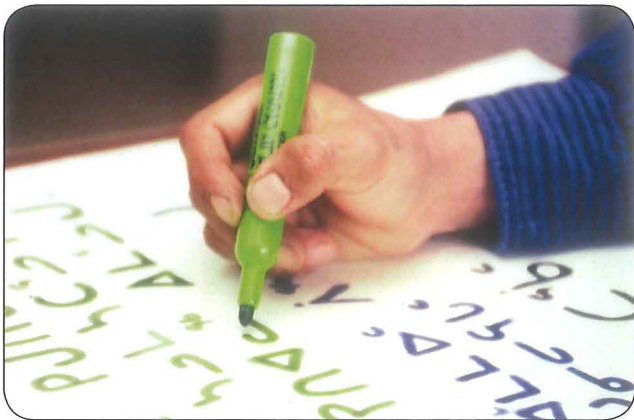


Photo : Ministère de l'Information/Archives TNO/G-1995-001:7943

ressources. De plus, les renseignements produits pour un site Web peuvent être imprimés, à l'intention des personnes n'ayant pas accès à un ordinateur.

Dans un récent rapport de Patrimoine canadien intitulé « Rapport sur les consultations du gouvernement du Canada sur la dualité linguistique et les langues officielles », Bernard Lord déclare :

« Les nouvelles technologies sont des outils exceptionnels pour les organismes communautaires et représentent l'avenir de plusieurs communautés. Les nouvelles technologies peuvent contribuer à l'éducation des jeunes et des adultes, et au développement des établissements d'enseignement. Elles permettent de contrer, en partie, le manque

d'information et l'isolement des communautés. Elles permettent également une meilleure collaboration au sein et entre les organismes, et ce, à moindre coût. »

Il convient aussi de souligner que le Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles* a recommandé que le gouvernement augmente l'utilisation des langues officielles dans les médias et les technologies médiatiques. Sa recommandation II énonce ce qui suit :

« Le GTNO augmente son appui aux médias de langues française et autochtones et leur utilisation, de même que son soutien à d'autres initiatives de communications, dont l'usage d'Internet, la technologie numérique et les technologies médiatiques naissantes. »

L'examen de l'état de ces recommandations révèle clairement que l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest n'ont pas étudié de près les recommandations formulées par la commissaire aux langues. De plus, la commissaire aux langues n'a pas obtenu de réponse, ne serait-ce que pour être informée qu'une recommandation était irréalisable, irréaliste ou, tout simplement, rejetée. Cela est inacceptable et décevant.

Dans son rapport d'étude sur le rapport annuel 2006-2007 de la commissaire aux langues, le Comité permanent sur les opérations gouvernementales affirme :

« Pendant cette discussion, le Comité a aussi encouragé la commissaire à faire un suivi sur les recommandations qu'elle a formulées, conformément au mandat et au pouvoir que la Loi lui confère. Le Comité suggère que la commissaire intègre, dans ses futurs rapports annuels, une section sur l'état de réalisation de ses recommandations antérieures...

(...) le Comité permanent sur les opérations gouvernementales encourage la commissaire (...) à user de son pouvoir (...) pour s'assurer que le GTNO se conforme à l'esprit et à la lettre de la Loi. »

Bien que le Commissariat apprécie ces suggestions et ces sentiments, il les estime aussi préoccupants. Premièrement, ils semblent montrer une attitude qui consiste à « se renvoyer la balle ». La commissaire aux langues ne gagne pas grand-chose en continuant à réexaminer

ces questions. L'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest gagnent beaucoup à prendre des mesures sur ces questions dont ils connaissent l'existence. Deuxièmement, la commissaire aux langues ne peut s'assurer que le GTNO respecte la Loi. Elle ne détient aucun pouvoir réel et ne peut qu'émettre des recommandations. Troisièmement, cela suggère que la commissaire ne fait pas son travail, alors qu'en fait ce sont l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest qui ne s'acquittent pas de leur rôle lorsque les recommandations sont énoncées. Cette attitude n'a rien de nouveau. Le Comité spécial sur les langues officielles l'a souligné. La page 15 de son rapport sommaire mentionne que :

« (...) il est souvent arrivé que l'Assemblée législative ne réponde pas aux recommandations de la commissaire (...) ».

Ce point a été réitéré par la Cour d'appel dans l'affaire *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise* (2008 NWTCA 06).



## RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative s'assure de produire une réponse immédiate à la commissaire aux langues sur les recommandations suivantes qui ont été énoncées dans les précédents rapports annuels :

Que l'Assemblée législative et tous les ministères du gouvernement revoient leurs systèmes de prestation de services par le biais de numéros 1-800. Là où une personne qui demande des services en français doit être transférée à une personne-ressource, il faudrait songer à installer un système de réponse automatisé pour le numéro 1-800, permettant de choisir des services en français ou en anglais. La même approche devrait être considérée pour les autres langues officielles.

Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest mette immédiatement en œuvre un plan de formation et d'accréditation des interprètes et des traducteurs.

Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest établisse un registre d'interprètes et de traducteurs qui puisse être utilisé par le gouvernement et le secteur privé.

Que l'Assemblée législative et que le GTNO adoptent une politique uniforme sur l'élaboration des sites Web, traitant notamment des langues dans lesquelles les documents de ces sites Web sont disponibles.



# Le présent

## Plaintes et demandes de renseignements

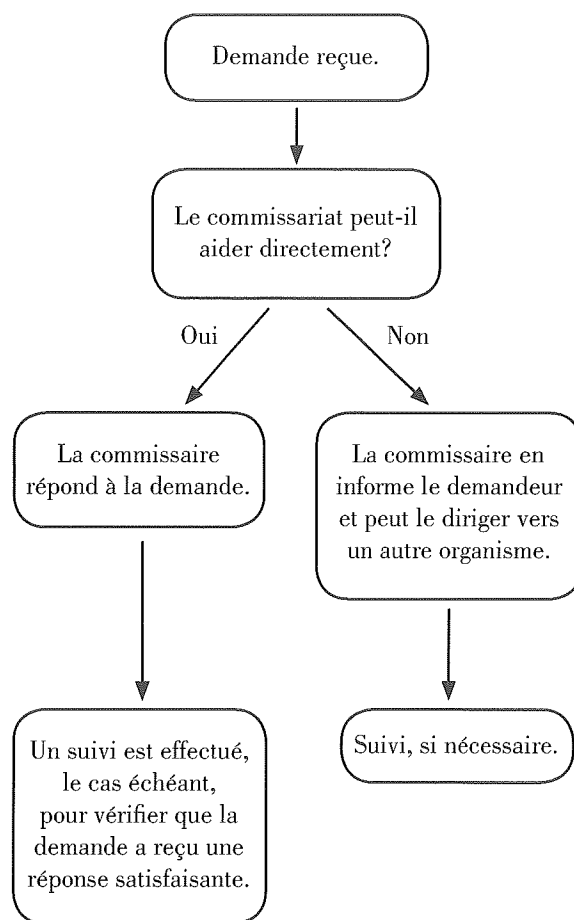
### Définitions

- **Demande de renseignements** – Une simple demande de renseignements, habituellement sur le statut ou l'utilisation des langues officielles, ou à propos de la *Loi sur les langues officielles*. La demande ne suggère pas que la personne a l'impression d'avoir été traitée de manière injuste.
- **Plainte** – Une plainte touche une situation où une personne (ou un groupe) a l'impression que ses droits ou privilèges linguistiques ont été violés ou ignorés. Elle peut croire qu'elle a été traitée injustement ou qu'elle a subi un préjudice en vertu d'une politique quelconque, d'un programme, d'une action ou d'une incurie.
- **Enquête** – Une situation où la commissaire aux langues décide d'enquêter un cas particulier ou un problème systémique plus vaste, peu importe si une plainte a été déposée ou non au Commissariat.

## Processus de traitement d'une demande de renseignements

Voici le processus de traitement d'une demande de renseignements établi pour le Commissariat :

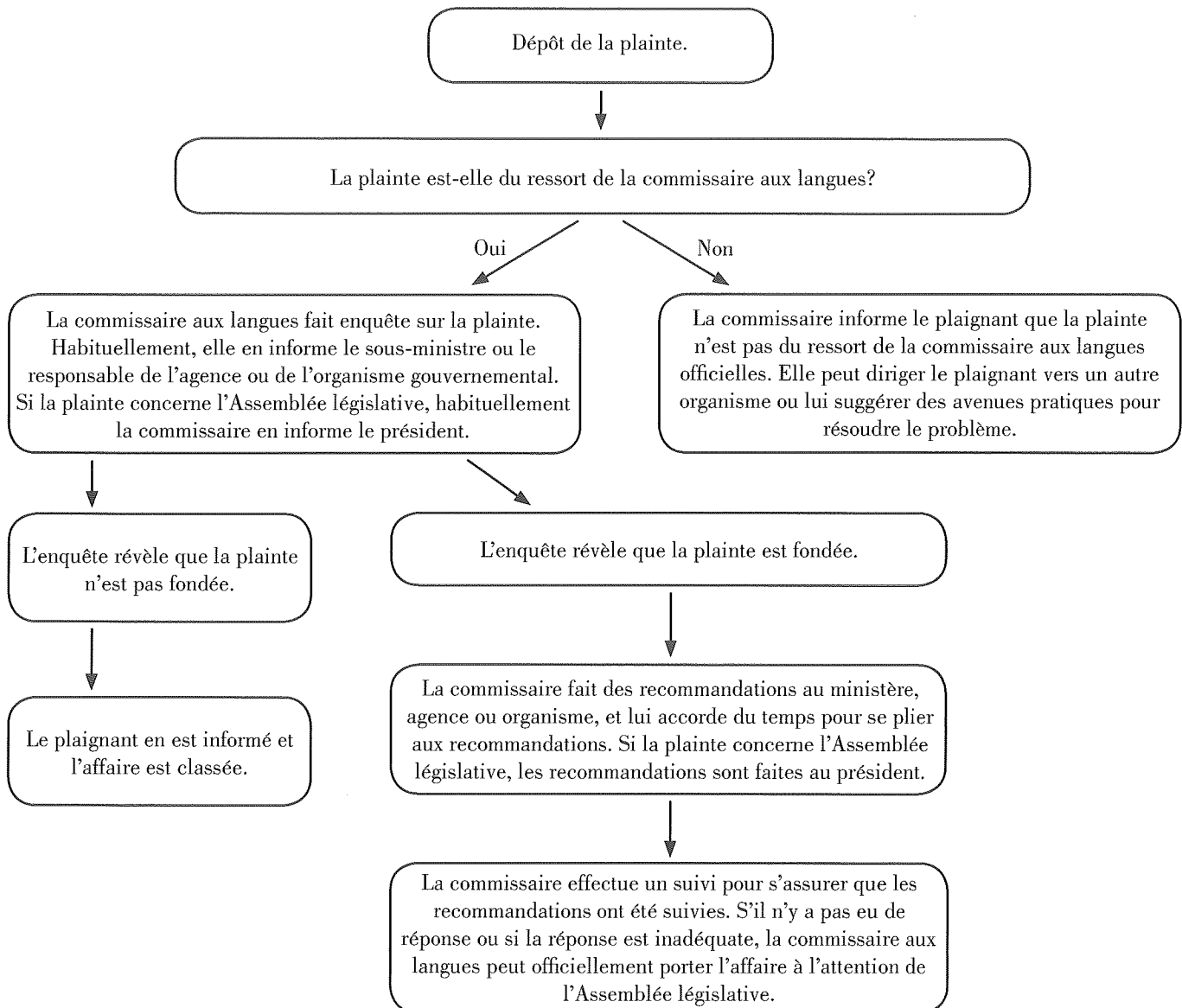
### *Loi sur les langues officielles des TNO* Processus à la suite d'une demande de renseignements



## Processus de traitement d'une plainte

Voici le processus de traitement d'une plainte établi pour le Commissariat :

### *Loi sur les langues officielles des TNO* Processus de traitement d'une plainte



## Statistiques pour 2007-2008

- **Plaintes** – Pendant l'exercice 2007-2008, le Commissariat a reçu une plainte. La plainte émanait d'un organisme francophone qui avait reçu une version anglaise d'un document du gouvernement. La commissaire aux langues a pu s'assurer que l'organisme obtienne une version française du document.
- **Demandes de renseignements** – Pendant l'exercice 2007-2008, le Commissariat a reçu 21 demandes de renseignements. L'une d'elles n'était pas du ressort du Commissariat. Les demandes peuvent être regroupées comme suit :
  - i) Secteur privé par rapport au secteur public : Dans 52 % des cas, les demandes provenaient du secteur privé. Parmi ces demandes, 18 % (10 % du nombre total de demandes) émanaient d'organismes autochtones. Les autres 48 % des demandes venaient du secteur public.
  - ii) Type de demandes de renseignements : Dans 19 % des cas, les demandes visaient des renseignements généraux sur la *Loi sur les langues officielles*. Les demandes relatives à des services d'interprétation et de traduction représentaient 49 % des requêtes. Enfin, 19 % des demandes concernaient l'éducation et 14 % les communications et les services offerts au public.
  - iii) Localité des demandes :
    - 61 % – Yellowknife;
    - 14 % – Inuvik;
    - 5 % – Fort Smith;
    - 5 % – Norman Wells;
    - 10 % – autre province ou territoire;
    - 5 % – autre pays.
  - iv) Langues officielles visées par les demandes :
    - 53 % – toutes les langues officielles;
    - 9 % – toutes les langues autochtones;
    - 13 % – français;
    - 5 % – cri;
    - 5 % – inuvialuktun;
    - 5 % – esclave du Nord;
    - 5 % – gwich'in;
    - 5 % – autre langue.

Dans tous les cas, le Commissariat a pu fournir les renseignements demandés ou diriger les demandeurs à l'organisme approprié.

- **Enquêtes** – Le Commissariat a réalisé une enquête et produit un rapport spécial intitulé « Parlons santé... Les langues officielles et la qualité des soins aux Territoires du Nord-Ouest ». Le rapport, qui comporte 15 recommandations, a été déposé devant l'Assemblée législative et la commissaire aux langues espère recevoir une réponse de la part de l'Assemblée législative.

Lorsque la commissaire aux langues a comparu devant le Comité permanent sur les opérations gouvernementales en avril 2008, les membres de ce comité ont exprimé des commentaires sur les plaintes et les demandes de renseignements qui devraient être résolus :

- L'un des membres a avancé que, comme les gens communiquent encore avec le Commissariat afin d'obtenir des renseignements sur des services d'interprétation et de traduction, la commissaire aux langues n'avait pas clairement transmis le rôle du Commissariat. Avec tout le respect dû à ce

comité, la vaste majorité des demandes de renseignements adressées au Commissariat, depuis ses débuts, portaient sur l'obtention de services d'interprétation et de traduction. La première commissaire aux langues y fait allusion dans son premier rapport annuel, dans lequel elle déclare :

« Dans la mesure du possible, la commissaire aux langues a fourni les renseignements ou la documentation demandés, mais ce n'est pas vraiment là le rôle que le Commissariat devrait jouer... »

- Même s'il est vrai que le nombre de cas a diminué au fil du temps, il faut tenir compte de plusieurs facteurs, dont les définitions des termes « demandes de renseignements » et « plaintes ». Les commissaires aux langues précédents n'utilisaient pas de définitions uniformes. Par exemple, un commissaire aux langues aurait considéré une demande d'entrevue ou la présentation d'une allocution comme étant des demandes de renseignements. La commissaire aux langues actuellement en poste verrait ces demandes comme des activités de promotion du Commissariat et non pas des demandes

en vertu de la Loi. Une autre commissaire aux langues a reçu une plainte sur le fait qu'environ 50 annonces n'avaient pas été publiées dans un journal francophone et qui alléguait qu'il s'agissait d'une exigence aux termes de la Loi. Le cas a été traité comme représentant 50 plaintes. La commissaire aux langues actuellement en poste considérerait ce cas comme étant une plainte relative à des annonces dans les journaux. Une autre commissaire aux langues a traité des cas qui étaient d'abord des demandes de renseignements et qui se sont ensuite transformés en plaintes. Et elle les a consignés comme étant à la fois des demandes de renseignements et des plaintes. Selon la commissaire aux langues actuellement en poste, cela entraîne une inflation du nombre de cas adressés au Commissariat et il aurait simplement fallu modifier l'état ces cas en les faisant passer de l'état de « demandes » à celui de « plaintes ».

- Il est aussi important de souligner que le Commissariat a reçu très peu de plaintes certaines années. En 2003-2004, une seule plainte a été logée.
- Au fil du temps, la vaste majorité des plaintes a été effectuée par la communauté francophone. En 1999, la Fédération Franco-TéNOise a décidé de porter ces cas devant les tribunaux, afin de déterminer la portée des droits linguistiques des francophones. Cela a eu pour résultat de beaucoup diminuer le nombre de plaintes, indubitablement parce qu'une autre avenue était utilisée pour résoudre ces questions.
- Au cours des dernières années, quelques demandes ont porté sur la question de la langue d'enseignement. Selon la commissaire aux langues en poste, ces demandes sont motivées en grande partie par la plus grande importance accordée par le gouvernement à la langue d'enseignement et l'éducation culturelle, notamment la directive à ce sujet.

# Budget

## Commissariat aux langues officielles

Exercice 2007-2008  
en date du 31 mars 2008

	Budget principal des dépenses 2007-2008	Dépenses	Solde
<b>Rémunération et avantages sociaux</b>			
Salaires	31 000,00	20 428,05	10 571,95
Avantages sociaux	0	0	0
<b>Total Rémunération et avantages soc.</b>	<b>31 000,00 \$</b>	<b>20 428,05 \$</b>	<b>10 571,95 \$</b>
<b>Autres frais d'exploitation</b>			
Voyages et transports	28 000,00	1 266,16	26 733,84
Matériel et fournitures	20 000,00	21 064,05	(1 064,05)
Services acquis	20 000,00	10 802,82	9 197,18
Services publics	0	0	0
Services en sous-traitance	56 000,00	33 909,70	22 090,30
Honoraires et indemnités	15 000,00	2 145,50	12 854,50
Autres dépenses	5 000,00	0	5 000,00
Biens corporels	0	0	0
Ordinateurs et logiciels	5 000,00	0	5 000,00
<b>Total des autres frais d'exploitation</b>	<b>149 000,00 \$</b>	<b>69 188,23 \$</b>	<b>79 811,77 \$</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>180 000,00 \$</b>	<b>89 616,28 \$</b>	<b>90 383,72 \$</b>

# *Faits saillants*

## **Site Web**

Le site Web permet d'obtenir des renseignements sur le Commissariat rapidement.

## **Promotion du Commissariat**

Des publicités radiophoniques pour le Commissariat ont été élaborées et diffusées sur les ondes de CBC Radio, CJCD, Radio Taiga et CKLB (station autochtone). Ces publicités, qui faisaient la promotion du Commissariat aux langues, ont été entendues dans chacune des 11 langues officielles. Les stations ont toutes fait preuve d'enthousiasme à ce sujet.

La commissaire aux langues a aussi eu l'occasion de rencontrer divers groupes et personnes au cours de l'année. Parmi les faits saillants, mentionnons :

- des entrevues radiophoniques;
- une visite à Bechoko et Edzo, notamment aux deux écoles, au centre de ressources linguistiques et une rencontre avec des fonctionnaires, en juin 2007;
- une rencontre avec le commissaire aux langues officielles du gouvernement fédéral en août 2007;
- une présence lors du Symposium sur les enjeux de recherche en matière de langues officielles à Ottawa en janvier 2008.

## **Rapport sur les soins de santé**

La commissaire aux langues a réalisé un rapport intitulé « Parlons santé... Les langues officielles et la qualité des soins aux Territoires du Nord-Ouest ». Ce rapport a été déposé devant l'Assemblée législative.

Les 15 recommandations qu'il contient sont conçues pour améliorer les services des soins de santé aux Territoires du Nord-Ouest au sein des centres de soins de santé et des hôpitaux à l'échelle du territoire.

Le Commissariat espère que l'Assemblée législative prendra ces recommandations au sérieux et espère recevoir une réponse de la part de l'Assemblée législative.

## **RECOMMANDATION**

Que l'Assemblée législative fournisse à la commissaire aux langues une réponse par écrit au sujet du rapport spécial intitulé « Parlons santé... Les langues officielles et la qualité des soins aux Territoires du Nord-Ouest ». Cette réponse devrait lui parvenir en temps opportun.



## Jugements juridiques récents présentant de l'intérêt

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

Le 11 avril 2008, la Cour suprême du Canada a rendu sa décision dans cette affaire extrêmement intéressante.

Dans cette affaire, un agent de la GRC a contraint une conductrice du Nouveau-Brunswick à s'arrêter pour excès de vitesse. Bien que la contravention ait été émise en français, l'agent ne parlait pas français et n'a fait aucune offre active de le faire.

Au Nouveau-Brunswick, les services de police sont fournis par la GRC par un contrat établi avec le gouvernement de cette province. Le paragraphe 20(1) de la *Loi sur la gendarmerie royale du Canada* donne précisément à la GRC le pouvoir de conclure des arrangements avec le gouvernement d'une province pour la mise en œuvre des lois dans cette province. La Cour suprême du Canada a conclu avec unanimité que, pendant la prestation des services de police en

vertu de ce contrat, la GRC était tenue d'offrir des services de police respectant le paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui stipule ce qui suit :

« 20(2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services. »

Il s'agit d'un service linguistique plus généreux que ce qui est normalement exigé d'une institution publique fédérale selon le paragraphe 20(1) de la Charte, qui régit les droits linguistiques selon les concepts de « vocation du bureau » et de « demande importante ».

La Cour suprême du Canada a décidé que, lorsque la GRC fournissait des services de police dans la province du Nouveau-Brunswick, elle exerçait le rôle d'une « institution » du gouvernement du Nouveau-Brunswick et était tenue de fournir des services selon le régime linguistique provincial.

Cette affaire est importante pour les Territoires du Nord-Ouest, pour les deux raisons ci-après. Tout particulièrement, les services de police des Territoires du Nord-Ouest sont offerts par la GRC, par l'entremise d'un contrat avec le ministère de la Justice. Rien n'empêche d'appliquer les mêmes principes que ceux énoncés par la Cour suprême du Canada à la situation des Territoires du Nord-Ouest. En d'autres mots, les services de police offerts par la GRC aux Territoires du Nord-Ouest auraient à se conformer à l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest. De façon plus générale, les principes laissent entendre que tout entrepreneur sous contrat avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest serait tenu d'offrir des services linguistiques conformes à la *Loi sur les langues officielles*. Bien que cette affaire traitait des droits selon la Charte, les principes devraient également s'appliquer à la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest, à titre de législation quasi-constitutionnelle.

## RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative et le GTNO étudient les implications de l'affaire *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada* relativement aux services linguistiques des Territoires du Nord-Ouest.

## *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise*

Le 27 juin 2008, la Cour d'appel des Territoires du Nord-Ouest a rendu sa décision sur l'appel interjeté contre le jugement de la juge Moreau.

Il s'agit d'une affaire très complexe sur les droits linguistiques des francophones aux Territoires du Nord-Ouest. La décision sur l'appel comprend des conclusions qui sont importantes par rapport à l'exigence de fournir des services en français et la nature de leur prestation. Parmi les faits saillants, mentionnons :

- La Cour d'appel a conclu que l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest disposaient d'une gamme d'options pour satisfaire à leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Elle a déclaré :

« L'examen de la situation particulière des TNO et du grand nombre de services dont l'État doit tenter d'assurer la prestation nous amènent à conclure que la gamme d'options dont dispose le GTNO pour satisfaire aux obligations que lui impose la *LLO* est plus large que ne l'a décrite la

juge de première instance. Si le service demandé porte sur une question de nature urgente ou extrêmement confidentielle, le public a droit à un service immédiat en français. Idéalement, ce type de service devrait être offert sans que l'on ait à recourir à un interprète, particulièrement lorsqu'il s'agit de question de nature confidentielle ou délicate comme la santé. Pareillement, les formulaires de consentement à un traitement médical devraient être disponibles en français.

D'autre part, lorsque l'urgence ou la confidentialité n'entre pas directement en ligne de compte, le GTNO dispose d'une plus grande souplesse pour décider de la façon dont il offrira les services en français. Par exemple, bien que le public ait le droit de communiquer en français pour obtenir un service prévu par la *LLO*, il n'est pas nécessaire que l'employé de première ligne soit bilingue. Celui-ci devrait plutôt avoir un accès direct à une personne qui peut répondre à la demande

en français (par exemple, par l'entremise d'un numéro 1-800 ou d'une personne bilingue au bureau). De tels choix vont au-delà de l'accommodement. Ils fournissent plutôt un moyen contextuel d'atteindre l'égalité réelle qui tient compte de la situation particulière des TNO. »

- La Cour a déterminé que la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matière de langues officielles n'ont aucune force juridique. Il s'agit d'un point qui a été soulevé par le Commissariat pendant plusieurs années. Cependant, la Cour a également déterminé la nécessité d'une égalité importante entre l'anglais et le français en vertu de la *LLO* et que, par conséquent, tous les avis publics doivent être publiés en anglais et en français. Cela viserait les offres d'emplois, appels d'offres et avis publics. Cela comprend également les certificats qui témoignent du statut d'une personne, comme les certificats de naissance. Ces exigences semblent être indépendantes de l'emplacement géographique aux Territoires du Nord-Ouest.

- La Cour a décidé qu'elle n'avait pas le pouvoir de revoir la décision de l'Assemblée législative de ne pas publier le Journal des débats (Hansard) en français. La Cour a estimé que l'Assemblée législative détenait un privilège de la législature sur les décisions relatives à la publication du Journal des débats (Hansard) et à la diffusion des débats de l'Assemblée législative et qu'il n'avait pas été abrogé par l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*.

L'une ou l'autre des parties pourrait toujours contester cette décision. Toutefois, telle quelle, cette décision comporte des ramifications importantes.

### **Visites audio-guidées de l'Assemblée législative**

La commissaire aux langues approuve la décision de l'Assemblée législative d'offrir des visites audio-guidées dans toutes les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest.

L'Assemblée législative offrait déjà des visites en anglais et en français, ainsi qu'un service équitable dans ces deux langues. Selon l'interprétation des termes « demande importante » ou « vocation du bureau », elle pourrait ne pas être tenue de fournir un tel service dans les langues autochtones officielles. Cette question n'a jamais été tranchée. Néanmoins, il est louable d'adopter une approche proactive et de fournir le meilleur accès qui soit à ces visites. L'Assemblée législative est, après tout, le siège de notre gouvernement!

## **Réseau de télévision de l'Assemblée législative**

La commissaire aux langues approuve aussi la décision de l'Assemblée législative de diffuser les travaux dans les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest sur une base régionale.

Tel que mentionné auparavant, la décision de téléviser les débats de l'Assemblée législative en français, en une langue autochtone ou de ne pas les téléviser, n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles*. Néanmoins, l'Assemblée législative doit être louée des mesures qu'elle prend pour rendre ses travaux plus accessibles au public à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest.

### **Ouverture du centre Services TNO**

Situé dans l'édifice Laing, le centre Services TNO est désormais ouvert. Par l'entremise de ce bureau, le public peut obtenir des renseignements de base en français, sur les certificats de naissance, l'assurance-maladie, les permis et des renseignements généraux sur le gouvernement et ses services. On peut aussi communiquer avec ce centre par une ligne téléphonique sans frais.

Tel qu'indiqué ci-dessus, le personnel de ce centre a été formé pour offrir certains services seulement. Bien que le centre ait connu une certaine affluence, il semble ne pas être très utilisé en ce moment. Le gouvernement doit envisager d'élargir la portée de ce centre et de former le personnel pour qu'il offre des services en français dans une gamme d'autres domaines. De plus, le Commissariat aux langues officielles a déjà recommandé que l'Assemblée législative et le gouvernement revoient leurs systèmes de prestation de services au moyen de numéros 1-800. Rien n'empêche d'utiliser ce centre pour offrir des services d'interprétation et de traduction en français quand le public recherche des services en français.

### **RECOMMANDATION**

Que l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest étudient de près l'expansion du rôle du centre Services TNO, de manière à ce qu'il fournisse des renseignements et des services en français relatifs à tous les ministères et organismes du gouvernement, y compris une ligne téléphonique 1-800 pour le public qui recherche des services en français.

# L'avenir

## **Examen de la *Loi sur les langues officielles* – Le besoin d'un changement législatif**

En vertu de l'article 35 de la *Loi sur les langues officielles*, l'Assemblée législative est tenue d'examiner la Loi en 2008. On a demandé à la commissaire aux langues de participer au processus d'examen et elle est heureuse de le faire.

De nombreuses questions doivent être étudiées durant l'examen. Certaines sont mineures, mais d'autres exigent que l'on étudie les principes sous-jacents de la Loi. La commissaire aux langues estime que certains points doivent être plus explicites. Ils sont décrits ci-après.

### **Préambule**

Le paragraphe six du préambule de la *Loi sur les langues officielles* se lit comme suit :

« Désirant prévoir en droit, notamment pour tout ce qui relève officiellement des Territoires du Nord-Ouest, l'usage de ces langues dans ces derniers au moment et de la façon appropriés. »

Nulle part dans la Loi n'est-il fait mention de « ce qui relève officiellement des Territoires du Nord-Ouest », et cet énoncé n'est pas clair. Selon toute probabilité, l'intention était de souligner que la Loi prévoit l'utilisation des langues officielles

autochtones dans un certain nombre de situations. La formulation suggérée est la suivante :

« Désirant prévoir en droit l'usage des langues autochtones aux Territoires du Nord-Ouest, y compris l'usage des langues autochtones dans ces derniers au moment et de la façon spécifiquement identifiés et prévus par la Loi. »

De plus, le paragraphe dix du préambule se lit comme suit :

« Désirant que tous les groupes linguistiques des Territoires du Nord-Ouest puissent, sans égard à leur langue première, avoir les mêmes chances d'obtenir des emplois et de participer aux institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, compte tenu du principe de la sélection du personnel selon le mérite. »

Cet article semble être tiré en grande partie du préambule de la *Loi sur les Langues officielles* fédérale qui prévoit spécifiquement l'égalité de l'usage de l'anglais et du français au travail. La *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest ne comporte pas de clause à l'égard de la langue de travail. En tant que tel, cet article suggère à tort que certains droits linguistiques au travail sont accordés par la Loi. En outre, il suggère que la Loi protège de la discrimination raciale dans les pratiques d'emploi.

Ceci est prévu par la Loi sur les droits de la personne des Territoires du Nord-Ouest, et non la *Loi sur les langues officielles*.

L'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest doivent étudier la question de la langue de travail, en tenant compte de certains facteurs. L'un de ces facteurs est le coût qu'entraînerait la garantie que les gens puissent faire respecter leurs droits linguistiques au travail. Cela pourrait comprendre le besoin d'utiliser des interprètes et des traducteurs et une baisse possible de productivité résultant de l'accommodement des droits linguistiques. Un deuxième facteur, extrêmement important, est celui de la sécurité. Si les employés ne peuvent se comprendre les uns les autres explicitement, cela peut leur faire courir des risques, ainsi qu'à leurs collègues ou à la population.

#### RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative clarifie le sens du paragraphe six du préambule de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest doit étudier la question des droits linguistiques au travail. S'il est décidé de ne pas inclure ces droits dans la *Loi sur les langues officielles*, le paragraphe dix du préambule devrait être supprimé.

#### Article 1

L'article 1 de la Loi stipule :

« 1. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente Loi : « institution gouvernementale » [désigne] tout ministère ou direction relevant du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, le Bureau de l'Assemblée législative et tout autre organisme désigné dans les règlements. »

L'Assemblée législative a mis en œuvre le Règlement sur les institutions gouvernementales qui énumère les institutions assujetties aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. L'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest devrait revoir ces règlements, afin de déterminer si les institutions qui y figurent reflètent adéquatement les institutions qui devraient être assujetties à la Loi.

#### RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest revoie le Règlement sur les institutions gouvernementales, afin de déterminer s'il décrit adéquatement les institutions gouvernementales qui devraient être assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.



## Entrepreneurs

L'Assemblée législative devrait considérer la question d'obliger les entrepreneurs qui fournissent des services au nom du gouvernement à offrir ces services en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*. En imposant cette exigence par voie législative, on s'assure que la population a droit à certains services linguistiques, peu importe s'il s'agit d'un service fourni directement par le gouvernement ou par un entrepreneur au nom du gouvernement.

Tel que mentionné auparavant dans ce rapport, l'affaire *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick c. Canada*, portée devant la Cour suprême du Canada, donne une assise solide à la notion que, là où les services d'un gouvernement sont offerts au moyen d'un contrat, l'entrepreneur exerce le rôle d'une « institution de la législature ou du gouvernement » et doit se conformer aux obligations linguistiques de cette province ou de ce territoire.

L'exigence pour les entrepreneurs sous contrat avec le gouvernement de fournir des services en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* ne devrait pas s'avérer trop onéreuse. La plupart des entrepreneurs sous contrat avec le gouvernement ne fournissent pas de services directement à la population. Ils fournissent des services aux

conseils et organismes gouvernementaux. Pour ceux qui fournissent des services directement à la population au nom du gouvernement, un plan et les coûts afférents à la prestation des services linguistiques pourraient faire partie d'une offre ou soumission en tant que dépense encourue par l'entrepreneur mais récupérée du gouvernement. Ceci semblerait raisonnable. Premièrement, même si le gouvernement offrait directement ces services à la population, on ne peut présumer qu'il serait capable d'offrir les services linguistiques à l'interne. Deuxièmement, dans le Rapport final du comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles*, le comité reconnaît qu'il y a un coût associé à la prestation adéquate de services linguistiques.

La formulation suivante, qui dérive de la *Loi sur les langues officielles* fédérale, est recommandée :

« Chaque institution gouvernementale a le devoir de s'assurer que, là où des services sont fournis ou rendus disponibles en son nom par une autre personne ou organisme, toute personne de la population des Territoires du Nord-Ouest ou d'ailleurs puisse communiquer avec cette personne ou organisme et obtenir ces services dans n'importe quelle langue officielle chaque fois que ces services, s'ils étaient fournis par l'institution, devraient être fournis dans cette langue officielle. »

## RECOMMANDATION

Que la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest soit modifiée pour inclure une disposition liant tous les entrepreneurs sous contrat avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. La formulation suggérée est la suivante :

« Chaque institution gouvernementale a le devoir de s'assurer que, là où des services sont fournis ou rendus disponibles en son nom par une autre personne ou organisme, toute personne de la population des Territoires du Nord-Ouest ou d'ailleurs puisse communiquer avec cette personne ou organisme et obtenir ces services dans n'importe quelle langue officielle chaque fois que ces services, s'ils étaient fournis par l'institution, devraient être fournis dans cette langue officielle. »

Que l'Assemblée législative consulte à grande échelle la population des Territoires du Nord-Ouest lorsqu'elle procèdera à l'examen de la *Loi sur les langues officielles* et déterminera les priorités en matière de modifications législatives.

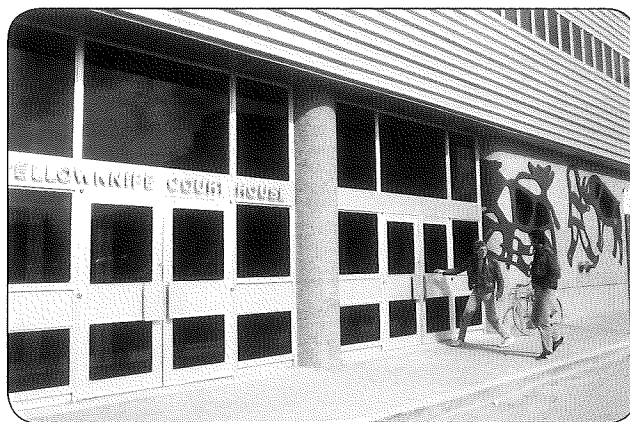


Photo : Ministère de l'Information/Archives TNO/G-1995-001:3217

### Article 4 – Langues officielles

L'article 4 définit les 11 langues officielles des Territoires du Nord-Ouest.

Pendant des années, le Commissariat a eu vent des préoccupations de la population au sujet des langues jugées dignes de faire partie de la définition des « langues officielles ». Les membres des communautés de langues autochtones, en particulier, s'inquiètent du fait que plusieurs autres langues et dialectes ne sont pas adéquatement protégés par cette définition.

L'examen de la Loi représente un moment opportun pour réétudier les langues qui devraient être considérées comme « langues officielles » et, de ce fait, protégées selon les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

#### RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative étudie les langues qui devraient être considérées comme des langues officielles et, de ce fait, protégées par les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

#### Article 6 – Utilisation des langues officielles à l'Assemblée législative

L'article 6 de la Loi stipule :

« Chacun a le droit d'employer l'une quelconque des langues officielles dans les débats et travaux de l'Assemblée législative. »

C'est une chose que d'avoir le droit d'utiliser n'importe quelle langue officielle dans les travaux de l'Assemblée législative. C'en est toute une autre que de se faire comprendre. Quelle est la pertinence d'exercer le droit de parler une langue maternelle à l'Assemblée législative si les autres députés ne possèdent pas le droit correspondant de comprendre? Il faut clarifier ce droit. La modification suivante est recommandée :



Photo : Ministère de l'Information/Archives TNO/G-1995-001:8259

« Chacun a le droit d'employer l'une quelconque des langues officielles dans les débats et travaux de l'Assemblée législative et chaque député a le droit d'avoir la traduction de ces débats dans une autre langue officielle. »

Ce type de modification pourrait aussi encourager les députés de l'Assemblée législative à employer leur langue maternelle. La meilleure façon de célébrer les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest n'est-elle pas d'en favoriser l'usage à l'Assemblée législative? De plus, les dirigeants donneraient l'exemple.

## RECOMMANDATION

Que l'article 6 de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié de manière à se lire comme suit :

« Chacun a le droit d'employer l'une quelconque des langues officielles dans les débats et travaux de l'Assemblée législative et chaque député a le droit d'avoir la traduction de ces débats dans une autre langue officielle. »

Cette recommandation ne vise aucunement à diminuer la portée des mesures récemment prises par l'Assemblée législative pour la diffusion, dans les diverses régions des Territoires du Nord-Ouest, de ses débats dans les différentes langues officielles.

### **Article 11 – Communiquer avec le public**

Les paragraphes 11(1) et (2) de la *Loi sur les langues officielles* stipulent :

« 11.(1) Le public a, aux Territoires du Nord Ouest, le droit d'employer le français ou l'anglais pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions gouvernementales ou pour en recevoir les services. Il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas :

- (a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante;
- (b) l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau.

11.(2) Le public a, aux Territoires du Nord Ouest, le droit d'employer toute autre langue officielle que le français ou l'anglais pour communiquer avec le bureau régional, local ou communautaire des institutions gouvernementales ou pour en recevoir les services là où, selon le cas :

- (a) l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante;
- (b) l'emploi de cette langue se justifie par la vocation du bureau. »

L'article 11 comporte beaucoup de problèmes. Quand on l'étudie de près, il n'a pas de sens. Il est spécifiquement consacré au droit de recevoir des services en anglais ou en français quand on communique avec le siège ou l'administration centrale d'une institution gouvernementale. Ensuite, il traite de la question des droits linguistiques équivalents lorsqu'on communique avec d'autres bureaux de ces institutions gouvernementales, en se basant sur les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau ». Ces termes ont été tirés directement

de la *Loi sur les langues officielles* fédérale mais, à l'encontre du gouvernement fédéral, le gouvernement territorial n'a pas défini ces termes. Le gouvernement fédéral définit presque entièrement la « demande importante » à l'aide d'un critère numérique. Les règlements fondés sur la *Loi sur les langues officielles* établissent aussi ce que signifie le terme « vocation du bureau ». Cela renvoie en grande partie à la prestation des services de base en anglais ou en français, dans les cas où le bureau en question traite de la santé et de la sécurité publiques.

Sans clarification des termes « demande importante » et « vocation du bureau », on peut contester l'exercice de quelconques droits linguistiques en anglais ou en français dans les bureaux régionaux ou communautaires du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest.



Photo : Ministère de l'Information/Archives TNO/G-1995-001:8259

La « demande importante » repose-t-elle sur le nombre de personnes parlant une langue dans une région? Repose-t-elle sur le nombre de demandes de services dans cette langue? Ou, encore, pourrait-elle reposer sur une demande sérieuse et impérieuse de services linguistiques en français adressée à un bureau donné? Quelle sorte de bureaux régionaux et communautaires sont tenus d'offrir des services en français en raison de la « vocation du bureau »? Il semble que ces questions n'ont pas été étudiées avec attention pendant la rédaction de la *Loi sur les langues officielles*.

Le paragraphe 11(2) de la Loi est consacré aux services dans les bureaux régionaux et communautaires et donne au public le droit de communiquer avec un bureau donné dans l'une des langues officielles de la région, mais seulement là où il y a une « demande importante » ou à cause de la « vocation du bureau ». La signification de ces termes soulève les mêmes problèmes. Le paragraphe 11(2) signifie-t-il qu'un aîné unilingue de Bechoko peut demander des services en tlicho au centre de santé? La demande de cette seule personne constitue-t-elle une « demande importante » ou le centre de santé est-il tenu, en raison de la « vocation du bureau », d'honorer de telles demandes?



La réponse aux questions ci-dessus est inconnue et remet en question le droit d'une personne d'exiger des services linguistiques auprès du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest dans l'une des langues officielles. Ces problèmes auraient dû être résolus avant l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*. Au mieux, la Loi est ambiguë.

Tel qu'indiqué, l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest n'a jamais procédé à l'élaboration de règlements pour définir les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau ». À la place, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a élaboré la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matière de langues officielles, qui déterminent des régions linguistiques désignées (sur la base des langues officielles les plus couramment parlées dans les diverses régions des Territoires du Nord-Ouest) et des directives pour fournir des services au public dans certaines régions (y compris les services d'interprétation pendant les réunions et audiences publiques et les services de traduction des documents d'information publique). Il est important de souligner que cette politique et ce manuel n'ont pas force de loi. Ce point n'a pas échappé au Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles*, lequel déclare à la page 207 de son rapport final :

« (...) Le cadre de revitalisation des langues souligne la nécessité de décisions de la direction « dirigées et imputables » par le biais de la législation et de la politique. Les résultats du questionnaire confirment que la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matière de langues officielles ne sont ni suivis ni contrôlés de façon systématique. Si bon nombre de ministères peuvent éviter ou ignorer la mise en œuvre d'éléments clés de la politique et des lignes directrices, le Comité doit conclure que celles-ci ne sont pas suffisamment prescriptives, et que le mécanisme en matière d'imputabilité n'est pas adéquat pour vérifier la conformité à la Loi. »

En d'autres termes, la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matière de langues officielles n'offrent aucune protection explicite aux personnes cherchant à obtenir des services du GTNO. De plus, dans l'affaire *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise* (2008 NWTCA 06), la Cour d'Appel des Territoires du Nord-Ouest a fait ressortir ce point en déclarant :

« Bien que la *LLO* fasse référence aux règlements, elle ne mentionne nulle part les lignes directrices. Cela laisse croire que

seuls les règlements (et non la PLD) pris en application de la *LLO* devraient produire des effets juridiques. Les intimés se fondent en partie sur l’alinéa 26(2)b) en vertu duquel le ministre responsable de la *LLO* “supervise le développement de politiques et de règlements”. Or, cette disposition ne vient que renforcer l’opinion selon laquelle il existe une dichotomie dans la *LLO* entre les règlements juridiquement contraignants et les politiques ou directives non contraignantes. »

Cela ne signifie pas que la définition des termes « demande importante » ou « vocation du bureau » dans les règlements résoudrait entièrement la question. Tel que mentionné dans le rapport annuel 2005-2006 de la commissaire aux langues, le terme « demande importante » a causé des problèmes au niveau fédéral et serait encore plus problématique aux Territoires du Nord-Ouest. Dans certains cas, nous devons traiter un nombre extrêmement restreint de personnes parlant une langue officielle autochtone. Essayer de déterminer une « demande importante » en se basant sur un si petit pourcentage de la population est un déni des caractéristiques spéciales de certaines de ces langues officielles, et en particulier, que certaines d’entre elles sont

au bord de l’extinction. En outre, le préambule de la *Loi sur les langues officielles* stipule très clairement qu’un des objectifs de la Loi est de préserver et mettre en valeur les langues officielles. Comment la pratique de baser les droits linguistiques sur un critère numérique va-t-elle aider à préserver ces langues? De plus, avec le temps, de moins en moins de personnes semblent parler les langues officielles autochtones. Si la « demande importante » est basée sur un pourcentage de la population qui parle une langue officielle particulière, alors l’obligation de fournir des services dans cette langue officielle pourrait diminuer avec le temps. En effet, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pourrait devenir un participant actif à la disparition d’une langue officielle. L’application d’un critère numérique strict pourrait aussi créer une iniquité dans les services comme entre les langues officielles autochtones. Par exemple, les personnes vivant à Whati, où 96,9 % de la population parlent une langue officielle autochtone, pourraient avoir droit à plus de services linguistiques que les personnes vivant à Aklavik, où seulement 19,3 % de la population parlent une langue officielle autochtone. Comment peut-on prétendre que ceci va assurer l’égalité des services dans les diverses langues officielles autochtones?



D'un autre côté, l'examen du concept de « vocation du bureau » pourrait être prometteur, en permettant d'être axé sur la garantie que certains services gouvernementaux de base soient offerts dans toutes les langues officielles.

Une véritable approche nordique est nécessaire pour s'assurer que les droits linguistiques sont respectés dans la communication avec le public. De nombreux facteurs sont à prendre en considération dans l'élaboration de cette approche :

- i) Simplicité – Les formules compliquées pour déterminer les droits linguistiques ne sont ni pratiques ni efficaces. Le système devrait être simple et facile à comprendre.
- ii) Accessibilité aux services destinés au public – L'accent doit être mis sur l'accessibilité aux services pour le public et non sur la facilité administrative pour le gouvernement. Certains services de base devraient être disponibles dans toutes les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, sans égard au lieu. Le concept de « vocation du bureau » utilisé dans la *Loi sur les langues officielles* fédérale est utile à cet égard. Il est axé sur les services de base comme les soins de santé et la sécurité qui sont de première importance pour

le public. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest doit analyser quels sont les services de base auxquels le public devrait avoir droit dans n'importe quelle langue officielle et prendre les mesures nécessaires pour en assurer l'accès universel dans toutes les langues. D'autres droits linguistiques pourraient être basés sur des régions linguistiques désignées et pourraient inclure plusieurs des types de services actuellement décrits dans la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matière de langues officielles.

- iii) Approche holistique – Les droits linguistiques doivent être clairement inscrits dans la législation et les règlements, et doivent être universels.

## RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative étudie la possibilité de modifier l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* de sorte que, au lieu de définir les droits linguistiques en s'appuyant sur les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau », les droits linguistiques dans le domaine des communications avec le public soient basés sur les principes suivants :

- i) que certains services de base soient disponibles dans toutes et chacune des langues officielles, sans égard au secteur géographique. Ceci devrait inclure les services de santé, les inscriptions obligatoires, la délivrance de permis, la sécurité et d'autres services que les législateurs considèrent essentiels.
- ii) que d'autres services devraient être disponibles selon les régions linguistiques désignées établies dans la réglementation. De même, les services qui doivent être fournis dans les régions linguistiques désignées devraient aussi être fixés par la réglementation, plutôt que par une politique et des lignes directrices. De cette manière, la responsabilité de fournir ces services sera claire et obligatoire.

## Pouvoir de la commissaire aux langues

Les articles 20 à 22 de la *Loi sur les langues officielles* déterminent le pouvoir de la commissaire aux langues. Celle-ci peut étudier des plaintes et procéder à des enquêtes de sa propre initiative là où on pense que les exigences de la Loi ne sont pas respectées. Elle peut ensuite faire un rapport au ministre et au sous-ministre du ministère concerné. Si elle estime que le ministère en question n'a pas pris des mesures appropriées, elle peut alors présenter le cas à l'Assemblée législative.

Dans le cadre de l'examen de la Loi, l'Assemblée législative doit étudier la portée du pouvoir de la commissaire aux langues. Il est important de se rappeler que, contrairement au commissaire aux langues officielles du gouvernement fédéral, la commissaire aux langues des Territoires du Nord-Ouest n'a pas le pouvoir de rendre des ordonnances. Ne pouvoir émettre que des recommandations comporte certains avantages. Les recommandations peuvent être convaincantes et encourager les dirigeants en poste d'étudier des enjeux importants de manière réfléchie, au lieu de se voir dicter la marche à suivre. D'autre part, tel que mentionné auparavant dans ce rapport, l'expérience du Commissariat est que l'Assemblée législative n'a pas pris au sérieux ses recommandations. Cela suggère qu'une

approche plus dure pourrait s'avérer nécessaire pour susciter des mesures concrètes et que la commissaire aux langues a peut-être besoin d'avoir le pouvoir de rendre des ordonnances.

#### RECOMMANDATION

Que l'Assemblée législative étudie la portée du pouvoir de la commissaire aux langues dans le cadre de l'examen de la Loi.

#### **Conseil des langues officielles et Conseil de revitalisation des langues autochtones**

L'article 28 prévoit l'établissement du Conseil des langues officielles. Ce conseil peut examiner les droits et le statut de chaque langue officielle, leur usage dans l'administration et la prestation des services par les institutions gouvernementales, évaluer l'efficacité de la Loi, ainsi que conseiller le ministre et lui faire des recommandations.

L'article 30 prévoit l'établissement du Conseil de revitalisation des langues autochtones. Ce conseil peut examiner les programmes et les initiatives des collectivités, des institutions gouvernementales et des autres organismes ou institutions qui préservent les langues autochtones, en font la promotion et les revitalisent, évaluer l'efficacité de la Loi et faire des recommandations au ministre.

Quand on a apporté des modifications à la Loi en 2003, le ministre responsable des langues officielles a eu la tâche de promouvoir et préserver les langues officielles. Ces deux conseils devraient jouer un rôle clé dans cette tâche. Dans le cadre de l'examen de la Loi, il est essentiel de déterminer si ces conseils ont constitué un moyen efficace d'aider le ministre à s'acquitter de cette responsabilité.

#### RECOMMANDATION

Que, dans le cadre de l'examen de la Loi, l'Assemblée législative étudie l'efficacité du Conseil des langues officielles et du Conseil de revitalisation des langues officielles dans la promotion et la protection des langues officielles.

Ce rapport décrit des points qui nécessitent une étude approfondie des problèmes entraînés par la Loi. Indéniablement, plusieurs autres problèmes seront soulevés pendant le déroulement de l'examen. C'est pourquoi il est essentiel que l'Assemblée législative consulte les diverses communautés linguistiques afin de déterminer les priorités de la législature.

#### RECOMMANDATION

Que, dans le cadre de l'examen de la Loi, l'Assemblée législative consulte les diverses communautés linguistiques afin de déterminer les priorités de la législature.

# *Sommaire des recommandations*

1. Que l'Assemblée législative s'assure de produire une réponse immédiate à la commissaire aux langues sur les recommandations suivantes qui ont été énoncées dans les précédents rapports annuels :

Que l'Assemblée législative et tous les ministères du gouvernement revoient leurs systèmes de prestation de services par le biais de numéros 1-800. Là où une personne qui demande des services en français doit être transférée à une personne-ressource, il faudrait songer à installer un système de réponse automatisé pour le numéro 1-800, permettant de choisir des services en français ou en anglais. La même approche devrait être considérée pour les autres langues officielles.

Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest mette immédiatement en œuvre un plan de formation et d'accréditation des interprètes et des traducteurs.

Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest établisse un registre d'interprètes et de traducteurs qui puisse être utilisé par le gouvernement et le secteur privé.

2. Que l'Assemblée législative et le GTNO étudient les implications de l'affaire *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick Inc. c. Canada* relativement aux services linguistiques des Territoires du Nord-Ouest.

Que l'Assemblée législative et que le GTNO adoptent une politique uniforme sur l'élaboration des sites Web, traitant notamment des langues dans lesquelles les documents de ces sites Web sont disponibles.

3. Que l'Assemblée législative fournisse à la commissaire aux langues une réponse par écrit au sujet du rapport spécial intitulé « Parlons santé... Les langues officielles et la qualité des soins aux Territoires du Nord-Ouest ». Cette réponse devrait lui parvenir en temps opportun.
4. Que l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest étudient de près l'expansion du rôle du centre Services TNO, de manière à ce qu'il fournisse des renseignements et des services en français relatifs à tous les ministères et organismes du gouvernement, y compris une ligne téléphonique 1-800 pour le public qui recherche des services en français.

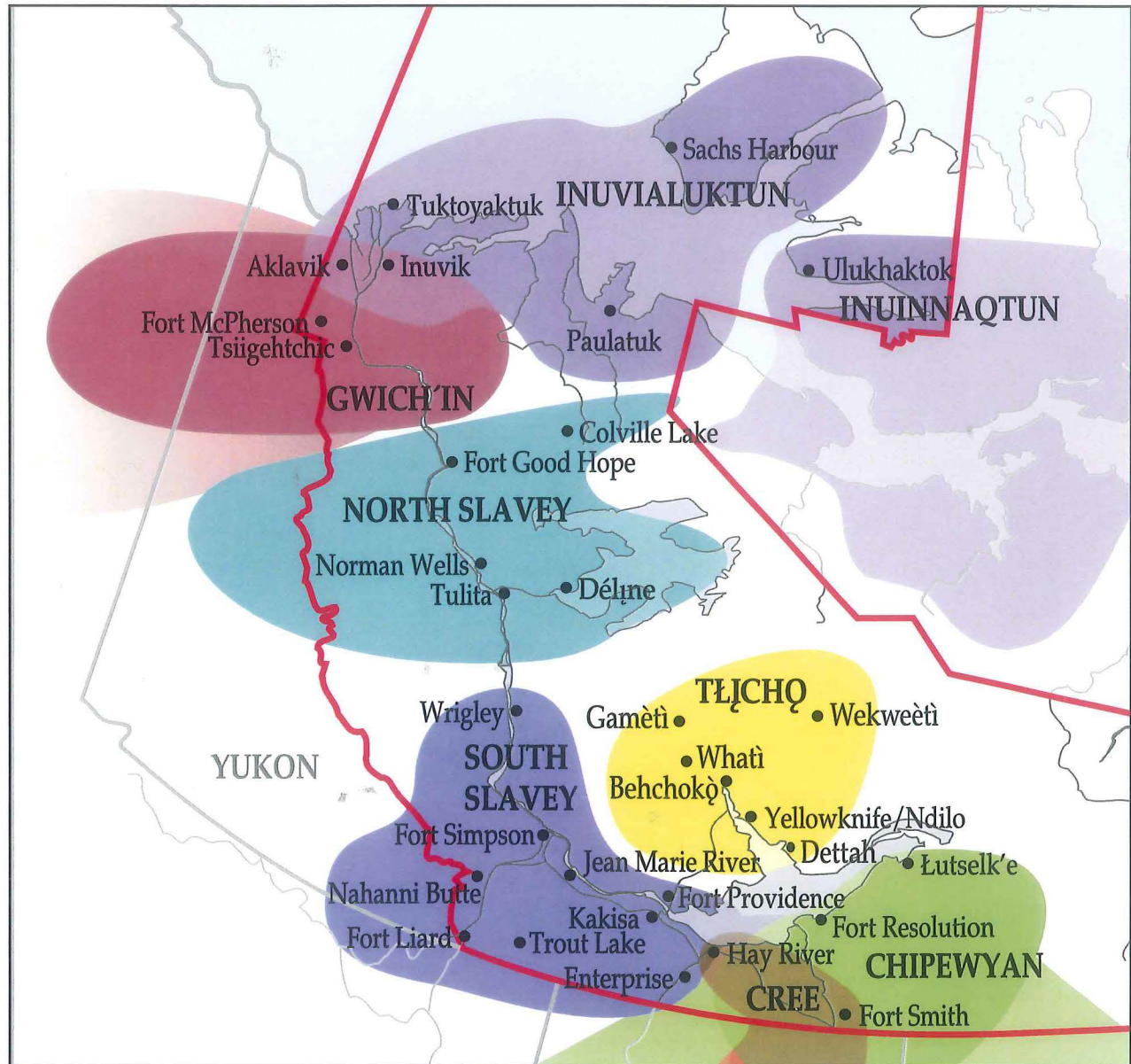
5. Que l'Assemblée législative clarifie le sens du paragraphe six du préambule de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest doit étudier la question des droits linguistiques au travail. S'il est décidé de ne pas inclure ces droits dans la *Loi sur les langues officielles*, le paragraphe dix du préambule devrait être supprimé.
6. Que l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest revoie le Règlement sur les institutions gouvernementales, afin de déterminer s'il décrit adéquatement les institutions gouvernementales qui devraient être assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.
7. Que la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest soit modifiée pour inclure une disposition liant tous les entrepreneurs sous contrat avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. La formulation suggérée se lit comme suit :  
  
« Chaque institution gouvernementale a le devoir de s'assurer que, là où des services sont fournis ou rendus disponibles en son nom par une autre personne ou organisme, toute personne de la population des Territoires du

Nord-Ouest ou d'ailleurs puisse communiquer avec cette personne ou organisme et obtenir ces services dans n'importe quelle langue officielle chaque fois que ces services, s'ils étaient fournis par l'institution, devraient être fournis dans cette langue officielle. »

8. Que l'Assemblée législative étudie les langues qui devraient être considérées comme des langues officielles et, de ce fait, être protégées par les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.
9. Que l'article 6 de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié de manière à se lire comme suit :  
  
« Chacun a le droit d'employer l'une quelconque des langues officielles dans les débats et travaux de l'Assemblée législative et chaque député a droit d'avoir la traduction de ces débats dans une autre langue officielle. »

10. Que l'Assemblée législative étudie la possibilité de modifier l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* de sorte que, au lieu de définir les droits linguistiques en s'appuyant sur les concepts de « demande importante » et de « vocation du bureau », les droits linguistiques dans le domaine des communications avec le public soient basés sur les principes suivants :
- i) que certains services de base soient disponibles dans toutes et chacune des langues officielles, sans égard au secteur géographique. Ceci devrait inclure les services de santé, les inscriptions obligatoires, la délivrance de permis, la sécurité et d'autres services que les législateurs considèrent essentiels.
  - ii) que d'autres services devraient être disponibles selon les régions linguistiques désignées établies dans la réglementation. De même, les services qui doivent être fournis dans les régions linguistiques désignées devraient aussi être fixés par la réglementation, plutôt que par une politique et des lignes directrices. De cette manière, la responsabilité de fournir ces services sera claire et obligatoire.
11. Que l'Assemblée législative étudie la portée du pouvoir de la commissaire aux langues dans le cadre de l'examen de la Loi.
12. Que, dans le cadre de l'examen de la Loi, l'Assemblée législative étudie l'efficacité du Conseil des langues officielles et du Conseil de revitalisation des langues officielles dans la promotion et la protection des langues officielles.
13. Que, dans le cadre de l'examen de la Loi, l'Assemblée législative consulte les diverses communautés linguistiques afin de déterminer les priorités de la législation.

## *Les langues officielles aux Territoires du Nord-Ouest*



LE FRANÇAIS est surtout employé à Hay River, Fort Smith, Inuvik et Yellowknife.  
L'ANGLAIS est utilisé partout aux Territoires du Nord-Ouest.  
L'INUKTITUT est surtout employé à Yellowknife.

## *Comment nous joindre*

En personne : 5003 - 49<sup>e</sup> Rue  
Rez-de-chaussée, Édifice Laing  
Entrée, Avenue Franklin  
Yellowknife NT

Par la poste : Commissariat aux langues  
C.P. 1320  
Yellowknife NT X1A 2P4

Par téléphone : 867-873-7034  
1-800-661-0889

Par télécopieur : 867-873-0357  
1-888-305-7353