

**VERS L'ÉGALITÉ RÉELLE DES LANGUES OFFICIELLES**

MÉMOIRE DE L'ASSOCIATION FRANCOPHONE DES AÎNÉS DU NOUVEAU-  
BRUNSWICK

DANS LE CADRE DE LA RÉVISION PRÉVUE AU PARAGRAPHE 42(1)

DE LA

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES, L.N-B 2002, C O-05

Août 2021

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
I. Mise en contexte.....	2
II. Foyers de soins.....	3
a. Recommandations.....	4
b. Mise en œuvre.....	4
III. Services offerts par des tiers.....	5
a. Services à domicile.....	6
b. Soutien à domicile.....	7
c. Foyers de soins.....	7
d. Recommandations.....	9
e. Mise en œuvre.....	10
IV. Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.....	11
a. Recommandations.....	11
b. Mise en œuvre.....	12
V. Traduction des documents.....	12
a. Recommandations.....	12
CONCLUSION... ..	14

## INTRODUCTION

Dans le cadre de la révision de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick <sup>1</sup>(« *LLO-NB* »), l'Association francophone des aînés du Nouveau-Brunswick (AFANB) remercie les commissaires de lui donner l'occasion de formuler des recommandations afin de faire évoluer les droits linguistiques des personnes âgées dans la province.

L'AFANB est un organisme à but non lucratif qui a le mandat de « regrouper les francophones de 50 ans et plus afin de promouvoir leur mieux-être, de veiller à la défense de leurs droits et ainsi, de contribuer à leur épanouissement personnel et à celui de toute la société »<sup>2</sup>. Ainsi, depuis sa création il y a 20 ans, l'AFANB milite pour l'accès aux services de santé en français chez les aînés francophones, entre autres dans les foyers de soins ainsi que dans les services de soins à domicile.

Il va de soi que la langue joue un rôle essentiel dans la qualité de la livraison des services de santé aux francophones de la province. L'absence de services de santé en français porterait une sérieuse atteinte à la vitalité de cette communauté linguistique en situation minoritaire. Cela est d'autant plus important que le vieillissement de la population néo-brunswickoise est un phénomène croissant dont il faut tenir compte. Présentement, notre province compte plus de 122 000 aînés, ce qui équivaut à 16% de notre population générale<sup>3</sup>. Cette proportion dépasse la moyenne nationale et place le Nouveau-Brunswick ainsi que son gouvernement dans une situation où il est impératif d'agir.

Les personnes âgées de la communauté francophone occupent déjà de nombreuses places dans les foyers de soins et leur nombre ne fera qu'augmenter au cours des prochaines années. Malheureusement, plusieurs d'entre elles n'ont présentement pas accès à des services de santé dans leur langue maternelle, le français. Ce manque d'accès à des soins dans leur langue constitue une entrave à leurs droits tels qu'enchâssés dans la *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>4</sup>, qui par le fait même, se trouvent dans la *LLO-NB*. De plus, cela porte atteinte à leur dignité et à leur intégrité personnelle.

Il va sans dire que dans une province bilingue comme le Nouveau-Brunswick, il est primordial que les deux communautés linguistiques officielles soient en mesure de recevoir des services de soins de qualité égale. Afin d'y arriver, il est impératif que la *LLO-NB* prévoie des dispositions qui assurent que cette égalité soit atteinte et respectée.

Chaque section de ce mémoire comporte des recommandations de modifications à la nouvelle *LLO-NB* dans le but d'assurer l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles de la province.

---

<sup>1</sup> *Loi sur les langues officielles*, LNB 2002, c O-0.5 [*LLO-NB*].

<sup>2</sup> <http://afanb.org/fr/a-propos>

<sup>3</sup> [https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/consultation\\_publicque/vivre\\_sante\\_bien\\_vieillir/faits.html](https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/consultation_publicque/vivre_sante_bien_vieillir/faits.html)

<sup>4</sup> *Charte canadienne des droits et libertés*, Loi constitutionnelle de 1982, Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R-U), 1982, c 11.

## I. MISE EN CONTEXTE

Avant d'élaborer des recommandations visant à améliorer la situation, il est important de bien comprendre ce que vivent les aînés dans les foyers de soins et dans les services de soins à domicile. Jetons d'abord un regard vers le passé pour voir quels programmes ont été destinés aux soins de santé des aînés de la province jusqu'ici.

C'est vers la fin des années 1950 que le gouvernement provincial a commencé à se responsabiliser relativement aux soins de longue durée. Ce n'est qu'à partir de ce moment-là que la province a commencé à surveiller ce qui se passait dans les foyers de soins pour personnes âgées et handicapées et à accorder des permis moyennant certains critères.

En 1961, la *Loi sur l'assistance sociale* fut promulguée afin d'abroger et de remplacer la *Poor Law*, qui remontait aux années 1870. Cette nouvelle loi accordait au gouvernement provincial une plus grande responsabilité en ce qui concerne la prestation de services sociaux. Le système de soins de longue durée a pu évoluer grâce à l'ajout de divers règlements en lien avec les permis, le financement et le contrôle des foyers de soins ainsi que la précision des niveaux de soins et des allocations journalières. Le gouvernement aidait financièrement les personnes qui n'étaient pas en mesure de payer les services de foyers de soins spéciaux ou de foyers de soins.

En 1967, dans le cadre du programme Chances égales pour tous, le gouvernement provincial a modifié la *Loi sur l'assistance sociale* pour permettre de centraliser les pouvoirs relatifs à la prestation des services sociaux en vue d'éliminer les disparités dans la qualité des services sociaux offerts dans la province.

Durant les années 1970, le gouvernement provincial a continué d'améliorer l'émission des permis, l'inspection et le financement des foyers de soins spéciaux et des foyers de soins. Il a aussi continué de subventionner les personnes n'étant pas capables de financer pleinement leur place en foyers de soins. En outre, les allocations journalières ont été normalisées en fonction du niveau de soins requis par le résident.

Vers la fin des années 1980, les coûts de fonctionnement des foyers de soins étaient financés à 70% par le gouvernement provincial, et ce, par l'entremise de subventions accordées aux pensionnaires de ces foyers de soins.

Au cours des années 1990, plusieurs modifications furent apportées au système de soins de longue durée. La famille du résident fut ciblée comme étant responsable des coûts des services dans la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles. Cette directive établissait clairement que même si des subventions étaient remises pour les résidents de foyers de soins ne pouvant pas assumer la totalité des coûts, le gouvernement ne paierait qu'en dernier recours. Un nouveau modèle résidentiel pour les soins de longue durée était instauré en se basant sur la capacité fonctionnelle des clients. Les services dans les foyers de soins spéciaux étaient réservés aux clients ayant besoin de moins de soins, considérés de niveaux 1 et 2, alors que les soins offerts dans les foyers de soins ou dans les

résidences communautaires étaient réservés aux clients ayant besoin de plus de soins, considérés de niveau 3 et 4.

Entre 2000 et 2005, le gouvernement a investi dans le soutien à domicile en augmentant le plafond de coût mensuel de ce type de soins en plus d'établir le nombre maximum d'heures accordées au soutien à domicile. Le financement du salaire des prestataires de soutien à domicile a augmenté, de même que les tarifs journaliers dans les foyers de soins spéciaux et dans les résidences communautaires. Enfin, le financement des foyers de soins a lui aussi été augmenté afin de répondre aux besoins des pensionnaires, de tenir compte de la santé et de la sécurité en milieu de travail et d'accroître le nombre d'heures de soins offerts.

## II. FOYERS DE SOINS

Avant de débiter cette section, il est à noter que lorsque nous faisons mention de « foyers de soins », il est question des foyers de soins spéciaux et des foyers de soins de longue durée. Le cas échéant, le terme « foyers de soins » comprend les établissements qui offrent des services de soins de niveau 1 à 4. Il est donc important de comprendre et de noter que les recommandations sur les foyers de soins qui suivront comprennent l'ensemble des établissements de soins offerts. Présentement au Nouveau-Brunswick, nous pouvons compter 68 foyers de soins de longue durée ainsi que 425 foyers de soins spéciaux.

Présentement, la *LLO-NB* ne fait aucune mention des « foyers de soins » ni de l'obligation de fournir des services en français dans les foyers de soins. Pourtant, plusieurs personnes âgées francophones résident dans un foyer de soins qui n'est pas en mesure de fournir des services de santé dans leur langue maternelle. Nous tenons à souligner l'importance d'offrir aux aînés francophones des services dans leur langue non seulement pour des raisons de santé, mais également pour des raisons de sécurité. Il est impératif que ces personnes soient servies dans leur langue pour qu'elles puissent comprendre ce qu'on leur dit et pour qu'elles puissent se faire comprendre du personnel.

La *Loi sur les foyers de soins* définit le terme « foyer de soins » comme suit :

« foyer de soins » Établissement résidentiel, à but lucratif ou non, exploité dans le but de fournir des soins de surveillance, des soins individuels ou des soins infirmiers à sept personnes et plus, non liées par le sang ou par le mariage à l'exploitant du foyer et qui, en raison de leur âge, d'une invalidité ou d'une incapacité mentale ou physique, ne peuvent prendre soin d'elles-mêmes. Est exclu de la présente définition un établissement exploité en vertu de la *Loi sur la santé mentale*, de la *Loi sur les services hospitaliers*, de la *Loi hospitalière* ou de la *Loi sur les services à la famille*. (*nursing home*)<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> *Loi sur les foyers de soins*, LRNB 2014, c 125, art 1 [*Loi sur les foyers de soins*].

## a) Recommandations

Considérant que la *LLO-NB* actuelle ne fait aucune mention des foyers de soins;

Considérant que l'offre de services dans les deux langues officielles dans les foyers de soins de la province fait partie des mesures qui devraient être mises en place pour assurer la sécurité des aînés.

### **Il est recommandé :**

1. Que les services offerts au public par les foyers de soins établis en vertu de la *Loi sur les foyers de soins* soient offerts dans les deux langues officielles, et ce, dans toutes les régions de santé de la province, de façon à répondre aux besoins des deux communautés de langues officielles de la province.
2. Qu'aux fins de la prestation des soins de santé dans la province, tous les établissements, installations et programmes de santé relevant du ministère de la Santé ou des Régies régionales de la santé établies en vertu de la *Loi sur les régies régionales de la santé* s'assurent d'offrir en tout temps tous les services au public dans les deux langues officielles de la province.
3. Que la définition de « foyer de soins » soit incluse dans la nouvelle version de la *LLO-NB*.

## b) Mise en œuvre

Aux fins d'application de la partie de la *LLO-NB* qui touche les foyers de soins de longue durée et aux fins d'appliquer et de développer les recommandations mentionnées ci-dessus, voici quelques suggestions.

Premièrement, le ministre responsable de la *Loi sur les foyers de soins* devra prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer qu'il existe, en tout temps et dans toutes les régions de santé de la province, suffisamment de foyers de soins pouvant desservir et offrir au public des soins de qualité dans les deux langues officielles de la province. À cette fin, si le ministre détermine qu'il n'existe pas suffisamment de foyers de soins en français afin de s'acquitter de son obligation d'offrir des institutions dans les deux langues officielles, il devra imposer des conditions qu'il estime justes et raisonnables lors de la livraison de nouveaux permis d'exploitation de foyers de soins ou lors du renouvellement des permis existants.

Deuxièmement, lors du placement d'une personne aînée dans l'un des foyers de soins de la province, sa préférence linguistique sera prise en compte comme l'un des facteurs primordiaux.

Troisièmement, lorsqu'il sera possible pour le ministre responsable de la *Loi sur les foyers de soins* de le faire, il devra favoriser l'homogénéisation linguistique dans l'établissement de foyer de soins.

Enfin, advenant que le ministre doive approuver l'établissement d'un foyer de soins bilingue, ce dernier devra s'assurer que l'établissement est en mesure d'offrir des services de qualité égale aux résidents des deux communautés linguistiques officielles. En outre, il devra voir à ce que le foyer de soin soit doté d'un espace distinct afin d'être en mesure d'offrir des activités culturelles, récréatives, spirituelles, professionnelles ou formatives dans les deux langues officielles en prenant soin de regrouper les résidents selon la langue officielle de leur choix.

### **III. SERVICES OFFERTS PAR DES TIERS**

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, le Nouveau-Brunswick compte la proportion de population vieillissante la plus importante au pays. Il est à prévoir que de plus en plus de personnes âgées auront bientôt besoin de services et de soutien à domicile. Des changements seront nécessaires afin de privilégier des soins de santé, des services et du soutien à domicile plutôt que de placer prématurément les aînés dans des foyers de soins ou dans des hôpitaux pendant une trop longue période.

Les dispositions relatives aux tiers se lisent comme suit dans la *LLO-NB* actuelle :

30. Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

27. Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28. Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28.1. Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

29. Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> *LLO-NB*, *supra* note 1, art 27 à 30.

### a) Services à domicile

Les services à domicile sont la plupart du temps offerts par des tierces parties privées contractantes avec différents ministères. Les services à domicile dans ce cas comprennent notamment les soins extramuraux, les services d'ambulance ainsi que le soutien à domicile. Pour l'AFANB, il est essentiel que les personnes âgées nécessitant des services de santé à domicile soient en mesure de les recevoir dans la langue officielle de leur choix. Il va sans dire que toute la population, y compris les personnes âgées, devrait pouvoir communiquer et se faire comprendre par les personnes offrant des soins à domicile.

Les services ambulanciers, qui font également partie des services à domicile que peuvent recevoir les personnes âgées, ne respectent pas toujours leurs obligations linguistiques. Or, puisqu'ils sont privatisés, les services ambulanciers sont contractés par la province à titre de tierce partie, et donc, sont également liés par l'article 30 de la *LLO-NB*.

À cet effet, dans une plainte soumise au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (« CLO-NB ») en 2013 concernant le manque d'offre active de service dans les deux langues officielles par Ambulance Nouveau-Brunswick (« ANB »), le CLO-NB avait mentionné ce qui suit dans son rapport d'enquête :

[...] Une fois le choix de langue exprimé par un membre du public, les mécanismes nécessaires doivent être en place pour qu'il puisse immédiatement recevoir dans cette langue les services offerts par l'institution.

[...] Il est grand temps que le ministère de la Santé, responsable de la *Loi sur les services d'ambulance* dans la province, intervienne afin de contraindre ANB à prendre des mesures énergiques pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la *LLO*.<sup>7</sup>

Dans ce même *Rapport d'enquête de 2014*, le CLO-NB poursuit avec la recommandation suivante :

Qu'ANB établisse le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré bilingue et que ce niveau s'applique uniformément dans la province.<sup>8</sup>

En outre, dans une autre plainte sur le même sujet déposée en 2014, le CLO-NB a soumis les recommandations suivantes dans son rapport d'enquête:

Que le Ministre exige qu'ANB insiste auprès de ses travailleurs paramédicaux sur la nécessité de faire une offre active de service au début de chaque intervention. [...] Que le Ministère exige qu'ANB continue ses efforts visant à

---

<sup>7</sup> Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport d'enquête : numéro de dossier : 2013-1992 – Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)*, mars 2014 aux p 7 et 12 [*Rapport d'enquête de 2014*].

<sup>8</sup> *Ibid* à la p 12.



assurer une couverture équilibrée de ses services afin que ces derniers soient conformes à la *LLO* sur toute l'étendue de la province.<sup>9</sup>

À cette fin et dans le but de faire respecter les exigences linguistiques prévues dans la *LLO-NB*, le gouvernement provincial, dans les contrats conclus avec des tierces parties telles ANB, devrait ajouter des clauses sur l'obligation d'offre active de services dans les deux langues officielles de la province.

## **b) Soutien à domicile**

Le soutien à domicile comprend des services tels le nettoyage, la préparation de repas et les travaux manuels visant à venir en aide aux personnes âgées qui résident dans leur maison ou appartement.

Le soutien à domicile pour les personnes âgées est offert par des associations ou par des agences privées contractantes avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, lesquelles reçoivent des fonds de la province pour offrir ces services. Présentement, au Nouveau-Brunswick il existe quarante-huit associations et agences privées<sup>10</sup> qui desservent la population des aînés. Certaines d'entre elles ne respectent pas leurs obligations linguistiques quant au choix de la langue du client. Pourtant, ces associations sont contractées par l'institution qu'est le gouvernement, et donc, sont liées par l'article 30 de la *LLO-NB*.

## **c) Foyers de soins**

La *Loi sur les foyers de soins* ne prévoit présentement aucune obligation linguistique pour les exploitants de foyers de soins de la province. Il est toutefois clair que le ministère du Développement social exerce une surveillance étroite de l'exploitation et de la gestion des foyers de soins de la province<sup>11</sup>. Bien que les foyers de soins ne soient pas, au sens strict, des institutions de la province, ils sont des tierces parties qui offrent des services pour le compte de la province. Ainsi, les foyers de soins correspondent à la définition qui se retrouve à l'article 30 de la *LLO-NB*, et à ce titre, ils sont tenus de respecter les dispositions relatives aux obligations des tierces parties.

En 2011, nous avons déposé une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick afin de faire part de nos préoccupations concernant l'absence ou l'insuffisance de services de soins de longue durée en français pour les personnes âgées. Voici ce que le CLO-NB mentionnait dans son rapport d'enquête :

---

<sup>9</sup> Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport d'enquête : numéro de dossier 2014-2137 – Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)*, mai 2015 aux p 8-9 [*Rapport d'enquête de 2015*].

<sup>10</sup> <http://nbhsa.ca/francais/liens-et-ressources/>

<sup>11</sup> Voir la *Loi sur foyer de soins* et les règlements qui s'y rattachent.

[...] nous considérons que le Ministère agit, pour le moins à titre d'observateur actif dans le domaine des foyers de soins. En effet, en tant que responsable de l'application et de l'exécution de la législation en vigueur, l'institution exerce une autorité incontestable dans l'exploitation et la gestion de ces établissements.<sup>12</sup>

[...] La Direction des services de foyers de soins s'occupe de planifier, de concevoir, de surveiller et d'inspecter les services fournis aux résidents des foyers de soins. Elle voit à la sécurité des pensionnaires en délivrant des permis aux foyers de soins et en se chargeant de leur surveillance, en assurant la liaison avec les foyers de soins et l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick sur des questions pertinentes et en offrant des conseils professionnels aux directeurs des foyers de soins, de même que des conseils en matière de programmes.<sup>13</sup>

[...] Nous ne sommes pas sans savoir qu'il y a de nombreuses composantes à prendre en considération, mais selon nous, le bilinguisme demeure un élément crucial du caractère unique que revêt le Nouveau-Brunswick. De ce fait, la langue devrait être un facteur incontournable dans les différents paliers de la gestion des foyers de soins de notre province.<sup>14</sup>

Dans ce même rapport d'enquête de 2012, le CLO-NB affirme dans sa conclusion et dans ses recommandations :

[...] Certes, la *LLO* n'a pas encore été modifiée et, pour le moment, nous ne pouvons toujours pas affirmer que les foyers de soins sont des institutions proprement dites au sens de la loi. Cela dit, il n'est plus à démontrer que le gouvernement du Nouveau-Brunswick, à travers le ministère du Développement social, joue un rôle non négligeable dans ce domaine.

[...] Au sein de la communauté francophone, les différents intervenants s'accordent à dire que l'article 30 de la *LLO*, tel qu'il est stipulé aujourd'hui, présente des lacunes. Avis que nous partageons, d'où notre proposition de modification de la loi mentionnée plus haut et qui demeure d'actualité.<sup>15</sup>

Dans une plainte similaire déposée en 2019 auprès du CLO-NB relativement à certains foyers de soins qui omettent de faire une offre active de services et d'affichage dans les deux langues officielles, l'enquête avait révélé que :

[...] l'institution ne dispose pas d'un mécanisme de contrôle adéquat pour assurer que la *LLO* soit respectée lorsque des tiers sont retenus pour fournir un

---

<sup>12</sup> Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport d'enquête : numéro de dossier 2011-1389*, 2012 à la p 15 [*Rapport d'enquête de 2012*].

<sup>13</sup> *Ibid* à la p 15.

<sup>14</sup> *Ibid* à la p 16.

<sup>15</sup> *Ibid* à la p 17.

service en son nom. Nous rappelons à l'institution que chaque fois qu'elle engage un tiers (que ce soit Shannex ou un autre tiers) en vertu de l'article 30 de la LLO, l'institution a la responsabilité d'assurer que les articles 27 à 29 soient respectés.<sup>16</sup>

Dans cette affaire, le CLO-NB avait conclu que la plainte était bel et bien fondée et que l'institution avait manqué à ses obligations en vertu de la *LLO-NB*. Parmi les recommandations formulées, nous pouvions lire : « [...] que dorénavant, lorsque l'institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte en vertu de l'article 30 de la *LLO*, le tiers reçoit une formation sur les langues officielles. »

#### **d) Recommandations**

Dans le but de rendre l'offre de services de soins et de soutien à domicile dans les deux langues officielles et que les foyers de soins de la province fournissent des services dans les deux langues officielles, la *LLO-NB* nécessite certaines modifications et certains ajouts.

Considérant que le nombre de soins et de services à domicile auxquels les personnes âgées doivent recourir est élevé;

Considérant que les tierces parties qui concluent des contrats avec le gouvernement ne respectent pas toujours leurs obligations linguistiques à l'égard de la population;

Considérant que le gouvernement fait souvent appel à des tierces parties pour offrir certains services à la population et que ces tiers ne respectent pas toujours l'article 30 de la *LLO-NB* si on se fie aux plaintes récurrentes reçues par le CLO-NB;

Considérant que des recommandations émises par le CLO-NB dans son rapport d'enquête de 2019 touchaient la question des tierces parties.

#### **Il est recommandé :**

1. Qu'on ajoute à la *LLO-NB* une disposition qui traite non seulement des services donnés par les tiers, mais qui précise que les services donnés spécifiquement aux personnes âgées soient offerts dans la langue officielle de leur choix.
2. Que l'article 30 de l'actuelle *LLO-NB* soit modifié afin de prévoir que les tiers qui offrent des services au nom du gouvernement soient tenus de signer une convention comprenant une clause les obligeant clairement à offrir ces services dans les deux langues officielles de la province.

---

<sup>16</sup> Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport d'enquête : numéro de dossier 2019-091*, 2020 à la p 11 [*Rapport d'enquête de 2020*].

3. Que les tiers qui sont contractés par le gouvernement pour faire une offre de services à son compte en vertu de l'article 30 de la *LLO-NB* reçoivent une formation sur les langues officielles.
4. Que chaque membre du public qui visite un foyer de soins dans la province reçoive une offre active de services dans les deux langues officielles; que l'institution garde des statistiques sur le choix du visiteur, et que ces statistiques soient utilisées pour évaluer le besoin d'employés bilingues.
5. Que les dispositions de la *LLO-NB* concernant les tierces parties soient renforcées afin d'assurer, dans le cas où des services gouvernementaux sont offerts par de tierces parties, que le contrat ou toute autre entente avec la province ou ses institutions comprenne une clause relative aux obligations d'offre active de services dans les deux langues officielles.
6. Que les dispositions de la *LLO-NB* reconnaissent que le soutien à domicile et les services à domicile font partie de la liste des services offerts par des tierces parties, et que par conséquent, ces tierces parties détiennent à l'avenir des obligations linguistiques envers les clients qu'ils desservent.

#### e) **Mise en œuvre**

Aux fins d'application de la partie de la *LLO-NB* qui touche les tierces parties contractées par le gouvernement tels les services à domicile, et aux fins d'appliquer et de développer les recommandations mentionnées ci-dessus, voici quelques suggestions.

Premièrement, le gouvernement devrait prendre l'initiative d'élaborer une formation sur les droits linguistiques et l'offrir aux dirigeants et aux employés de tous les foyers de soins de la province.

Deuxièmement, le gouvernement devrait compiler des statistiques sur le choix de la langue des résidents et les fournir aux dirigeants de tous les foyers de soins de la province afin que les ressources humaines bilingues reflètent les besoins des résidents. Une entité administrative devrait être mise en place en vue d'assurer la mise en application de la *LLO-NB* par le gouvernement et d'assurer une réelle mise en œuvre de ces services.

Enfin, le gouvernement devrait, pour donner suite à la modification de l'article 30 de la *LLO-NB* tel que mentionné ci-haut, s'assurer que l'offre active de services offert par les tiers avec lesquels il fait affaire soit dans les deux langues officielles, et ce, dans tous les foyers de soins de la province et pour tous les services à domicile.

#### IV. Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Comme nous le savons, le CLO-NB n'a actuellement qu'un pouvoir d'enquête et de recommandation pour donner suite du dépôt d'une plainte par une personne néo-brunswickoise. Au fil des années, nombreuses sont les recommandations découlant du CLO-NB qui n'ont pas été prises en compte par les gouvernements qui se sont succédés.

Afin de préserver l'essence et l'importance du rôle que joue le CLO-NB pour les deux communautés linguistiques officielles de la province, il est impératif que certains pouvoirs additionnels lui soient conférés.

##### a) Recommandations

Considérant qu'aux fins de préservation du respect et de l'intégrité des droits linguistiques, le CLO-NB devrait être doté de pouvoirs additionnels.

Considérant que le CLO-NB est un agent de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick.

#### **Il est recommandé :**

1. Que le CLO-NB ait non seulement un pouvoir d'enquête, de présentation de rapports, de recommandations et de sensibilisation quant au respect de la *LLO-NB*, mais également un pouvoir de conclure des accords de conformité et de rendre des ordonnances.<sup>17</sup>
2. Que le CLO-NB ait un pouvoir d'intenter des recours devant les tribunaux. Ainsi, le respect intégral de la *LLO-NB* serait assuré et les délais importants suivant les recommandations du CLO-NB pourraient être évités aux personnes plaignantes.
3. Que le CLO-NB puisse également avoir un droit d'enquête, de présentation de rapports, de recommandations et de sensibilisation quant au respect de toutes les dispositions linguistiques inscrites dans les autres lois de la province.
4. Qu'une instance législative soit créée afin de permettre un suivi constant des recommandations émises par le CLO-NB et qu'à ce titre, les recommandations soient prises au sérieux et mises en œuvre immédiatement à la suite de leur publication.

---

<sup>17</sup> Cette recommandation suit, entre autres, les ajouts aux pouvoirs du Commissariat aux langues officielles du Canada qui se trouvent dans le projet de loi C-32, déposé par le gouvernement fédéral quant à la révision de la *Loi sur les langues officielles*.

## **b) Mise en œuvre**

Afin d'être en mesure d'augmenter les pouvoirs du CLO-NB, un financement additionnel devra être prévu par le gouvernement provincial dans son budget. Des dispositions pourront être prévues afin d'assurer que le CLO-NB fasse bon usage des sommes attribuées à son fonctionnement et à ses nouveaux pouvoirs.

Puisqu'il est recommandé que le CLO-NB dispose de plus de pouvoir que celui qu'il détient actuellement, certaines dispositions additionnelles pourront également être prévues dans la *LLO-NB* afin d'assurer que le CLO-NB s'acquitte de ses tâches adéquatement.

Concernant la recommandation de la création d'une instance législative, il serait de mise que les balises de cette instance soient les mêmes ou semblables à celles du Comité permanent des changements climatiques et de l'intendance de l'environnement<sup>18</sup>. Ainsi, un abus de pouvoir quelconque pourrait être évité et les ressources seraient directement dirigées vers la mise en œuvre des recommandations provenant du CLO-NB.

## **V. Traduction des documents**

Tous les documents fournis par l'institution qu'est le gouvernement et par ses agences doivent être offerts dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps. Or, il arrive souvent que ces documents, originalement rédigés en anglais, ne soient pas traduits convenablement dans l'autre langue officielle, le français. Cette situation contrevient non seulement à la *LLO-NB*<sup>19</sup>, mais comporte également son lot de problèmes.

En ce qui concerne la traduction des documents fournis par l'institution qu'est le gouvernement et par ses agences, il va sans dire qu'elle n'est pas toujours adéquate. En ce sens, il n'est pas rare que la qualité de la traduction des documents laisse grandement à désirer et peut, par le fait même, porter à confusion si on les compare aux versions anglaises originales. Il est impératif pour le gouvernement d'opter pour un niveau de traduction de qualité égale à ceux des documents produits dans l'autre langue officielle.

### **a) Recommandation**

Considérant que le français et l'anglais ont un statut égal au Nouveau-Brunswick.

Considérant que les documents produits et fournis par l'institution qu'est le gouvernement et ses agents doivent être dans les deux langues officielles.

---

<sup>18</sup> <https://www1.gnb.ca/legis/committees/climate-f.asp>

<sup>19</sup> *LLO-NB*, *supra* note 1 aux arts 11 à 15.

Considérant que la traduction française des documents originalement rédigés en anglais n'est pas de qualité égale.

**Il est recommandé :**

1. Qu'une disposition portant sur la traduction des documents produits par l'institution soit ajoutée à la *LLO-NB* précisant que la version traduite des documents doit être de qualité égale à la version originale.
2. Que l'institution qu'est le gouvernement mette des mécanismes en place afin de s'assurer que ses agences, tels Service Nouveau-Brunswick, la Société des alcools du Nouveau-Brunswick et Énergie Nouveau-Brunswick respectent leurs obligations linguistiques dans les documents fournis au public.

## CONCLUSION

Les personnes âgées de cette province ont le droit d'avoir accès à des services dans la langue officielle de leur choix, et ce, non seulement dans les foyers de soins, mais également dans les services de santé qu'elles reçoivent à domicile.

Nous tenons par ailleurs à rappeler que lors de la dernière révision de la *LLO-NB* en 2012, nous avons soumis un mémoire comprenant des recommandations qui sont toujours d'actualité aujourd'hui. L'AFANB milite relativement à ces enjeux depuis 2008 et compte plus de 58 démarches différentes visant à faire respecter les droits linguistiques des personnes âgées. Pourtant, à l'aube de la troisième révision de la *LLO-NB*, peu de choses semblent avoir avancé.

Nous espérons que les recommandations formulées dans ce présent mémoire seront utiles et prises en compte afin que la nouvelle version de la *LLO-NB* reflète les besoins des personnes âgées francophones de la province.

Nous tenons à remercier les deux commissaires chargés d'encadrer la révision de la *LLO-NB* de leur disponibilité et du temps qu'ils nous ont accordé pour échanger sur les enjeux touchant les personnes âgées francophones de la province.