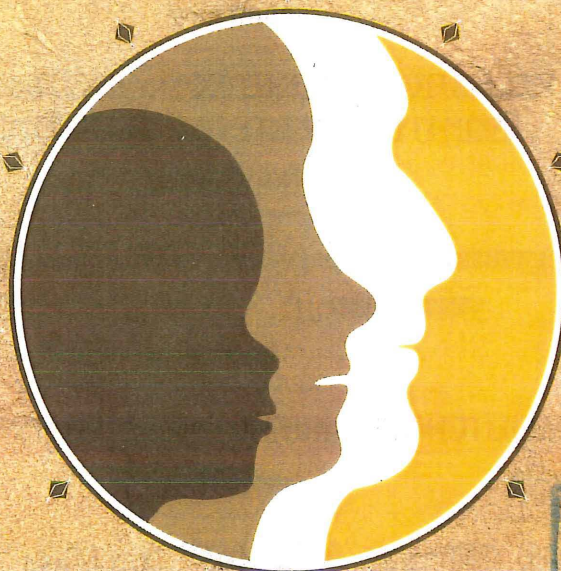


Commissariat aux langues
Rapport annuel 2005-2006



N.W.T.
LEGISLATIVE LIBRARY
NOV 3 2 2006
Yellowknife, N.W.T.

Message de la commissaire aux langues



Salutations.

Ce rapport annuel – le deuxième que je sou mets – marque la fin de ma première année complète en tant que commissaire aux langues. Dans le présent rapport, je souligne les mesures prises pour rendre le bureau plus accessible et fréquenté, et je décris en détail le processus de traitement d’une plainte au bureau. Aussi, je recommande fortement certaines actions à l’Assemblée législative et je trace la voie de l’avenir.

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

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 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 affectent 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, et de mettre en valeur et revitaliser les langues autochtones.
- Avant ces modifications, la Loi faisait référence à huit langues officielles : le chipewyan, le cree, 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 propre « Tlicho ». Ainsi, les Territoires du Nord-Ouest ont maintenant onze langues officielles distinctes.

Ces modifications ont eu un impact majeur sur la vocation du commissariat. 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. À prime abord, cela peut sembler un pas en arrière, mais en réalité cela permet à la commissaire aux langues d'agir comme un véritable ombudsman et de conserver une certaine distance par rapport à l'Assemblée législative et au Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Ceci confère une plus grande indépendance au commissariat aux langues.

Le présent

Demandes de renseignements et plaintes

Définitions

Tel qu'indiqué dans mon dernier rapport annuel, il est très difficile d'analyser les données recueillies par le commissariat depuis sa création. En grande partie, cela est dû à l'absence de définition standardisée des termes « plainte », « demande de renseignement » et « enquête ». Des définitions standardisées ont maintenant été élaborées et sont utilisées dans le traitement des cas portés à l'attention du commissariat :

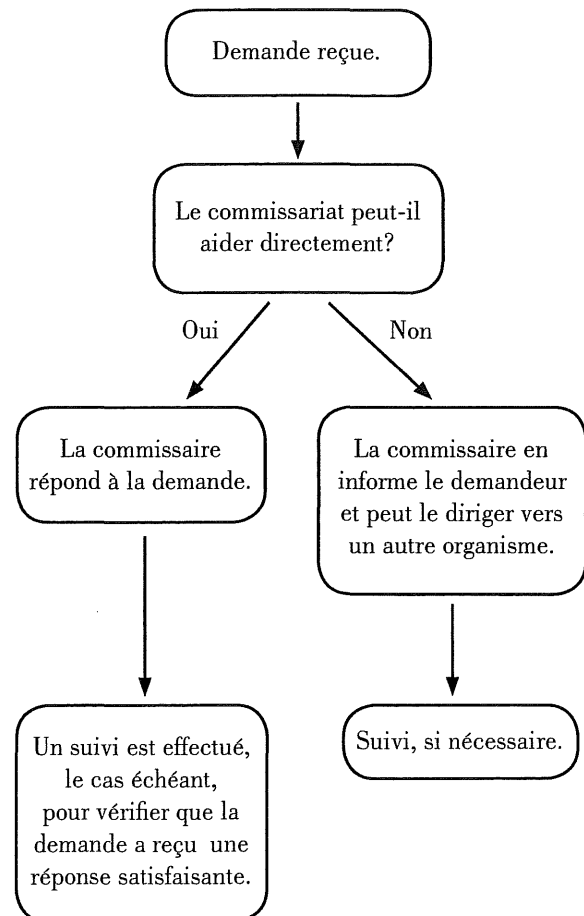
- **Demande de renseignements** – Une simple demande de renseignements, habituellement concernant le statut ou l'utilisation des langues officielles, ou à propos de la *Loi sur les langues officielles*. La demande ne suggère pas que la personne a l'impression d'avoir été traitée de manière injuste.
- **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.

Le processus de traitement d'une demande de renseignements

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

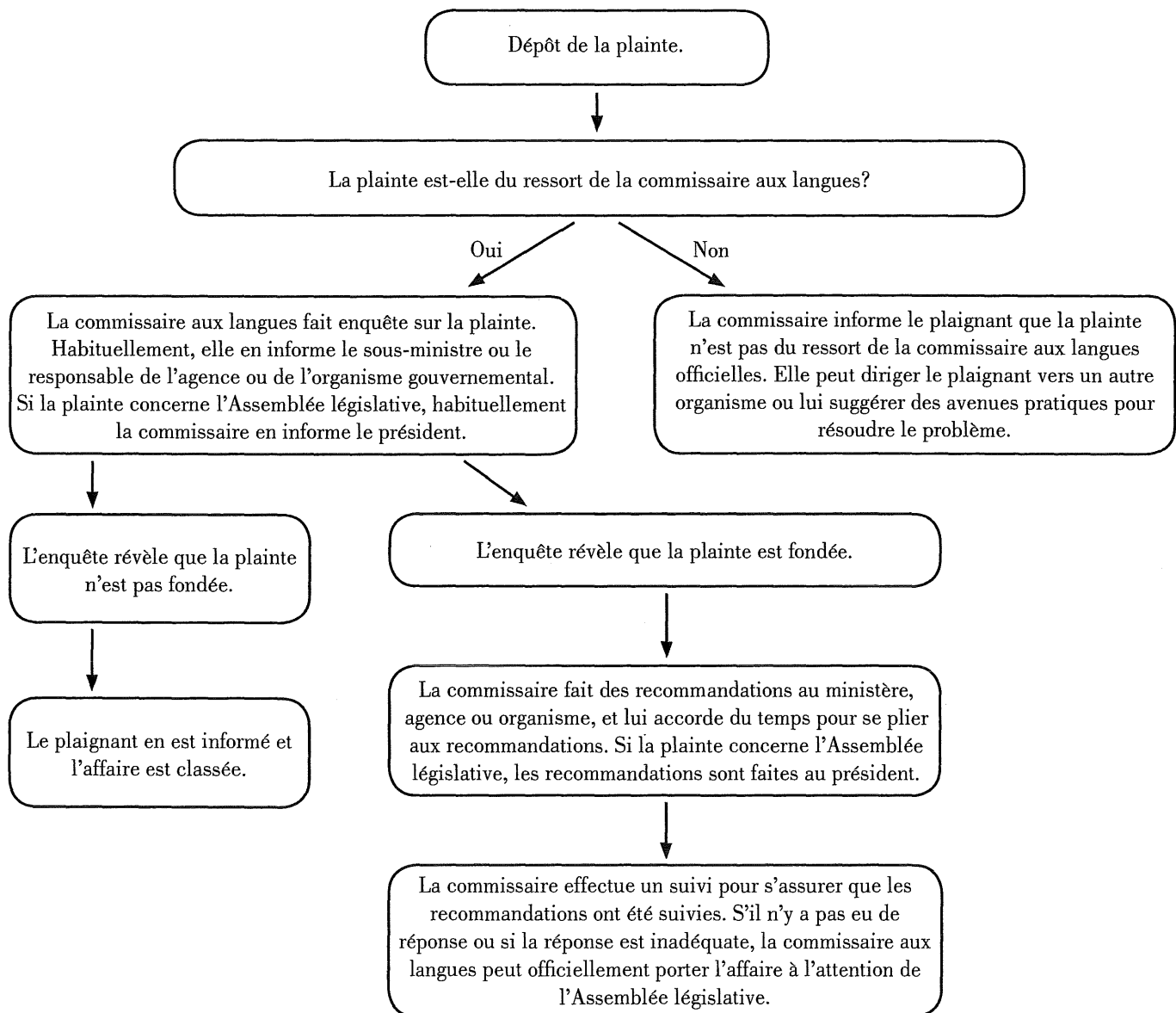
Loi sur les langues officielles des TNO Processus à la suite d'une demande de renseignements



Le 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 2005-2006

- **Demandes de renseignements** – Pendant l'exercice 2005-2006, le commissariat a reçu vingt demandes de renseignements. Neuf de ces demandes concernaient l'obtention de services de traduction/d'interprétation. Il est intéressant de noter que sur ces neuf demandes, huit venaient d'entreprises du secteur privé qui désiraient préparer des enseignes ou des documents dans les diverses langues officielles. C'est significatif dans la mesure où ces entreprises n'ont aucune obligation légale d'offrir des enseignes ou des documents dans aucune langue officielle particulière, mais elles semblaient véritablement intéressées à promouvoir les langues officielles et à offrir un service de la meilleure qualité à leurs clientèles respectives. Les onze autres demandes concernaient des renseignements sur la *Loi sur les langues officielles* ou les langues officielles en général. Neuf de ces demandes provenaient du secteur privé.
- **Plaintes** – Pendant l'exercice 2005-2006, le commissariat a reçu une seule plainte. La plainte a été déposée juste avant l'élection fédérale de 2006; elle concernait l'obtention de services en français d'Élections Canada. Bien que le commissariat n'ait pas de compétence par rapport à Élections Canada, ni tout autre organisme du gouvernement fédéral, la commissaire aux langues a pu aider directement le plaignant à obtenir d'Élections Canada des services en français.
- **Initiatives** – En plus des plaintes et demandes de renseignements ci-dessus, un francophone a saisi le commissariat d'une préoccupation découlant de son incapacité à obtenir des services en français du ministère de la Santé et des Services sociaux. Plus précisément, il a indiqué que personne n'a pu l'aider en français quand il a utilisé le numéro 1-800 pour obtenir de l'information sur les cartes relatives aux soins de santé. Même si aucune plainte officielle n'a été portée, la commissaire aux langues a décidé d'entamer une enquête. La question est abordée plus loin dans le présent rapport, ainsi qu'une recommandation.

Budget

Commissariat aux langues officielles

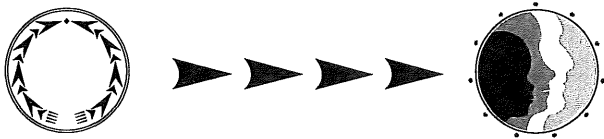
Exercice 2005-2006

	Financement voté	Dépenses réelles	Solde de fin d'année Écart/(Dépassement de coûts)
Rémunération et avantages sociaux			
Salaires - employés permanents	31 000	28 200	2 800
Salaires - employés occasionnels	0	0	0
Avantages sociaux des employés	0	0	0
Coûts reliés aux employés	0	0	0
Total	31 000 \$	28 200 \$	2 800 \$
Autres frais d'exploitation			
Voyages et transports	28 000	0	28 000
Services acquis	20 000	12 040	7 960
Matériel et fournitures	20 000	12 635	7 365
Services publics	0	0	0
Services en sous-traitance	76 000	24 382	51 618
Honoraires et indemnités	15 000	8 266	6 734
Autres dépenses	5 000	0	5 000
Ordinateurs et logiciels	5 000	10 500	(5 500)
Total	169 000 \$	67 823 \$	101 177 \$
TOTAUX	200 000 \$	96 023 \$	103 977 \$

Faits saillants

Nouveau logo

Le commissariat aux langues a un nouveau logo!



La conception du nouveau logo a fait l'objet d'une attention toute particulière. Le logo est un cercle entourant trois visages, ceux d'un homme, d'une femme et d'un enfant. À l'extérieur du cercle on voit onze diamants. Le logo est dans des tons de terre.

Les visages représentent clairement différentes origines raciales dans l'intention d'illustrer la diversité culturelle et linguistique du Nord. Plus particulièrement, deux de ces visages veulent représenter les Autochtones des Territoires du Nord-Ouest. Ils signifient aussi la nécessité que toutes les personnes aux Territoires du Nord-Ouest, hommes et femme, vieux et jeunes, s'impliquent dans les enjeux linguistiques pour assurer la santé de nos langues. Le cercle est un puissant symbole de la force et de la protection de tous les groupes linguistiques oeuvrant ensemble. Les onze diamants représentent les

onze langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, lesquelles – comme des diamants – sont précieuses. Tout le logo est réalisé dans des tons de terre, pour représenter le lien étroit entre les gens du Nord et la terre.

Nous avons utilisé le logo pour créer diverses fournitures de bureau, qui ont aussi été conçues avec soin. Par exemple, les nouveaux en-têtes de lettres ont été esquissés de telle manière qu'aucune langue officielle ne prédomine, par respect à tous les groupes linguistiques. En outre, l'en-tête indique clairement qu'on peut demander de l'information dans une autre langue officielle. Les cartes professionnelles sont un autre exemple; les renseignements d'identification de base sont dans les onze langues officielles.

Nouveau site Web

Le nouveau site Web du commissariat est terminé, à l'exception de quelques traductions. Il sera opérationnel très bientôt.

Le site Web présente de nombreuses caractéristiques, y compris des renseignements de base sur le commissariat et la *Loi sur les langues officielles*, un formulaire de plainte et l'information personne-ressource. Les renseignements de base sont disponibles dans chacune des onze langues

L'avenir

Recommandations de modifications législatives

1. Le préambule – Est-il correct?

Le paragraphe six du préambule de la *Loi sur les langues officielles* Act 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, ce qui n'est pas le cas. 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*. Considérant ces points, ce paragraphe du préambule devrait être supprimé. Ceci ne signifie pas que l'Assemblée législative ne devrait pas considérer les questions relatives à la langue de travail. À vrai dire, le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest n'a pas de politique officielle à l'égard de la langue de travail et ceci devrait être étudié. Toutefois, d'ici là, cet énoncé du préambule est trompeur.

RECOMMANDATION :

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.

2. Impartition – Rendre la privatisation efficace

En 2000, la commissaire aux langues avait rédigé un rapport intitulé « Rapport spécial sur la privatisation et les services linguistiques ». Dans ce rapport, elle écrivait :

« Peut-être que la raison la plus évidente pour laquelle les services linguistiques pourraient diminuer avec la privatisation est qu'en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, il n'y a aucune obligation légale pour les entrepreneurs de fournir des services comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*. Seuls l'Assemblée législative, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, ses conseils, commissions et agences doivent se conformer à la Loi. N'ayant aucune obligation légale de fournir des services en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, certains entrepreneurs choisissent d'ignorer cette dernière en tout ou en partie. »

Dans ce rapport, la commissaire aux langues poursuit dans la même veine et fait les recommandations suivantes :

« 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. »

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 des 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. En premier lieu, même si le gouvernement offrait directement ces services à la population, on ne peut présumer que le gouvernement serait capable d'offrir les services

linguistiques à l'interne. Ensuite, 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 proposée dans cette recommandation est tirée directement de la *Loi sur les langues officielles* fédérale. Elle est rédigée de telle façon que le fardeau de s'assurer que les entrepreneurs fournissent des services d'interprétation et de traduction tel que requis par la Loi repose sur les ministères du gouvernement fédéral. Elle confère aussi autorité sur les entrepreneurs à la commissaire aux langues officielles du Canada. Une formulation similaire est encore recommandée dans le présent rapport.

En gros, le but de la modification proposée n'est pas de transférer la responsabilité et les coûts des services linguistiques au secteur privé, mais d'en faire une responsabilité conjointe du gouvernement et du secteur privé, quand ces services font l'objet d'impartition. La population devrait recevoir les services linguistiques auxquels elle a droit, peu importe si le fournisseur de services direct est le gouvernement ou le secteur privé.

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. »

3. Communication avec le public – Rendre la Loi efficace

L'approche de l'Assemblée législative sur la question des communications avec le public a été non coordonnée et chaotique. L'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* stipule :

« 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.

(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.

(3) Aux fins de l'interprétation du paragraphe (2), il doit être tenu compte des droits collectifs des Autochtones en matière de langues autochtones qui sont exercés sur leurs terres ancestrales et de façon compatible avec

les accords relatifs aux terres, aux ressources ou à l'autonomie gouvernementale, notamment les accords portant sur les revendications territoriales et sur les droits fonciers issus de traités, et avec les autres sources ou manifestations de ces droits collectifs. »

L'article 11 est modelé sur la *Loi sur les langues officielles* fédérale. En vertu de la *Loi sur les langues officielles* fédérale, des règlements ont été élaborés pour définir les termes « demande importante » et « vocation du bureau ». La définition de « demande importante » est basée presque entièrement sur un critère numérique qui établit si la demande est importante et conséquemment s'il y a une obligation de fournir les services en anglais et en français. Le critère numérique fait référence au nombre estimé de personnes parlant une langue minoritaire, ou le pourcentage de la minorité linguistique anglaise ou française de la région desservie par le bureau ou, dans certains cas, une combinaison de ces deux critères. C'est un système compliqué. Les règlements en vertu de la *Loi sur les langues officielles* fédérale établissent aussi le sens de la « vocation du bureau ». En grande partie, cela fait référence aux services de base disponibles au public soit en anglais ou en français quand le bureau en question traite de questions liées à la santé et la sécurité du public. Contrairement au Parlement, 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 matières 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 noter que la Politique sur les langues officielles et le Manuel des lignes directrices en matières de langues officielles n'ont pas force de loi. Ce point n'est pas passé inaperçu 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 et le Manuel *des lignes directrices en matière de langues officielles* ne sont pas suivis ni contrôlés de façon systématique. Si bon nombre de ministères peuvent éviter ou ignorer la mise en oeuvre d'éléments clés de la

politique et des lignes directrices en matière de langues officielles, le Comité doit conclure que cette politique et ces lignes directrices ne sont pas suffisamment prescriptives, et que le mécanisme en matière d'imputabilité n'est pas adéquat pour vérifier la conformité à la Loi. »

Madame la juge Moreau, dans sa décision *Fédération franco-ténoise c. Procureur général du Canada*, datée du 25 avril 2006, a ordonné que l'Assemblée législative et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest présentent dans les neuf mois suivant sa décision un critère définissant « demande importante » et « vocation du bureau ». Cette décision est présentement portée en appel. Avec tout le respect dû à Madame la juge Moreau, la notion de « demande importante » a causé beaucoup de problèmes et pourrait ne pas nécessairement conduire à un usage juste et équitable des langues officielles aux Territoires du Nord-Ouest. Dans son rapport annuel 2005-2006, la commissaire aux langues officielles fédérale a cité de nombreux exemples où s'appuyer sur la définition de « demande importante » a, dans les faits, conduit à une iniquité dans l'usage d'une langue officielle au niveau fédéral. À la page 27 de son rapport, elle écrit :

« L'application stricte du critère numérique donne lieu à des situations injustes, complexes et inégalitaires.

Pour les besoins de la discussion, nous allons examiner les cas de Yarmouth, Nova Scotia,

La commissaire aux langues officielles fédérale continue de citer d'autres exemples de problèmes liés à la définition de « demande importante ». Il est certain qu'essayer d'ébaucher des règlements basés sur un critère numérique pour déterminer « demande importante » 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. En tout, le pourcentage de la population des Territoires du Nord-Ouest capable de parler une langue officielle autochtone a diminué de plus de 15 % entre 1984 et 2004 (Bureau de la Statistique des TNO). 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?

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

Recommandations de modifications opérationnelles

1. Les numéros 1-800 (supprimer l'intermédiaire)

Comme mentionné précédemment, la commissaire aux langues a reçu une question d'un Francophone qui, lorsqu'il a tenté d'utiliser le numéro 1-800 du ministère de la Santé et des Services sociaux pour s'informer sur les cartes relatives aux soins de santé, n'a pas pu obtenir de services en français. Il a indiqué que les personnes qui essayaient de l'aider n'étaient pas capables de parler français et ne pouvaient pas non plus trouver immédiatement quelqu'un pouvant offrir des services en français.

Bien qu'une plainte formelle n'ait pas été déposée, la commissaire aux langues a décidé d'ouvrir une enquête. Dans les faits, il est apparu clairement que le ministère de la Santé et des Services sociaux a déjà un plan en place pour s'occuper des demandes de services en français. Les appels devaient être transférés du bureau administratif des Services de santé d'Inuvik à une personne désignée de Yellowknife, qui parle couramment la langue française. Cette personne doit aider le client en français et servir d'interprète entre le client francophone et le bureau administratif des Services de santé d'Inuvik. Malheureusement,

il est clair également que ce n'est pas tout le personnel du bureau administratif des Services de santé d'Inuvik qui était informé de ce processus. En outre, cette situation met les employés du bureau d'Inuvik dans la position inconfortable d'essayer d'aider le client quand ils ne comprennent pas le français. Certainement, ce n'est pas la manière la plus efficace d'offrir des services linguistiques au client.

La commissaire aux langues a parlé à de nombreuses personnes qui travaillent au bureau administratif des Services de santé d'Inuvik, ainsi qu'à des personnes au bureau chef du ministère de la Santé et des Services sociaux. La commissaire aux langues a aussi porté l'affaire directement au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. La commissaire aux langues a recommandé que le Ministère étudie la possibilité d'un système de réponse automatisé pour son numéro 1-800. Ceci permettrait aux clients de choisir des services en anglais ou en français. Les clients qui choisissent le français seraient automatiquement transférés à l'employé situé à Yellowknife qui a la responsabilité d'aider les clients francophones. Le sous-ministre a accepté cette recommandation et mis en place le système. Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit être félicité pour s'être occupé de cette affaire de manière professionnelle et en mettant l'accent sur l'aide aux clients.

Il y a sans doute d'autres numéros 1-800 au gouvernement où une personne qui demande des services en français est dirigée à une personne-ressource. Dans de tels cas, un système de réponse automatisé devrait être considéré.

RECOMMANDATION :

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.

2. Services de traduction efficaces

Au cours de l'automne 1996, la Section des langues autochtones du Bureau des langues a été privatisée. Dans son rapport annuel pour l'exercice 1997-1998, l'ancienne commissaire aux langues, Judi Tutcho, faisait la recommandation spécifique suivante :

« Que le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest règle la question de la privatisation des services linguistiques et ses conséquences sur les ministères, conseils et organismes gouvernementaux. »

En 2000, elle a présenté son « Rapport spécial sur la privatisation des services linguistiques » à l'Assemblée législative. Dans ce rapport, elle faisait les recommandations suivantes :

« Que des discussions aient lieu entre les fonctionnaires du gouvernement, les organismes autochtones et l'industrie privée pour régler :

- la nécessité d'une traduction standardisée
- le processus de standardisation de la traduction
- la formation et l'accréditation des interprètes et traducteurs »

Dans son Rapport final, le Comité spécial sur les langues officielles a fait les deux recommandations suivantes :

« E1. Que le ministre responsable travaille avec les communautés linguistiques autochtones afin de développer des normes de certification régionales ou territoriales pour les interprètes et traducteurs et afin de fournir une formation en interprétation et traduction dans les régions. Que l'accent soit principalement mis sur la santé, les services sociaux, la justice et autres priorités régionales. Que la

formation soit liée à des possibilités d'emploi et d'affaires découlant d'une prestation accrue des services dans les langues officielles.

E4. Que le ministre responsable et le ministre de l'ÉCF rencontrent le Collège Aurora, les communautés linguistiques autochtones et les instituts culturels pour étudier le développement et la formation d'interprètes et de traducteurs, de moniteurs de langues et la formation en langues des adultes pour améliorer le rapport coût-efficacité et le taux de succès dans l'ensemble. »

Il semble que très peu de gestes aient été posés, si tant est qu'il y en ait, de la part de l'Assemblée législative ou du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest à l'égard de l'une ou l'autre de ces recommandations.

Une des clés pour assurer que la population peut exercer ses droits linguistiques est de veiller à la qualité des services d'interprétation et de traduction, offerts par des interprètes et des traducteurs qui répondent aux normes minimales fixées en matière de compétence. Conséquemment, il incombe à l'Assemblée législative et au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest de mettre immédiatement en œuvre un plan de formation et d'accréditation des interprètes et des traducteurs.

RECOMMANDATION :

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

Dans le Rapport spécial sur la privatisation, l'ancienne commissaire aux langues, Judi Tutcho, faisait une autre recommandation importante :

« Que le gouvernement établisse un registre d'interprètes et de traducteurs qui puisse être utilisé par le gouvernement et le secteur privé.

Le registre devrait inclure ce qui suit :

- les noms, les adresses, les numéros de téléphone et de télécopieur de même que les adresses électroniques des interprètes et des traducteurs
- la ou les langues dans lesquelles ils peuvent fournir des services
- les références
- l'évaluation d'un spécialiste de la langue par qui l'interprète ou le traducteur accepte de se faire évaluer; l'évaluation fournit une analyse des qualifications et de la qualité du travail. »

Ce type de question a été reconnu par le Comité spécial sur la révision de la *Loi sur les langues officielles*. À la page 207 de son rapport final, il énonce :

« La plupart des répondants n'ont pas de procédure pour fournir des services dans les langues officielles au public, au cas où il n'y a aucun locuteur de cette langue sur place. »

Le Comité spécial a poursuivi en faisant la recommandation suivante dans son rapport final :

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

Il est impérieux que le registre public soit élaboré immédiatement. L'expérience du commissariat au cours de la dernière année a démontré qu'il est très difficile de trouver des interprètes et des traducteurs qualifiés. Les interprètes et traducteurs « connus » sont souvent extrêmement occupés et ne peuvent pas répondre à la demande

pour leurs services. En créant un registre central, plus d'interprètes et de traducteurs pourraient se faire connaître et établir une pratique. Ceci pourrait, en retour, inciter d'autres personnes à oeuvrer dans ce domaine. En outre, le commissariat a reçu huit demandes du secteur privé l'an dernier pour la création d'enseignes et de matériel dans diverses langues officielles. Tel que mentionné auparavant, il n'y a pas d'obligation légale pour les entreprises du secteur privé de fournir de telles enseignes ou services. Toutefois, la création d'un registre public, en améliorant l'accès aux interprètes et traducteurs, encouragerait le secteur privé à fournir de tels services linguistiques, ce qui en retour aiderait à promouvoir et préserver les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest.

RECOMMANDATION :

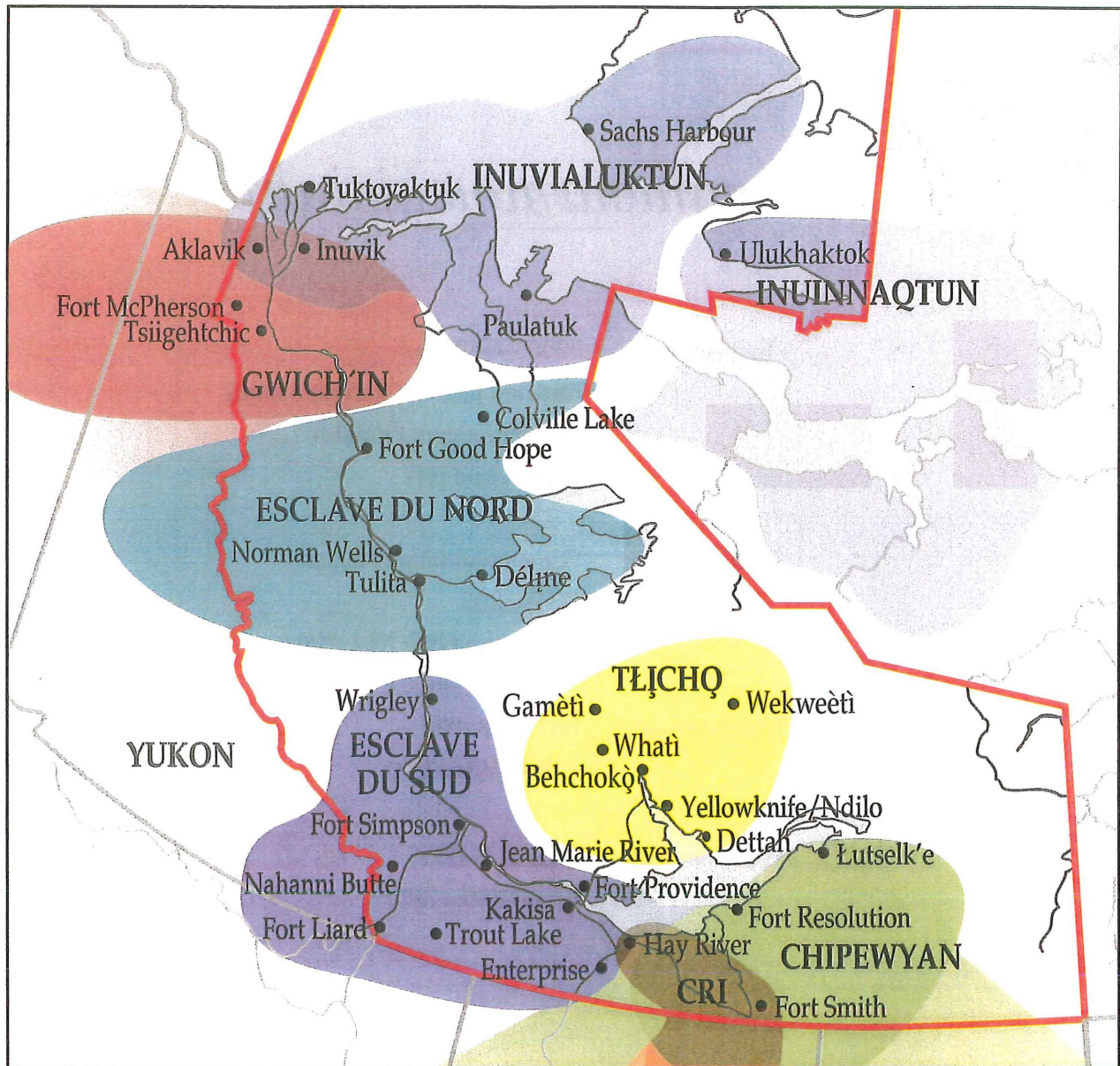
Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest crée immédiatement un registre des interprètes et des traducteurs et mette ce registre à la disposition du public et du secteur privé.

Résumé des recommandations

1. 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.
2. 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. »
3. 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 ces 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.
4. 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.
5. Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest mette immédiatement en œuvre un plan de formation et d'accréditation des interprètes et des traducteurs.
6. Que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest établisse immédiatement un registre des interprètes et des traducteurs et mette ce registre à la disposition du public et du secteur privé.

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^e 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