



**Office of the Ombudsman  
Bureau du Médiateur  
Ofis blong Ombudsman**



**RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT  
CONCERNANT  
LE RESPECT DU MULTILINGUISME  
2019**

**Ce document est présenté au Parlement par  
le Médiateur de la République de Vanuatu**

La Constitution prévoit que le Médiateur présente chaque année au Parlement un rapport spécial concernant le respect du multilinguisme et les mesures susceptibles d'assurer son respect.

Date: 23 Septembre 2020

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. ENQUÊTES	3
3. SONDAGE EN LIGNE DU BUREAU DU MÉDIATEUR	4
4. RÉUNION SUR LA POLITIQUE LINGUISTIQUE	12
5. RECOMMANDATIONS	13

## **1.0 INTRODUCTION**

Je suis heureux de publier un autre rapport spécial sur le respect du multilinguisme pour l'année 2019, comme le prévoit le paragraphe 64 3) de la Constitution. J'ai pris mes fonctions de 6ème Médiateur le 10 juillet 2019 et ceci est mon premier rapport sur cette importante question. Je suis heureux de constater que le respect de l'exigence de la Constitution à cet égard a continué à s'améliorer. Je constate de grands progrès de la part des différentes agences gouvernementales en termes de respect des dispositions relatives aux droits linguistiques au cours des 4 dernières années. Puis-je saisir cette occasion pour exhorter le gouvernement et toutes les institutions gouvernementales à continuer à respecter la Constitution.

Je voudrais à nouveau souligner l'importance de l'utilisation de nos trois langues officielles, qui sont le français, l'anglais et le bichlamar, dans la prestation de services dans l'administration des affaires de la République. L'administration a le devoir envers les citoyens de la République de Vanuatu de fournir une prestation de services équitable en termes d'utilisation des langues officielles à tous ses citoyens.

Un citoyen a le droit de recevoir un service du gouvernement ou d'une institution du gouvernement dans l'une des langues officielles qu'il ou elle utilise. C'est une condition préalable imposée par la Constitution pour garantir que le gouvernement ou une institution du gouvernement soit équitable envers ses citoyens à cet égard. Je saisis cette occasion pour rappeler à tous les citoyens que vous avez le droit de porter plainte auprès du Médiateur contre l'administration de la République si vous pensez que votre droit a été violé comme le prévoit le paragraphe 64 2) de la Constitution.

Ce rapport couvre les événements qui se sont produits en 2019, y compris les défis et les réussites.

## **2.0 ENQUÊTES**

En 2019 comme en 2018, le Médiateur a surveillé de près le respect des dispositions relatives aux droits linguistiques par les agences gouvernementales. Il n'a reçu aucune nouvelle plainte de particuliers et le Médiateur n'a pas ouvert d'enquête de sa propre initiative. C'est une indication positive que les agences gouvernementales ont progressivement réalisé l'importance du paragraphe 64 1) de la Constitution et la nécessité de produire des informations dans les trois langues officielles pour le public.

Cette année, le Médiateur a clôturé 12 affaires en cours qui ont été ouvertes respectivement en 2016 et 2017. Toutes les agences gouvernementales qui ont fait l'objet des enquêtes du Médiateur ont accepté de respecter les dispositions relatives aux droits linguistiques

dans leurs futures publications d'information. Cependant, certaines d'entre elles sont revenues sur leur engagement.

Les quatre derniers rapports spéciaux sur le multilinguisme ont abordé cette question à plusieurs reprises et le précédent Médiateur a formulé des recommandations à mettre en œuvre par les agences gouvernementales et les parlementaires. Prendre l'engagement de se conformer au paragraphe 64 1) puis ne pas respecter cet engagement est un défi permanent.

## **2.1 Registre des plaints à partir de 2020**

En 2019, le Médiateur a introduit un nouveau registre pour aider le Bureau du Médiateur à mieux contrôler les infractions de la paragraphe 64 1) de la Constitution. Le registre a pour objectif de :

- a) identifier rapidement l'institution gouvernementale dont le comportement est dénoncé ;
- b) raccourcir le processus d'enquête sur une plainte ;
- c) identifier rapidement les institutions gouvernementales qui enfreignent de manière répétée les dispositions du paragraphe 64 1).

## **3.0 SONDAGE EN LIGNE DU BUREAU DU MÉDIATEUR**

En 2019, le Médiateur a mené un sondage en ligne sur l'usage des trois langues officielles, le français, l'anglais et le bichlamar. Le public ciblé était constitué de tous les fonctionnaires des ministères et services administratifs, y compris les employés de tous les organes statutaires du gouvernement et des autorités locales.

Le sondage avait pour but de :

- a) obtenir des réactions des fonctionnaires sur l'usage des trois (3) langues officielles de Vanuatu dans leur lieu de travail respectif ;
- b) montrer comment la langue utilisée régulièrement par les fonctionnaires peut avoir un impact sur la langue utilisée dans leurs publications dans leurs bureaux respectifs ;
- c) indiquer pourquoi de nombreux organismes gouvernementaux ne respectent pas les dispositions relatives aux droits linguistiques ; et
- d) indiquer pourquoi de nombreuses agences gouvernementales n'utilisent pas les services de la Direction des services linguistiques pour la traduction de leurs publications.

Le sondage a été réalisé en ligne et n'était accessible que sur le réseau gouvernemental. Au total, 107 fonctionnaires ont participé au sondage. C'est un nombre très faible comparé au nombre de fonctionnaires employés dans la fonction publique et les autres institutions gouvernementales visées par cet exercice. Le Bureau a envoyé quelques rappels à tous les utilisateurs du gouvernement, mais la réponse a été faible. Les questions du sondage demandaient aux participants de répondre à des questions portant sur ces trois principaux domaines :

- a) la langue utilisée sur le lieu de travail ;
- b) les documents utilisés sur le lieu de travail ; et
- c) les dispositions sur les droits linguistiques.

Vous trouverez ci-dessous la liste des organismes gouvernementaux qui ont reçu le questionnaire pour participer au sondage (entre parenthèses, le nombre de personnes qui ont participé) :

**1. Ministère des Finances et de la gestion économique**

- Le service des Finances et du Trésor (6) ;
- Le Bureau national des statistiques de Vanuatu (1) ;
- Le service des Douanes et du revenu intérieur (3) ;
- Bureau des services financiers – Malampa (1).

**2. Ministère de l'Éducation et de la formation**

- Section de l'élaboration des programmes (1) ;
- Autorité des qualifications de Vanuatu (3) ;
- Service de l'Éducation (11) ;
- Service de la Politique et de la planification (1).

**3. Ministère de l'Agriculture (1)**

- Service de la Sylviculture (4),
- Service de l'Agriculture (1),
- Service de l'Élevage (1).

**4. Ministère des terres**

- Service des Terres (2),
- Section de la Géologie et des mines (1),
- Service de l'Évaluation et de l'enregistrement des terres (1).

**5. Ministère des Affaires étrangères, de la coopération internationale et du commerce extérieur (2)**

- Service des Affaires étrangères et de la coopération internationale (2).

**6. Ministère de la Justice et des services communautaires**

- Bureau des Services correctionnels (2) ;
- Bureau des Affaires féminines (1) ;
- Bureau de l'Avocat public (1).

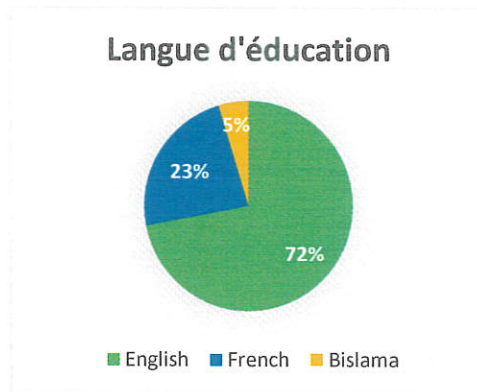
- 7. Bureau du Premier ministre**
- Bureau du Chef de l'Information du gouvernement (4) ;
  - Commission de la Fonction publique (3) ;
  - Conseil de révision des traitements de l'État (1) ;
  - Direction des services linguistiques (4).
- 8. Ministère de l'Adaptation au changement climatique**
- Fonds national pour l'énergie verte (1) ;
  - Service de l'Énergie (2) ;
  - Bureau national de la gestion des catastrophes (1),
  - Service de la protection et de la préservation de l'environnement (2).
- 9. Ministère de la Santé (6)**
- Service de la Santé publique (1) ;
  - Hôpital central de Vila (1) ;
  - Bureau de la Santé de la province de Shéfa (1).
- 10. Ministère du Commerce, du tourisme, de l'industrie et des entreprises locales (3)**
- Bureau du Tourisme de Vanuatu (1) ;
  - Bureau des Normes (1) ;
  - Section du développement du commerce (2) ;
  - Service de l'Industrie (3) ;
  - Bureau du Conservateur des coopératives et du développement des entreprises (1) ;
  - Bureau de la propriété intellectuelle de Vanuatu (1).
- 11. Ministère de l'Intérieur (1)**
- Autorité provinciale de Tafea (1) ;
  - Autorité provinciale de TORBA (1) ;
  - État civil et statistiques démographiques (1) ;
  - Section des services généraux des Forces de Police de Vanuatu (1).
- 12. Ministère de l'Infrastructure et des services publics**
- Service des Ports et de la Marine (1) ;
  - Section de la gestion des projets de Vanuatu (1).
- 13. Ministère du Développement de la jeunesse, des sports et de la formation**
- Service du Développement de la jeunesse, des sports et de la formation.
- 14. Bureau électoral (1)**
- 15. Bureau du Médiateur (10)**
- 16. Commission de la réforme des lois de Vanuatu (2)**
- 17. Tribunaux et services juridiques (1)**
- 18. Cabinet juridique de l'État (3)**

- Bureau des renseignements financiers de Vanuatu (2).

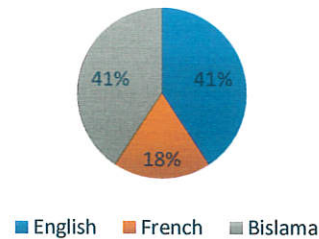
La position des participants au sondage varie des postes de haut niveau aux postes les plus bas dans l'organigramme de la fonction publique, avec des expériences d'emploi différentes dans les services publics.

Vous trouverez ci-après quelques-unes des conclusions du sondage :

- a. La plupart des participants ont étudié en anglais et utilisent principalement l'anglais au travail ;



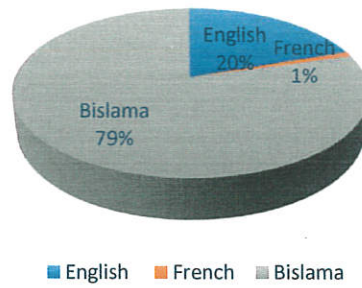
**Langue officielle parlée**



- b. Le bichlamar est la langue la plus utilisée lors des entretiens avec les superviseurs et/ou les autres agents d'une organisation ;
- c. La plupart des participants conviennent qu'ils ont utilisé librement la langue officielle de leur choix sur leur lieu de travail respectif. Cela inclut :
- la rédaction de documents ;
  - la communication avec les superviseurs ou autres responsables ;
  - les réunions avec les équipes de travail;
  - les formations offertes par l'organisation.
- d. La plupart des participants ont déclaré ne pas avoir d'unité de traduction ou de traducteurs dans leur organisation respective. Cependant, la plupart d'entre eux font appel aux services de la Direction des services linguistiques pour la traduction de documents officiels. Les graphiques ci-dessous montrent les langues officielles utilisées par les fonctionnaires à l'écrit et à l'oral.



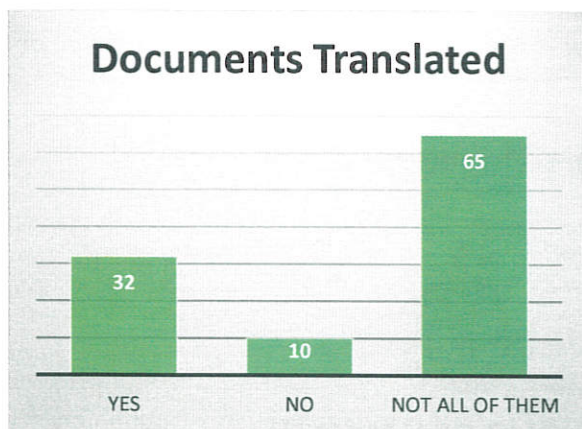
### Langue officielle parlée



e. La liste ci-dessous indique le nombre de personnes qui ont utilisé les langues officielles dans les documents suivants :

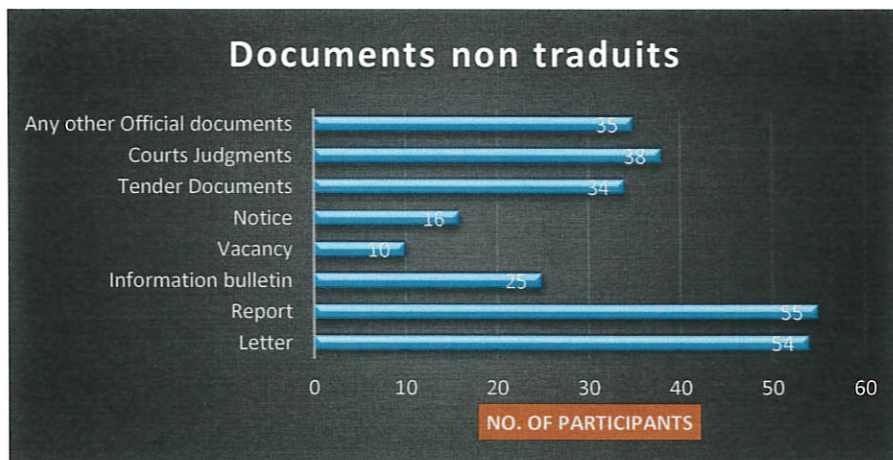
1. Lettres (107 en anglais, 17 en français, 23 en bichlamar) ;
2. Rapports (105 en anglais, 16 en français, 16 en bichlamar) ;
3. Bulletins d'information (104 en anglais, 28 en français, 31 en bichlamar) ;
4. Avis de vacance (103 en anglais, 64 en français, 70 en bichlamar) ;
5. Notices (100 en anglais, 43 en français, 60 en bichlamar) ;
6. Documents d'appel d'offres (87 en anglais, 25 en français, 25 en bichlamar, 22 ne savent pas) ;
7. Jugements des tribunaux (78 en anglais, 10 en français, 10 en bichlamar, 30 ne savent pas) ;
8. Autres documents (90 en anglais, 26 en français, 28 en bichlamar, 17 ne savent pas) ;
9. Correspondances (107 en anglais, 25 en français, 36 en bichlamar) ;
10. Documents internes (107 en anglais, 27 en français, 51 en bichlamar).

f. Le graphique suivant montre que la plupart des documents mentionnés ci-dessus n'ont pas été traduits dans les trois langues officielles.



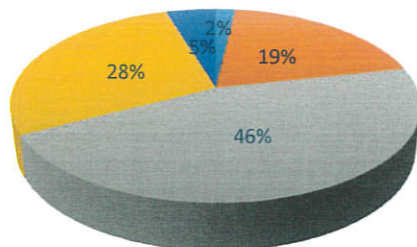


- g. Les participants ont fourni différentes raisons pour lesquelles les documents susmentionnés n'ont pas été traduits. Ces raisons peuvent être résumées comme suit :
1. Seulement certains d'entre eux ;
  2. Tous les documents sont en anglais ;
  3. Ne sait pas ;
  4. Manque de financement/budget ;
  5. Tous les agents utilisent l'anglais et sont à l'aise avec cette langue;
  6. L'anglais est compris par tous ;
  7. Documents en anglais et en bichlamar uniquement ;
  8. Tous les documents traduits en 3 langues ;
  9. La Direction des services linguistiques n'est pas en mesure de traduire les documents en temps utile;
  10. Pas de traducteur interne ;
  11. Aucune demande de traduction.

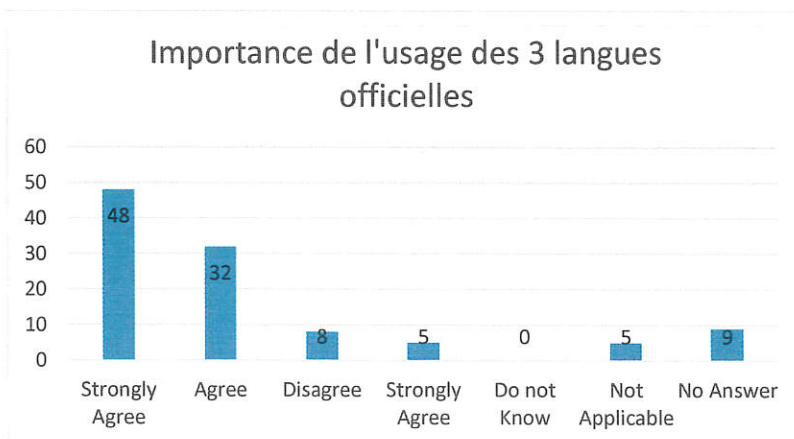


- h. Les graphiques ci-dessous montrent si les agences gouvernementales ont reçu des plaintes et l'importance de l'utilisation des langues officielles dans leurs publications :

## Plaintes reçues



■ Always ■ Often ■ Rarely or Never ■ Do not Know ■ Not Applicable



- i. Le sondage montre que :
- la plupart des participants ne se sont conformés aux dispositions du paragraphe 64.1) de la Constitution que parfois lorsque cela était nécessaire ;
  - quelques-uns ont déclaré n'en avoir jamais entendu parler ;
  - un petit nombre en ont connaissance mais ne s'y sont jamais conformés ;
  - la plupart des participants ont déclaré qu'il est de "pratique courante" de publier soit en langue anglaise uniquement, soit en anglais et en français uniquement ;
  - la plupart des organisations ne disposent pas d'un budget spécifique pour les services de traduction ;
  - la plupart des organisations croient en l'importance de l'utilisation des langues officielles dans la prestation des services gouvernementaux ;
  - la plupart des participants ont déclaré qu'ils ont parfois rencontré des problèmes liés au choix de l'utilisation de la langue dans leur organisation respective, comme pour communiquer ou écrire à quelqu'un dans leur organisation ou à un membre du public ;
  - de nombreux participants conviennent que la contribution et l'implication du Médiateur dans le suivi et l'encouragement de l'utilisation des trois langues officielles dans les services publics se situent entre bon et moyen. Cependant, beaucoup ont déclaré que

peu de changements ont été apportés dans leur organisation en termes d'utilisation des droits linguistiques et qu'il n'y a pas de problèmes avec les langues qui peuvent directement ou indirectement affecter le fonctionnement de leur organisation.

- j. Ci-après un résumé des points de vue exprimés par les personnes ayant répondu aux questions sur la manière d'améliorer et de gérer notre situation unique :
- a) que les trois langues officielles doivent être utilisées par tous les organismes gouvernementaux ;
  - b) que les personnes vivant en milieu rural préféreraient que l'on communique avec eux en bichlamar, tant par écrit qu'oralement ;
  - c) que trois langues c'est beaucoup et cela crée de nombreuses barrières entre nous ;
  - d) qu'il est trop coûteux d'avoir trois langues officielles lorsqu'il s'agit de traductions et de publications pour le public ;
  - e) que la CFP permette à chaque organisme gouvernemental d'avoir ses propres traducteurs internes. L'agence se conformera à la Constitution en ce qui concerne la fourniture de services dans les langues officielles lorsqu'elle est requise en temps utile, contrairement à la Direction des services linguistiques qui est responsable de l'ensemble des services de traduction du gouvernement ;
  - f) que le gouvernement devrait prévoir un budget spécifique pour la traduction pour chaque agence gouvernementale ;
  - g) toutes les suggestions et commentaires fournis dans le sondage conviennent que certains changements doivent être apportés, en particulier sur la question des traductions et de leurs coûts, ainsi que des propositions de modifications à apporter aux dispositions relatives aux droits linguistiques afin de répondre à la situation du pays en termes d'utilisation des langues officielles.

### **Conclusion et Recommandations**

Le nombre de participants était très faible par rapport au nombre d'agences impliquées. Compte tenu du faible taux de réponse, le Bureau du Médiateur a l'intention de réaliser une autre enquête en 2020. J'invite tous les fonctionnaires qui reçoivent un questionnaire à trouver du temps, à le remplir et à le renvoyer au Bureau du Médiateur.

Les informations obtenues grâce à l'enquête amélioreront considérablement le travail du Médiateur ; elles permettront de mieux comprendre les défis liés à l'application des droits linguistiques et les nouvelles décisions sur la voie à suivre dans ce domaine de droits.

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête montrent que la majorité des fonctionnaires maîtrisent la langue anglaise ou la comprennent et pourraient la parler. La langue Bichlamar est largement utilisée dans la communication orale tandis que la langue française est rarement utilisée dans les documents officiels. L'enquête montre également que certains participants n'ont aucune idée des droits linguistiques prévus par notre Constitution, ni du travail ou du rôle du Médiateur à cet égard. Cependant, l'enquête a montré que les participants sont

prêts à voir certains changements en termes de budget pour les traductions, de recrutement de traducteurs internes ainsi que d'amendement à la Constitution pour mieux répondre à la situation du pays en matière d'information des citoyens.

#### **4.0 Réunion sur la politique linguistique**

Une politique linguistique, destinée à devenir une politique linguistique nationale, est en cours d'élaboration par la Direction des services linguistiques (DSL) du ministère du Premier ministre (MPM), sous la direction du bureau du Directeur général du MPM. Une réunion de consultation sur cette politique s'est tenue le vendredi 15 novembre 2019 à l'hôtel Melanesian, pour discuter de ses différents articles.

Certaines organisations gouvernementales, dont le Bureau du Médiateur, l'Association des médias, le Centre culturel de Vanuatu, l'Institut d'administration et de gestion publiques de Vanuatu, l'Institut de formation des enseignants de Vanuatu, avaient été invitées à participer à cette consultation car leur organisation et leur travail sont directement concernés par les exigences linguistiques.

Malheureusement, toutes les personnes invitées ne se sont pas présentées à la réunion. Le Bureau du Médiateur était représenté par le Médiateur lui-même et le responsable des droits linguistiques. C'est la première fois qu'une réunion sur la politique linguistique nationale a lieu. Au cours de cette réunion à l'hôtel Mélanésien, des suggestions ont été faites pour améliorer le premier projet de la politique linguistique nationale. Je souhaite que la politique soit bientôt finalisée et approuvée.

#### **5.0 RECOMMANDATIONS**

Je formule les recommandations suivantes sur la base des résultats de cette année et de ceux des années précédentes. J'invite le Premier ministre et les parlementaires à donner suite aux recommandations mentionnées dans les rapports du Médiateur sur les droits linguistiques de 2015, 2016, 2017 et 2018.

- 4.1** Que tous les organismes administratifs de la République de Vanuatu, y compris les services parlementaires, le pouvoir judiciaire, les ministères, les départements, les organes statutaires et les autres organismes gouvernementaux, y compris les médias électroniques du gouvernement, se conforment pleinement aux dispositions du paragraphe 64 1) de la Constitution.
- 4.2** Que le Cabinet du Premier ministre, en tant que ministère directement responsable de la Direction des services linguistiques et de l'efficacité de son fonctionnement, alloue d'urgence à ce service, à titre prioritaire, la contribution budgétaire et le soutien en personnel et en matériel dont il a besoin pour fournir des services linguistiques de qualité et en temps voulu

à tous les organismes et institutions de l'administration de la République de Vanuatu.

- 4.3 Que chaque ministère apporte un soutien budgétaire approprié à au moins un agent maîtrisant les trois langues officielles, qui sera affecté au ministère et/ou à ses départements et organismes respectifs, afin d'aider ces ministères, départements et organismes à satisfaire aux dispositions du paragraphe 64 1) de la Constitution, dans l'intérêt des citoyens de Vanuatu et du grand public.
- 4.4 Qu'il est du devoir et de la responsabilité des chefs de service et d'organismes (directeurs généraux, directeurs, PDG, gestionnaires et superviseurs) de diriger et de veiller à ce que toutes leurs publications et communications écrites soient faites dans les trois langues officielles.
- 4.5 Que toutes les commissions de services de l'administration de Vanuatu, à savoir la Commission de la fonction publique, la Commission de la magistrature, la Commission des services de police et la Commission des services de l'enseignement, en tant qu'institutions chargées de l'emploi des chefs de tous les services de l'administration de la République de Vanuatu, notifient à tous les services et organismes relevant de leurs autorités respectives de se conformer strictement aux dispositions du paragraphe 64 1) de la Constitution.
- 4.6 Que chaque organisme gouvernemental modifie ou révise ses politiques pour satisfaire aux dispositions du paragraphe 64 1) de la Constitution et ne continue pas à suivre les pratiques et "coutumes de faire les choses" qui ont été les normes dans la plupart des institutions publiques. En outre, des modifications devraient être apportées au formulaire de candidature de la CFP et en particulier à la "liste de contrôle du processus de recrutement" afin d'insister sur l'utilisation des 3 langues officielles dans les publications des agences gouvernementales.



**LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE DE VANUATU**  
**M. Hamlison Bulu**