



CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2014-2015

Definitions. 1

city — cité

communication and communicate — communication et communiquer

court — tribunaux

Crown corporation — sociétés de la Couronne

department — ministère

institution — institution

linguistic community — communauté linguistique

municipality — municipalité

official languages — langues officielles

peace officer — agent de la paix

publication and published — publication et publier

public service — services publics

Purpose. 1

Interpretation

Minister responsible. 2

Act prevails. 3(1)

Exception. 3(2)

Distinct institutions. 4

Authority of Legislature. 5

Implementation plan. 5.1

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature. 6

Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly. 7

Records and journals of the Legislative Assembly. 8

Legislative and other instruments

Language of legislation. 9

Equal authority of both language versions. 10

Introduction of bills. 11

Acts of the Legislature. 12

Publication in *The Royal Gazette*. 13

Act of the Province. 14



Rapport annuel 2014-2015

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Place Kings, tour King, bureau 646
440, rue King
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8
CANADA

Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444

www.languesofficielles.nb.ca

ISBN (version imprimée) 978-1-4605-0721-6
ISBN (version française en ligne) 978-1-4605-0723-0
ISBN (version anglaise en ligne) 978-1-4605-0722-3

ISSN 1712-0381

Les photos publiées dans ce document ne peuvent être reproduites sans l'autorisation écrite du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick

Rapport annuel 2014-2015

Sommaire

Chapter Outline

Definitions.....	1
city — cité	
communication and communicate — communication et communiquer	
court — tribunaux	
Crown corporation — sociétés de la Couronne	
department — ministère	
institution — institution	
linguistic community — communauté linguistique	
municipality — municipalité	
official languages — langues officielles	
peace officer — agent de la paix	
publication and published — publication et publier	
public service — services publics	
Purpose.....	1.1
Interpretation	2
Minister responsible.....	3(1)
Act prevails.....	3(2)
Exception.....	4
Distinct institutions.....	5
Authority of Legislature.....	5.1
Implementation plan.....	6
Proceedings of the Legislative Assembly	7
Language of the Legislature.....	8
Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.....	9
Records and journals of the Legislative Assembly.....	10
Legislative and other instruments	11
Language of legislation.....	12
Equal authority of both language versions.....	13
Introduction of bills.....	14
Acts of the Legislature.....	15
Acts of the Legislature published in <i>The Royal Gazette</i>	
Acts of the Legislature published under an Act of the Province.....	
Objet.....	
Interprétation	
Ministre responsable.....	
Primauté de la Loi.....	
Cas d'exception.....	
Institutions distinctes.....	
Pouvoir de la Législature.....	
Plan de mise en application.....	
Débats et travaux de l'Assemblée législative	
Langues de la Législature.....	
Interprétation des débats et travaux.....	
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée.....	
Actes législatifs et autres	
Langues de la législation.....	
Authenticité des deux versions.....	
Adoption des projets de lois.....	
Lois de la Législature.....	
Publication obligatoire dans la <i>Gazette royale</i>	
Documents officiels.....	
Documents publiés en vertu d'une loi.....	

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Juin 2015

L'honorable Chris Collins
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*,
j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux
langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du
1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très
haute considération.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in cursive script, reading "Katherine d'Entremont".

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Table des matières

AVANT-PROPOS	8
LES LANGUES OFFICIELLES EN CHIFFRES	10
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	13
DOSSIERS LINGUISTIQUES	18
• Le bilinguisme chez les fonctionnaires : Une compétence clé.....	18
• Deux langues, c'est bon pour les affaires.....	33
• L'évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick.....	38
• Plan gouvernemental sur les langues officielles : Peu de résultats concrets.....	47
• Immigration au Nouveau-Brunswick.....	54
RESPECT DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	60
• Introduction	60
• Statistiques 2014-2015.....	62
• Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat.....	64
○ Service Nouveau-Brunswick.....	64
○ Réseau de santé Vitalité.....	66
○ Sécurité publique (GRC).....	67
○ FacilicorpNB.....	68
○ Ville de Fredericton.....	69
○ Ville de Moncton.....	70
• Violations généralisées à Miramichi.....	71

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE	74
• Nouvelles dispositions de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	74
○ Obligations linguistiques des associations professionnelles.....	74
○ Protection des plaignants contre les représailles.....	76
• Traduction des renseignements médicaux.....	76
 ASPECTS OPÉRATIONNELS	80
• Sous-financement chronique du Commissariat.....	80
• Absence de tribune pour les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative.....	81
 PROMOTION	84
• Deux langues officielles, des pratiques exemplaires.....	84
• Les lois du Nouveau-Brunswick sont corédigées dans les deux langues officielles.....	87
• Période des questions à l'Assemblée législative : 82 % en anglais.....	88
• Présentations de la commissaire.....	88
• Les droits linguistiques expliqués.....	89

Avant-propos

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

La Constitution canadienne énonce que le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans toutes les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La Loi sur les langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) oblige les institutions suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- l'Assemblée législative et les bureaux des agents de l'Assemblée législative (p. ex. le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick),
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (p. ex. Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créé afin d'exercer des fonctions de l'État.

De plus, la LLO impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John),
- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population (Atholville, Charlo, Dalhousie, Eel River Crossing, Rexton, Richibucto, Shediac et Tide Head),
- aux commissions de services régionaux 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11.

Il est à noter que la LLO ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes. Les districts scolaires, les écoles publiques, les centres communautaires, les collèges communautaires et les universités n'ont pas à offrir des services dans les deux langues officielles. En outre, la LLO ne s'applique pas aux sections anglaise et française du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

La LLO ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans les cas où elles offrent au public des services pour le compte du gouvernement provincial.

L'offre active

Les institutions visées par la LLO ont l'obligation d'informer le public que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Ce n'est donc pas au citoyen de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Répondre au téléphone et accueillir quelqu'un dans les deux langues officielles sont des exemples d'offre active.

Le poste de commissaire aux langues officielles

La LLO, adoptée en 2002, a créé le poste de commissaire aux langues officielles.

En juin 2013, Katherine d'Entremont a été nommée à ce poste pour un mandat non renouvelable de sept ans.

La commissaire a une double mission : d'une part, elle doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

La commissaire aux langues officielles est une agente de l'Assemblée législative et elle est indépendante du gouvernement.

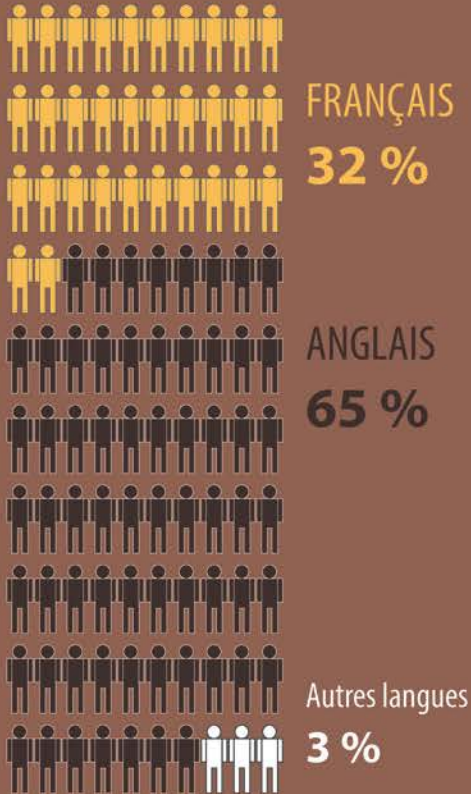
Rapport annuel

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel de ses activités. Ce douzième rapport présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015.

Les langues officielles en chiffres

Document préparé à l'aide de données de Statistique Canada et d'analyses de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques*

Part des langues officielles au Nouveau-Brunswick selon la langue maternelle

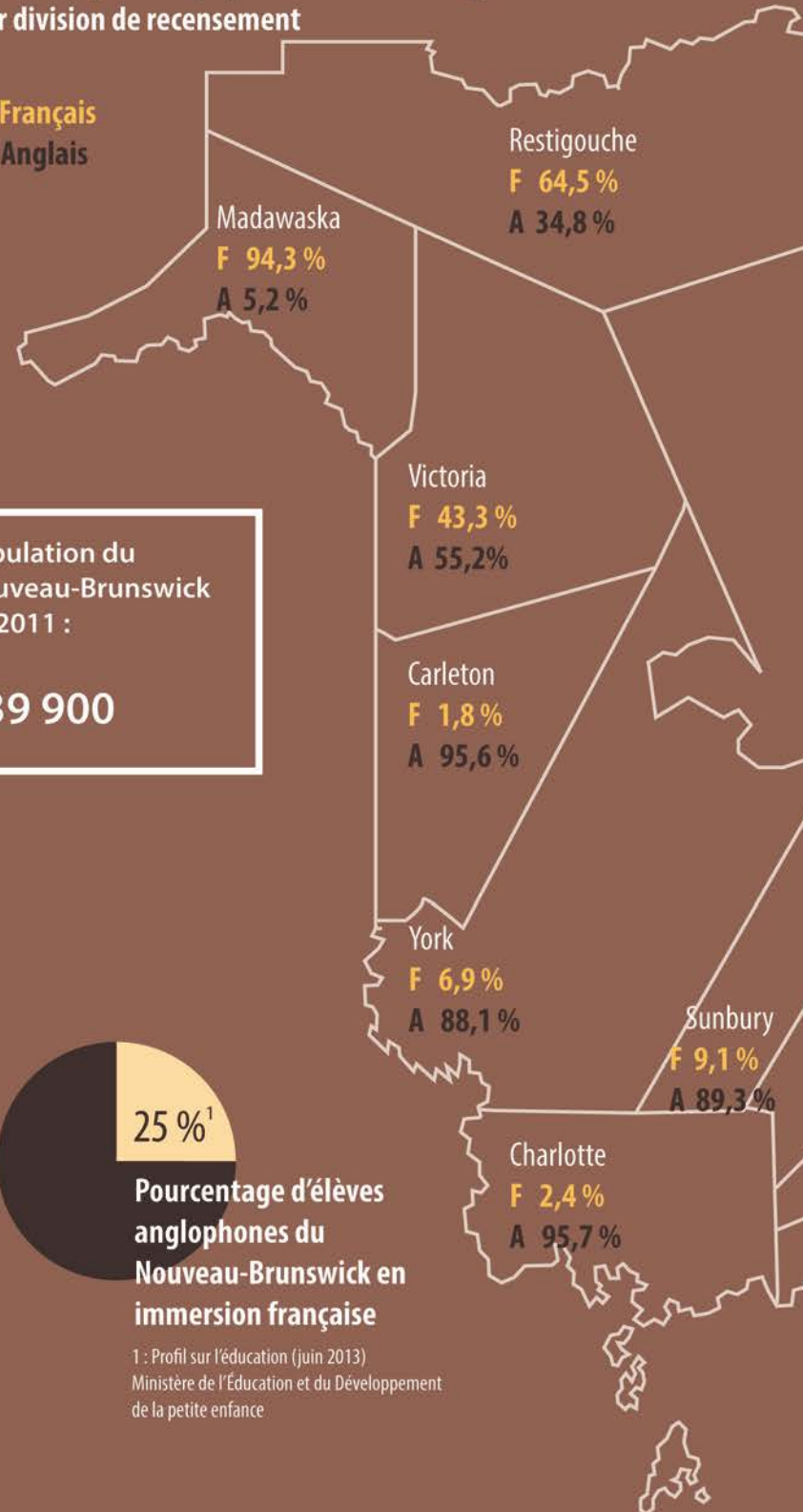


Pourcentages de la population selon la langue maternelle par division de recensement

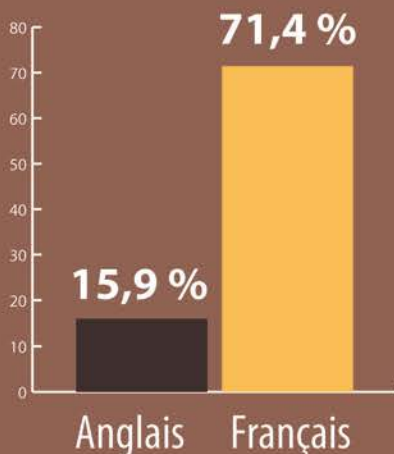
F Français
A Anglais

Population du Nouveau-Brunswick en 2011 :

739 900

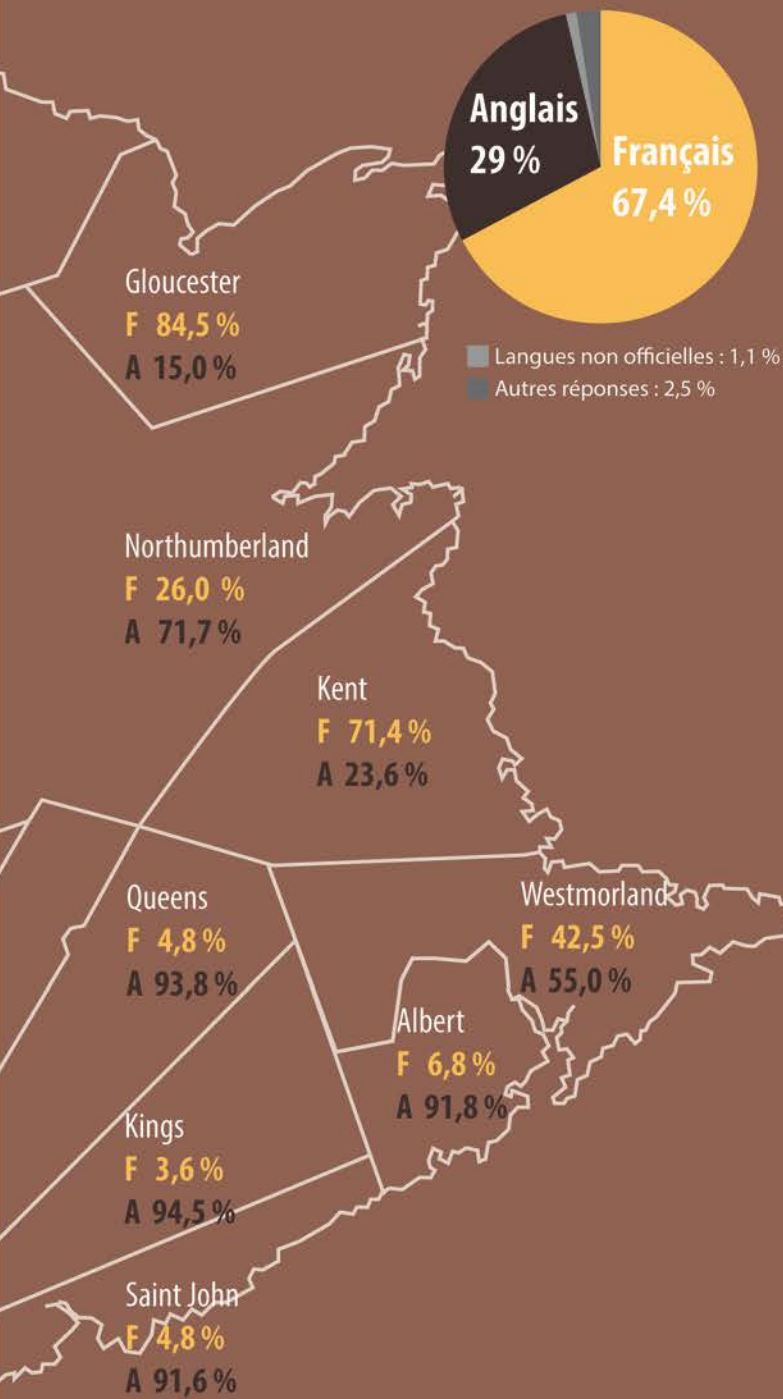


Taux de bilinguisme (français et anglais) selon la langue maternelle



1 : Profil sur l'éducation (juin 2013)
Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

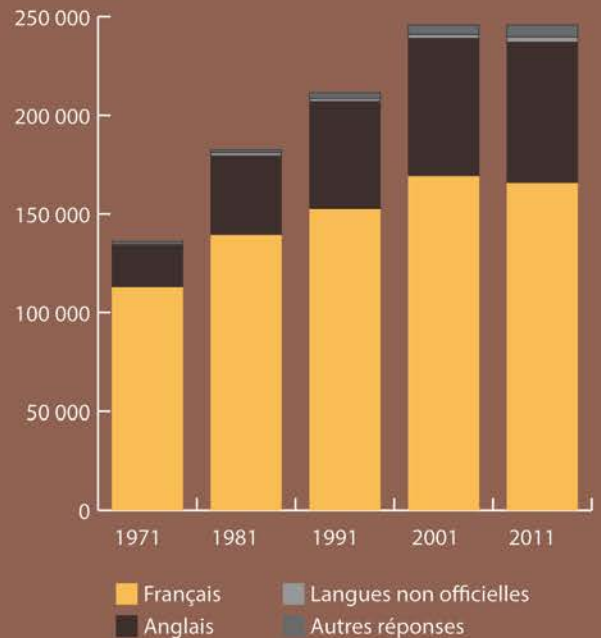
Proportion de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick selon la langue maternelle, 2011



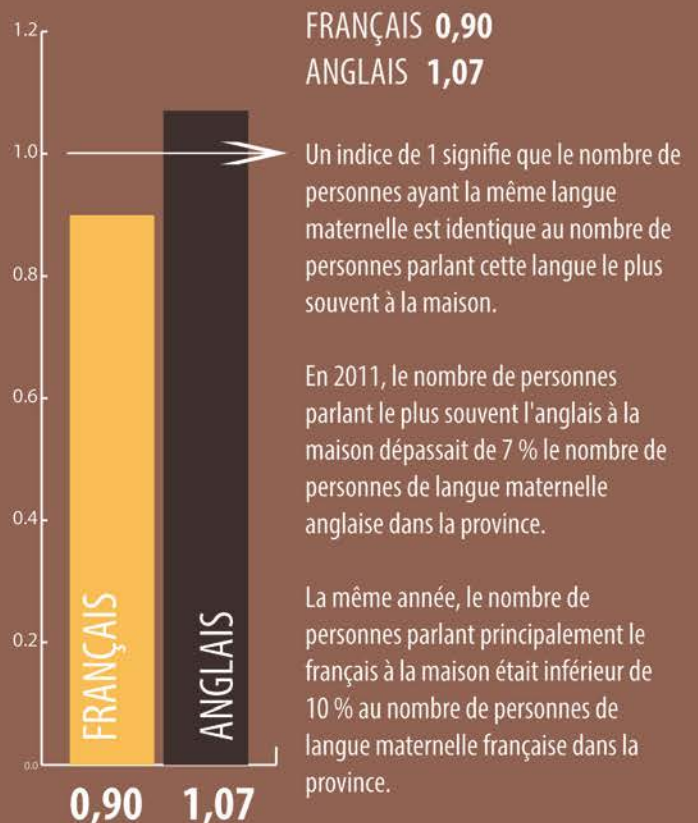
* PÉPIN-FILION, D. (2013). Esquisse de la situation linguistique du Nouveau-Brunswick, pour le Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

PÉPIN-FILION, D. (2014). Évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, pour le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

Nombre de personnes bilingues selon la langue maternelle, Nouveau-Brunswick, 1971 à 2011



Vitalité des langues



Message de la commissaire



Ce rapport annuel présente bien plus qu'un compte rendu de nos activités : il renferme de nombreuses données qui nous renseignent sur divers aspects des langues officielles dans notre province.

Ainsi, le résumé de l'étude sur l'évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick (à la page 38) montre que le nombre de personnes bilingues a plus que doublé dans la province entre 1951 et 2001 pour s'établir à un peu plus du tiers (34,2 %) de la population. Et plusieurs seront surpris d'apprendre que les anglophones représentent maintenant près de 30 % de toutes les personnes bilingues au Nouveau-Brunswick. Il est clair que les efforts en matière d'apprentissage de la langue seconde ont donné des résultats. À cet égard, les auteurs de l'étude estiment que l'immersion française a contribué au bilinguisme des trois quarts des jeunes adultes anglophones bilingues. Toutefois, depuis le début des années 2000, le nombre de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick stagne alors que le taux de bilinguisme semble maintenant en légère baisse. Comment expliquer cette situation? Comment renouer avec la croissance du taux de bilinguisme?

Au cours des derniers mois, nous nous sommes penchés sur la capacité bilingue de la haute fonction publique dans la province. Notre étude (à la page 18) présente une donnée fort intéressante : environ 50 % des hauts fonctionnaires des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I) peuvent exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles. Étant donné qu'il n'y a pas de données antérieures à cette étude, nous ne pouvons déterminer s'il y a eu progression ou recul en cette matière. Cependant, près de 50 ans après l'adoption de la première loi sur les langues officielles, comment expliquer que tous nos hauts fonctionnaires ne soient pas bilingues?

Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a publié en mars 2015 une étude sur les avantages économiques du bilinguisme dans la province (à la page 33). Réalisée par l'économiste Pierre-Marcel Desjardins et le spécialiste en développement économique David Campbell, l'étude décrit les importantes retombées économiques générées par le caractère et la main-d'œuvre bilingues du Nouveau-Brunswick.

*Pour tirer profit de nos deux langues officielles,
il faut penser et agir autrement.*

Ainsi, on apprend que le bilinguisme a joué un rôle fondamental dans le développement de secteurs clés tels que les centres de contact avec la clientèle, les industries langagières et les services professionnels. L'analyse démontre aussi que les retombées économiques du bilinguisme profitent tant aux personnes unilingues que bilingues. En effet, les entreprises venues dans la province pour sa main-d'œuvre bilingue ont créé deux emplois unilingues pour chaque poste bilingue. Le bilinguisme a également permis de développer des liens commerciaux plus forts ainsi que des investissements plus importants avec le Québec et des pays francophones. En parcourant cette étude, j'ai eu la nette impression que ces retombées pourraient être beaucoup plus élevées s'il existait une approche plus concertée pour tirer profit de nos deux langues officielles. Les auteurs de l'étude recommandent d'ailleurs la mise sur pied d'un conseil du gouvernement et du secteur privé dont le mandat consisterait à déterminer des mesures concrètes pour accroître les retombées économiques du bilinguisme.

Bien que ces trois études portent sur des sujets très différents, elles indiquent à des degrés divers que le caractère bilingue de notre province n'est pas pleinement exploité.

Des attentes qui ne sont plus les mêmes

Lorsque la première *Loi sur les langues officielles* (LLO) fut adoptée en 1969, un des principaux objectifs était d'assurer aux deux groupes linguistiques des services publics dans la langue de leur choix. Progressivement, le gouvernement provincial a élargi sa gamme de services bilingues. D'une langue qui se parlait surtout dans la sphère privée, le français s'est répandu dans l'espace public, y compris dans les bureaux gouvernementaux. Parallèlement, la province a acquis un statut particulier au sein de la fédération canadienne, devenant la seule province officiellement bilingue. Des programmes d'immersion française ont fait leur apparition. L'égalité de nos deux communautés linguistiques et leur droit à des institutions distinctes ont été reconnus. Puis, des leaders ont su exploiter ce caractère bilingue pour diversifier notre économie.

Près d'un demi-siècle s'est écoulé depuis l'adoption de la première LLO. Aujourd'hui, les attentes en matière de langues officielles ne sont plus les mêmes. Les membres de nos deux communautés s'attendent non pas à des accommodements, mais à des services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province. Ils savent que la LLO leur accorde ce droit et ils veulent que celui-ci soit pleinement respecté.

Les parents veulent que leurs enfants acquièrent une bonne maîtrise de leur langue seconde afin qu'ils puissent postuler des emplois exigeant la connaissance du français et de l'anglais. Les fonctionnaires provinciaux s'attendent à être supervisés et à travailler dans la langue officielle de leur choix. Les entreprises installées au Nouveau-Brunswick comptent au minimum sur une main-d'œuvre bilingue; de nombreux autres pays ayant une main-d'œuvre multilingue à leur offrir. Bref, le paradigme a considérablement changé au cours des dernières décennies. Est-ce que la vision et les pratiques gouvernementales en matière de langues officielles reflètent ce changement de paradigme?

Une enquête sur la prestation de services bilingues par Service Nouveau-Brunswick (à la page 64) révèle que certains centres de services ne comptent aucun employé bilingue. Si un service en français est requis, le client devra utiliser le téléphone! Une évaluation du plan gouvernemental sur les langues officielles (à la page 47) – plan qui devait redonner un nouvel élan aux langues officielles – révèle que très peu de mesures concrètes ont été mises en œuvre. Quatre ans après le dépôt d'un rapport d'enquête sur des violations à la LLO, la Ville de Miramichi (à la page 71) ne se conforme toujours pas à la plupart de ses obligations linguistiques.

Ces constats déplorables sont le résultat d'attitudes et de pratiques gouvernementales qui ne semblent pas avoir changé depuis des décennies : crainte de parler de bilinguisme, tolérance pour des violations persistantes à la LLO, gêne à promouvoir l'usage du français dans les bureaux gouvernementaux, timidité dans la promotion des droits constitutionnels des Néo-Brunswickois, malaise à expliquer la raison d'être de la dualité en éducation, et j'en passe.

De telles attitudes, de telles pratiques entretiennent une incompréhension au sein de certains segments de la population sur la raison d'être du bilinguisme officiel et de la dualité linguistique. Il en découle des mythes et des attaques qui refont surface périodiquement, en particulier dès que l'économie devient anémique. Plus graves encore, ces attitudes et ces pratiques alimentent une culture qui nous empêche d'avancer et surtout de tirer pleinement profit du caractère bilingue de notre province.

Penser et agir autrement

Tout le monde sait que le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue. Nous en sommes fiers, et avec raison. En effet, ce statut est d'abord et avant tout un signe de respect et d'égalité de nos deux communautés linguistiques officielles. Toutefois, outre l'obligation du gouvernement de servir les citoyens dans la langue officielle de leur choix, que signifie ce statut de province bilingue? Comment peut-on en tirer profit? Comment faire du bilinguisme un levier de développement social et économique? Comment accroître le taux de bilinguisme dans la population? Voilà des questions que plusieurs évitent de se poser. Pourtant, les réponses ont le potentiel de redonner au Nouveau-Brunswick un nouvel essor.

Pour tirer profit de nos deux langues officielles, il faut penser et agir autrement.



CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

Definitions.....	1
city — cité	
communication and communicate — communication et communiquer	
court — tribunaux	
Crown corporation — sociétés de la Couronne	
department — ministère	
institution — institution	
linguistic community — communauté linguistique	
municipality — municipalité	
official languages — langues officielles	
peace officer — agent de la paix	
publication and published — publication et publier	
public service — services publics	
Purpose.....	1.1
Interpretation	2
Minister responsible.....	3(1)
Act prevails.....	3(2)
Exception.....	4
Distinct institutions.....	5
Authority of Legislature.....	5.1
Implementation plan.....	6
Proceedings of the Legislative Assembly	7
Language of the Legislature.....	7
Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.....	8
Records and journals of the Legislative Assembly.....	8
Legislative and other instruments	9
Language of legislation.....	10
Equal authority of both language versions.....	11
Introduction of bills.....	12
Acts of the Legislature.....	13
Publication in <i>The Royal Gazette</i>	14
Acts of the Legislature under an Act of the Province.....	15

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

Définitions.....	1
agent de la paix — peace officer	
communication et communiquer — communication and communicate	
communauté linguistique — linguistic community	
institution — institution	
langues officielles — official languages	
ministère — department	
municipalité — municipality	
publication et publier — publication and published	
services publics — public service	
sociétés de la Couronne — Crown Corporation	
tribunaux — court	
Objet.....	1.1
Interprétation	2
Ministre responsable.....	3(1)
Cas d'exception.....	3(2)
Institutions distinctes.....	4
Pouvoir de la Législature.....	5
Plan de mise en application.....	5.1
Débats et travaux de l'Assemblée législative	6
Langues de la Législature.....	7
Interprétation des débats et travaux.....	7
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative.....	8
Langues de la législation.....	9
Authenticité des projets de lois.....	10
Adoption des projets de lois.....	11
Lois de la Législature.....	12
Publication obligatoire dans la <i>Gazette royale</i>	13
Documents officiels.....	14
Documents publiés en vertu d'une loi.....	15

Dossiers linguistiques

UNE COMPÉTENCE CLÉ

Plusieurs raisons expliquent pourquoi il est nécessaire que les hauts fonctionnaires du Nouveau-Brunswick parlent les deux langues officielles. D'une part, ces dirigeants exercent des fonctions qui nécessitent un dialogue constant avec les membres des deux communautés linguistiques. D'autre part, ces hommes et ces femmes sont les premiers responsables de l'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Leur connaissance des deux langues leur permet de veiller à ce que les services soient de qualité égale en français et en anglais. Par ailleurs, les hauts fonctionnaires supervisent des employés francophone et anglophone. Ils doivent donc pouvoir communiquer avec eux dans leur langue. Enfin, les hauts fonctionnaires représentent le Nouveau-Brunswick et, par ce fait même, ils doivent incarner l'une de ses plus importantes valeurs : le bilinguisme officiel. Malgré toutes ces raisons, le bilinguisme n'est pas une exigence pour tous les postes de haute direction. La commissaire croit que cette situation doit être corrigée.

Introduction

En 1969, lors de l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'engageait à fournir ses services au public en français et en anglais. Dès lors, la fonction publique s'est bilinguisée afin de répondre à ses obligations linguistiques.

Le bilinguisme officiel n'a jamais signifié que tous les employés de l'État doivent parler les deux langues. Au contraire, selon les dernières données gouvernementales, seuls 41 % des employés des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I des services publics) doivent être bilingues. Toutefois, on s'attendrait à ce que les premiers responsables de l'application de la LLO, les hauts fonctionnaires, doivent obligatoirement parler les deux langues. Et pourtant, dans la seule province officiellement bilingue au pays, aucune politique, aucune ligne directrice ne le prescrit.

Au cours des dernières années, le discours du gouvernement sur la question du bilinguisme au sein de la haute fonction publique a semblé évoluer. En effet, le gouvernement provincial s'est engagé publiquement à « améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique » de la province. Cet engagement est d'abord apparu dans le Plan sur les langues officielles *Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013*. Puis, il a été repris dans le Plan de mise en application de la LLO, partie intégrante de la *Loi sur les langues officielles* :

(5.1) La Province élabore un plan établissant les modalités de respect des obligations que lui impose la présente loi, lequel énonce notamment :

e) les mesures propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics;

Bien que cet engagement gouvernemental soit plutôt vague et dépourvu de cibles, il témoigne clairement de l'importance du bilinguisme pour les hauts fonctionnaires du Nouveau-Brunswick. En fait, plusieurs raisons expliquent pourquoi le bilinguisme est une compétence essentielle à l'exercice de leurs

fonctions. Ces raisons se regroupent dans quatre catégories :

1. Pouvoir communiquer avec les deux communautés linguistiques;
2. Veiller à la qualité des services bilingues à la population;
3. Créer un environnement de travail bilingue;
4. Incarner une des valeurs fondamentales de la province.

Qui sont les hauts fonctionnaires?

Selon le *Manuel des politiques en dotation du gouvernement du Nouveau-Brunswick*, un cadre supérieur est un employé dont le traitement se situe entre les échelles salariales 8 et 12.

En fonction de cette définition, le Commissariat considère que les sous-ministres, sous-ministres adjoints ainsi que tous les employés des échelles salariales 8 à 12 sont des hauts fonctionnaires.

Les hauts fonctionnaires représentent environ 3 % de l'effectif total des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I).

PREMIÈRE PARTIE

De multiples raisons d'exiger que tout haut fonctionnaire soit bilingue

1 Pouvoir communiquer avec les deux communautés linguistiques

La communication est au cœur du travail du haut fonctionnaire. Quotidiennement, celui-ci doit s'entretenir avec des dirigeants politiques, des fonctionnaires, des citoyens et des groupes d'intérêt. Il n'est donc pas étonnant que trois des six compétences recherchées par le gouvernement dans le recrutement de ses cadres supérieurs reposent sur la communication (voir l'encadré à la page 23). Dans une province qui compte deux communautés linguistiques officielles, l'unilinguisme constitue alors un sérieux handicap. Ainsi, un haut fonctionnaire unilingue ne peut diriger des employés dans la langue officielle de leur choix. De plus, la barrière linguistique l'empêche de s'adresser directement à des membres de l'autre communauté linguistique. Par ailleurs, le haut fonctionnaire unilingue ne peut prendre connaissance par lui-même des informations que les médias rapportent sur son

ministère dans l'autre langue. En outre, l'unilinguisme peut constituer un obstacle majeur à une communication claire entre le haut fonctionnaire et son ministre.

Il faut aussi souligner qu'un haut fonctionnaire unilingue n'a pas un accès direct à de nombreuses sources d'information (lettres, mémoires, études, rapports, notes d'information) rédigées dans l'autre langue. Par conséquent, son travail d'analyse, tâche essentielle à son rôle de conseiller auprès des dirigeants politiques, peut être incomplet.

Le français et l'anglais ayant un statut égal au Nouveau-Brunswick, l'unilinguisme du haut fonctionnaire crée également une situation d'iniquité envers un groupe linguistique qui doit alors utiliser l'autre langue pour communiquer avec lui. Une situation paradoxale en découle : l'employé de l'État, qui, par définition, est au service du public, impose une langue qui n'est pas celle du groupe qu'il est censé servir.

2 Veiller à la qualité des services bilingues à la population

La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions gouvernementales à servir le citoyen dans la langue officielle de son choix. À cet égard, il faut reconnaître que les hauts fonctionnaires sont les premiers responsables du respect de la *Loi* au sein de leur organisation. À ce titre, ils superviseront la planification, la prestation, le contrôle et l'évaluation des services bilingues à la population.

Les hauts fonctionnaires doivent également veiller à ce que leur organisme respecte d'autres obligations linguistiques connexes, notamment celles liées :

- à la réalisation du Plan d'application de la LLO;
- à la Politique sur la langue de service;
- aux dispositions de la LLO quant aux services fournis par des tiers.

Le bilinguisme est une compétence incontournable pour exercer ces responsabilités. En effet, sans une connaissance des deux langues officielles, le haut fonctionnaire ne peut déterminer par lui-même si les services offerts au public sont de qualité égale en français et en anglais. De plus, son unilinguisme l'empêche de communiquer avec les membres d'une des deux communautés linguistiques afin de connaître leur niveau de satisfaction par rapport aux services qui leur sont fournis dans leur langue. Bref, l'unilinguisme empêche le haut fonctionnaire d'exercer un contrôle de la qualité pour ce qui est des services bilingues. En outre, comment un haut fonctionnaire unilingue peut-il démontrer l'importance des services bilingues à ses employés s'il n'a pas fait l'effort d'apprendre l'autre langue officielle?

Certes, un haut fonctionnaire peut demander à un subalterne bilingue d'exercer ces fonctions. Cependant, dans un tel cas, il cesse en fait d'exercer des responsabilités qui sont pourtant les siennes, compromettant ainsi le principe de reddition de comptes.

3 Créer un environnement de travail bilingue

Selon la Politique sur la langue de travail, les fonctionnaires des ministères et autres organismes gouvernementaux (Partie I des services publics) peuvent choisir la langue officielle dans laquelle ils désirent travailler et être supervisés. En pratique, ce choix ne pourra être exercé que si l'environnement de travail appuie activement l'emploi des deux langues officielles. À cet égard, des études soulignent le rôle clé de la haute direction pour créer un milieu de travail favorisant l'emploi du français et de l'anglais. Ainsi, les hauts fonctionnaires :

- veilleront à ce que la structure organisationnelle et la composition des équipes de travail permettent à chaque employé de travailler dans la langue officielle de son choix;
- s'assureront d'un traitement égal des deux langues dans tous les aspects du travail (communications orales, documents, outils de travail, réunions, etc.);
- veilleront à ce que la formation en langue seconde soit offerte aux employés.

Le leadership des hauts fonctionnaires en matière de langue de travail repose d'abord et avant tout sur leur propre connaissance des deux langues officielles et leur désir de les utiliser au travail. Il est en effet utopique de croire qu'un haut fonctionnaire peut véritablement instaurer une culture de travail bilingue s'il ne parle pas lui-même ces deux langues. Il ne s'agit pas ici de prétendre qu'un haut fonctionnaire unilingue fera preuve de mauvaise volonté, bien au contraire. Toutefois, le haut fonctionnaire unilingue est confronté à un obstacle de taille; il ne peut prêcher par l'exemple.

4 Incarner une des valeurs fondamentales de la province

Il y a maintenant près d'un demi-siècle, le Nouveau-Brunswick devenait une province officiellement bilingue. Après l'adoption de sa première *Loi sur les langues officielles* en 1969, le Nouveau-Brunswick a obtenu en 1982 que cette égalité soit inscrite dans la *Constitution canadienne*. Une dizaine d'années plus tard, le statut d'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick était à son tour inscrit dans la loi fondamentale du pays. Puis, en 2002, le Nouveau-Brunswick s'est doté d'une nouvelle loi sur les langues officielles.

Ces quelques repères historiques illustrent clairement que l'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick constituent une valeur fondamentale de notre province. À titre de représentants de la province et de ses deux communautés linguistiques, les hauts fonctionnaires doivent incarner cette valeur fondamentale d'égalité en étant eux-mêmes bilingues.

Le bilinguisme devrait figurer parmi les compétences essentielles pour ceux qui désirent gravir les échelons de la fonction publique provinciale. Ainsi, tout fonctionnaire aspirant à diriger des employés issus des deux communautés linguistiques saurait qu'il ne peut s'attendre à pareil privilège s'il ne parle pas le français et l'anglais. Tout fonctionnaire souhaitant conseiller directement les élus saurait qu'il doit parler leurs langues respectives pour exercer de telles fonctions. Enfin, tout fonctionnaire espérant exercer une influence déterminante sur l'avenir de cette province saurait que pour ce faire, il doit pouvoir communiquer dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

La communication : au cœur des compétences en leadership

Cet extrait d'un document du gouvernement du Nouveau-Brunswick présente trois des six compétences en leadership qui sont recherchées pour former et sélectionner les cadres supérieurs. Ces compétences font clairement ressortir que la communication est au cœur du leadership.

Encadrement et formation d'équipe

Forme des équipes et des personnes hautement motivées et efficaces afin d'atteindre des objectifs communs. Respecte et reconnaît la contribution de chaque personne. Encourage chaque personne à se perfectionner, à croître et à travailler au meilleur de ses compétences et habiletés, et appuie les possibilités favorisant l'utilisation de ces compétences. Adopte les valeurs de la fonction publique et enseigne aux autres l'importance de les mettre en pratique. Transmet volontiers ses connaissances et ses expériences personnelles et fournit des commentaires pour améliorer le rendement de l'équipe et de chaque personne. Donne plus de latitude aux autres en leur déléguant des responsabilités, des pouvoirs et l'obligation de rendre compte. Appuie les nouveaux projets et incite les autres à changer.

Compréhension organisationnelle

Connaît les activités et tous les liens clés dans le secteur public, de même que les décideurs, les partenaires et les intervenants qui ont une incidence sur ceux-ci. Demeure ouvert, respectueux et flexible en présence de points de vue différents. Adapte rapidement son approche lorsqu'une situation change.

Établissement de relations

Établit des relations de travail, des réseaux de personnes-ressources et des partenariats efficaces avec des personnes de tous les niveaux ainsi qu'avec des organisations à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement. Écoute ce que les autres ont à dire et répond de façon claire, concise et diplomatique, en adaptant son style de communication au besoin. Perçoit l'attitude, les sentiments et les préoccupations des autres, en prend conscience, les respecte et y est sensible. Agit avec équité, honnêteté et transparence, respecte ses engagements envers les autres et soutient les valeurs de la fonction publique.

Source : *Compétences en leadership des cadres*, Gouvernement du Nouveau-Brunswick

DEUXIÈME PARTIE

Un discours ambigu

Bien qu'il soit clair que le bilinguisme devrait être une exigence pour tous les postes de hauts fonctionnaires au Nouveau-Brunswick, le gouvernement provincial ne l'a jamais décrété officiellement. En fait, les exemples qui suivent montrent que sa position sur cette question est ambiguë, voire contradictoire.

L'approche d'équipe

Pour fournir des services bilingues à la population, le gouvernement provincial utilise ce qu'il appelle « l'approche d'équipe ». Comme son nom l'indique, cette approche consiste à tirer profit des compétences linguistiques de l'ensemble des membres d'un groupe pour assurer la prestation de services au public dans les deux langues officielles. Un profil linguistique est établi pour chaque équipe; celui-ci décrivant le nombre requis d'employés unilingues anglais, unilingues français et bilingues.

Il est important de souligner que les postes qui existent au sein d'une équipe ne sont pas désignés bilingues ou unilingues. En fait, un poste occupé par une personne bilingue pourrait l'être plus tard par une personne unilingue si le profil linguistique (le nombre total d'employés unilingues et bilingues requis pour cette équipe) est respecté. Par conséquent, en ne rattachant pas directement d'exigences linguistiques aux postes, le gouvernement peut difficilement en arriver à bilinguiser certains échelons de l'appareil public.

La promotion d'employés unilingues

Selon des documents gouvernementaux, un employé unilingue peut devenir surveillant pourvu que le profil linguistique de son équipe soit maintenu (voir texte à la page 26). Pareille pratique pose deux problèmes majeurs. Premièrement,

d'après la Politique sur la langue de travail, tout employé peut choisir d'être supervisé et de travailler dans la langue officielle de son choix. Le fait qu'un employé unilingue puisse devenir surveillant peut donc empêcher des fonctionnaires de travailler dans leur langue. Deuxièmement, en affirmant que les personnes unilingues peuvent être promues à des postes supérieurs, le gouvernement compromet ses efforts pour bilinguiser sa haute fonction publique, les hauts fonctionnaires ayant été d'abord des surveillants, puis des cadres intermédiaires.

Le recrutement d'agents de l'Assemblée législative

Au printemps 2013, un concours a été lancé pour pourvoir trois postes d'agents de l'Assemblée législative, soit ceux d'ombudsman du Nouveau-Brunswick, de défenseur des enfants et de la jeunesse, et de commissaire aux langues officielles. Plusieurs observateurs ont alors été fort surpris de constater que seul le poste de commissaire aux langues officielles exigeait une connaissance du français et de l'anglais. Bien qu'à l'issue du concours, les personnes retenues pour les trois postes parlaient les deux langues officielles, il est pour le moins étonnant que l'avis de concours n'ait pas exigé la connaissance des deux langues pour tous les postes.

Une situation similaire est survenue au cours de l'hiver 2015. En effet, l'avis de concours pour le poste de défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick n'exigeait pas la connaissance des deux langues. Le bilinguisme était plutôt présenté dans le document comme un atout.

La commissaire estime que de telles pratiques ne peuvent continuer et croit que l'Assemblée législative devrait suivre l'exemple du Parlement

canadien qui a adopté en juin 2013 la *Loi concernant les compétences linguistiques*. Cette dernière prévoit que la capacité de parler et de comprendre clairement les deux langues officielles est une condition préalable à la nomination des agents du Parlement canadien.

Le bilinguisme : une valeur?

Le Plan sur les langues officielles *Le bilinguisme officiel – Une force* prévoyait la mesure suivante :

Le gouvernement s'assure que le bilinguisme officiel est inscrit comme une valeur fondamentale de la fonction publique. Il est notamment clairement intégré dans le Code de conduite des employés de la fonction publique.

Un examen du document *Valeurs de la fonction publique du Nouveau-Brunswick et code de conduite* permet de constater que le gouvernement a donné suite à l'engagement énoncé dans le plan. Toutefois, le libellé ne permet pas de conclure que la maîtrise des deux langues officielles est une compétence recherchée.

Valeur : Respect

Les fonctionnaires valorisent la diversité au sein de la fonction publique et des collectivisés qu'ils servent, notamment, ils respectent les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Bien que positive, cette affirmation ne démontre pas que la connaissance des deux langues officielles soit une valeur au sein de la fonction publique.

Le bilinguisme, une compétence qui brille par son absence!

Pour recruter et gérer son personnel, le gouvernement provincial utilise une série de compétences clés. Parmi celles-ci, six compétences en leadership ont été élaborées pour les postes de cadres supérieurs :

- Encadrement et formation d'équipe
- Compréhension organisationnelle
- Engagement envers l'organisation
- Établissement de relations
- Importance des résultats
- Réflexion stratégique

Comme nous l'avons mentionné plus haut, la moitié de ces compétences en leadership (encadrement et formation d'équipe, compréhension organisationnelle et établissement de relation) font appel à la communication avec divers groupes, etc. Or, malgré le fait que le français et l'anglais soient les langues officielles de la province, le bilinguisme ne figure pas parmi les compétences clés pour les hauts fonctionnaires.

Les agents de l'Assemblée législative et leur rôle très médiatisé : une raison de plus d'exiger le bilinguisme

Le travail des agents de l'Assemblée législative (commissaire aux langues officielles, ombudsman, vérificateur général, etc.) suscite souvent l'intérêt des médias d'information. C'est particulièrement le cas lorsqu'ils tiennent une conférence de presse pour présenter leur rapport annuel ou les résultats d'une enquête. Lors d'un tel événement, où l'agent et l'organisme qu'il dirige ne font qu'un, le recours à des porte-paroles pour transmettre aux journalistes l'information dans l'autre langue officielle ne peut être envisagé. Un agent unilingue est donc confronté à un obstacle. Bien qu'il puisse avoir recours à un service d'interprétation simultanée durant la conférence de presse, cette option n'est pas envisageable lors d'entrevues individuelles, en studio ou par téléphone.

Extrait du document gouvernemental *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de travail*

Si je suis un employé unilingue, de quelle manière la Politique sur la langue de travail influera-t-elle sur mes chances d'obtenir une promotion?

Le personnel unilingue continuera d'avoir des chances d'avancement. Supposons que vous êtes un employé unilingue et qu'il y a dans vos surveillants une personne bilingue et deux personnes unilingues. Quand l'un de ces postes deviendra vacant, vous pourrez obtenir une promotion aussi longtemps que l'ensemble de l'équipe satisfait les exigences linguistiques et à la condition que vous soyez la personne la plus qualifiée pour cet emploi.

Si les employés unilingues souhaitent devenir surveillants, la promotion n'ira-t-elle pas à un candidat bilingue qui essaie d'obtenir le même poste?

Cela dépendra si les exigences concernant le bilinguisme de l'équipe sont satisfaites ou non au moment de la publication de l'avis de concours. Si le nombre d'employés ayant une capacité bilingue dans l'équipe est suffisant, les exigences annoncées dans l'avis viseront un candidat unilingue et vous pouvez alors poser votre candidature. Les candidats bilingues peuvent aussi poser leur candidature, mais les exigences viseront une seule langue et par conséquent, les candidats bilingues n'auront pas un avantage par rapport à vous. Le fait qu'ils sont bilingues ne sera pas pris en considération dans le processus d'évaluation des candidatures.

Source : *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de travail*,
Gouvernement du Nouveau-Brunswick

TROISIÈME PARTIE

Point de repère pour mesurer la capacité bilingue de la haute direction

En vertu de l'article 5.1 de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement doit élaborer un Plan de mise en application de la *Loi*. Ce plan doit notamment énoncer les « mesures propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics ».

Afin de mesurer les progrès en ce domaine, il est nécessaire de connaître la capacité bilingue

actuelle de la haute direction. Cette information ne figurant dans aucun document officiel, la commissaire a donc entrepris de dresser le portrait de cette capacité. Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré et envoyé à tous les ministères ainsi qu'au Cabinet du premier ministre (voir le résumé ci-dessous).

Le questionnaire en bref

Le questionnaire vise à déterminer le nombre de hauts fonctionnaires unilingues et bilingues au sein des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I des services publics). Selon le *Manuel des politiques en dotation* du gouvernement du Nouveau-Brunswick, un cadre supérieur est un employé dont le traitement se situe entre les échelles salariales 8 et 12. Un sous-ministre, un sous-ministre adjoint et tout employé des échelles salariales 8 à 12 est donc considéré comme un haut fonctionnaire.

Aux fins de cet exercice, un haut fonctionnaire est considéré comme bilingue s'il possède un certificat valide en compétence **orale** de niveau 3 (Avancé – Compétence professionnelle générale) ou plus. En l'absence de certificat valide, est considéré comme bilingue tout haut fonctionnaire qui peut, à l'oral, faire tout ce qui suit dans les deux langues officielles :

- donner des explications et des descriptions détaillées,
- traiter des questions hypothétiques,
- soutenir une opinion, défendre un point de vue et justifier une mesure,
- donner des conseils et des avis,
- s'occuper de situations complexes reliées au travail.

Dans l'éventualité où la description ci-dessus est insuffisante pour la détermination de la capacité bilingue du haut fonctionnaire, celle-ci doit être déterminée à l'aide du scénario suivant :

À l'occasion d'une rencontre du Comité de la haute direction du ministère, est-ce que cet employé pourrait, malgré des imperfections dans sa langue seconde :

- comprendre les versions française et anglaise des documents à l'étude?
- comprendre les discussions qui se déroulent autour de la table dans les deux langues?
- faire une présentation orale sur l'un de ses dossiers en français et en anglais?
- répondre aux questions de ses collègues dans les deux langues?

Si la réponse à l'une de ces questions est négative, alors l'employé ne peut être considéré comme bilingue aux fins de cet exercice.

Seul le titre du fonctionnaire est demandé sur le questionnaire.

Un aperçu de la capacité bilingue de la haute fonction publique

Les tableaux ci-dessous présentent divers aspects de la capacité bilingue de la haute fonction publique (Partie I). Les données ont été compilées entre janvier et mars 2015. Elles proviennent des réponses à un questionnaire que le Commissariat a fait parvenir au Cabinet du premier ministre (compétences linguistiques des sous-ministres) et à tous les ministères et les organismes

gouvernementaux de la Partie I (compétences linguistiques des autres cadres supérieurs).

Pour chaque poste de haut fonctionnaire, il fallait indiquer la capacité actuelle du titulaire de ce poste à exercer ses fonctions professionnelles en anglais, en français ou dans les deux langues (voir l'encadré *Le questionnaire en bref*).

CAPACITÉ BILINGUE DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK (PARTIE I)

Capacité bilingue de l'ensemble des hauts fonctionnaires : 49 %
Nombre de hauts fonctionnaires bilingues : 159
Nombre total de hauts fonctionnaires : 328*
* Les hauts fonctionnaires représentent environ 3 % de l'effectif total des ministères et des organismes provinciaux (Partie I).

CAPACITÉ BILINGUE DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE SELON LES CATÉGORIES DE POSTES DE HAUTS FONCTIONNAIRES

Catégorie de poste	Effectifs		Capacité bilingue en % <small>Rapport entre le nombre de hauts fonctionnaires bilingues et le nombre total de hauts fonctionnaires</small>
	Nombre de hauts fonctionnaires bilingues	Nombre total de hauts fonctionnaires	
Sous-ministres	11	17	61 %
Sous-ministres adjoints	29	52	55 %
Cadres supérieurs relevant directement d'un sous-ministre	16	32	50 %
Autres cadres supérieurs (échelles salariales 8 à 12)	103	227	45 %

CAPACITÉ BILINGUE DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE SELON LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME

Ministère ou organisme	Effectifs		Capacité bilingue en % Rapport entre le nombre de hauts fonctionnaires bilingues et le nombre total de hauts fonctionnaires
	Nombre de hauts fonctionnaires bilingues	Nombre total de hauts fonctionnaires	
Agriculture, Aquaculture et Pêche	6	14	43 %
Agence des services internes	5	14	36 %
Bureau du Conseil exécutif	19	36	53 %
Cabinet du procureur général	10	20	50 %
Communautés saines et inclusives	4	6	67 %
Développement économique	4	4	100 %
Développement social	12	25	48 %
Éducation et Développement de la petite enfance ¹	10	10	100 %
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	12	19	63 %
Efficacité NB	3	4	75 %
Énergie et Mines	1	6	17 %
Environnement et Gouvernements locaux	5	12	42 %
Finances	2	19	11 %
Justice	7	11	64 %
Ressources humaines	6	11	55 %
Ressources naturelles	6	16	38 %
Santé	16	29	55 %
Sécurité publique	8	16	50 %
Services gouvernementaux	4	7	57 %
Service Nouveau-Brunswick	5	16	31 %
Tourisme, Patrimoine et Culture	4	9	44 %
Transports et Infrastructure	12	30	40 %

¹ Les secteurs francophone et anglophone du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance ne sont pas considérés comme des institutions aux fins de l'application de *la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*. Par conséquent, les hauts fonctionnaires rattachés aux deux secteurs de ce ministère n'ont pas été pris en considération dans la compilation de ces données. Seuls les hauts fonctionnaires servant les deux secteurs ont été pris en compte.

COMPÉTENCE LINGUISTIQUE DES HAUTS FONCTIONNAIRES SELON L'ÉCHELLE SALARIALE (ES)

(postes de sous-ministre et postes vacants exclus)

Compétence linguistique	Classes salariales								Total
	ES6	ES7	ES8	ES9	ES10	ES11	ES12	Autres échelles*	
Bilingue	1		67 (45 %)	32 (46 %)	10 (53 %)	18 (56 %)	3 (43 %)	16 (50 %)	147 (47 %)
Anglais	1	1	81 (55 %)	37 (54 %)	9 (47 %)	14 (44 %)	4 (57 %)	16 (50 %)	163 (52 %)
Français	1								1
Total	3	1	148	69	19	32	7	32	311

*Échelles salariales propres à des professions spécialisées : avocats, professionnels de la santé, ingénieurs

Remarques

- Les hauts fonctionnaires qui ne sont pas considérés comme bilingues aux fins de cet exercice peuvent tout de même avoir des compétences dans l'autre langue officielle, mais à un niveau inférieur au minimum fixé pour cet exercice, soit le niveau 3 à l'oral (Avancé – Compétence professionnelle générale). En outre, ces personnes peuvent aussi parler une ou des langues non officielles.
- Les postes vacants n'ont pas été pris en compte.
- Les sous-ministres responsables de plus d'un ministère ou d'un organisme n'ont été comptés qu'une seule fois pour établir la capacité bilingue des sous-ministres.

QUATRIÈME PARTIE : Recommandations

Il est temps que le Nouveau-Brunswick se montre à la hauteur de son statut constitutionnel et s'engage résolument dans une démarche destinée à ce que l'ensemble de la haute fonction publique provinciale soit bilingue.

La commissaire reconnaît qu'une telle démarche doit se faire tout en respectant le fait que plusieurs hauts fonctionnaires unilingues ont accédé à leurs fonctions actuelles alors que le bilinguisme n'était

pas une exigence. Par conséquent, ces employés doivent pouvoir conserver leur poste. En outre, les hauts fonctionnaires unilingues devraient avoir la possibilité de suivre une formation linguistique intensive en langue seconde afin qu'ils puissent, s'ils le désirent, postuler d'autres postes de haute direction.

La commissaire recommande donc :

Agents de l'Assemblée législative

Que l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick adopte une loi établissant que la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles (niveau 3 à l'oral en langue seconde) soit une condition préalable à toute nouvelle nomination d'une personne à un poste d'agent de l'Assemblée législative.

Sous-ministres, sous-ministres adjoints et autres hauts fonctionnaires*

Qu'au cours des quatre prochaines années, tous les concours et processus de dotation liés à un poste de sous-ministre ou à un poste de sous-ministre adjoint ou de cadre supérieur (échelles salariales 8 à 12) exigent

- soit de parler et de comprendre les deux langues officielles (niveau 3 à l'oral en langue seconde)
- soit d'atteindre le niveau 3 à l'oral en langue seconde dans un délai de trois ans à compter de la date de nomination.

Qu'à compter de 2020, la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles (niveau 3 à l'oral en langue seconde) soit une condition préalable à la nomination d'une personne à un poste de sous-ministre ou à un poste de sous-ministre adjoint ou de cadre supérieur (échelles salariales 8 à 12).

Formation en langue seconde

Bien qu'ils ne représentent qu'environ 3 % de l'ensemble des effectifs des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I), les hauts fonctionnaires jouent un rôle fondamental dans le bon fonctionnement de l'État. Leurs compétences professionnelles, leurs expériences de travail et leur expertise dans divers domaines constituent une grande richesse pour le Nouveau-Brunswick.

Ainsi, il est impératif que le gouvernement provincial de la seule province officiellement bilingue se dote des outils appropriés pour permettre à sa haute fonction publique d'acquérir et de maintenir ses compétences en langue seconde. Par conséquent, la commissaire recommande :

Que le gouvernement mette en place un programme de formation intensive en langue seconde qui soit adapté aux besoins des hauts fonctionnaires.

*À l'exception des postes au sein des secteurs francophone et anglophone du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

Deux langues, c'est bon pour les affaires

En mars 2015, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a présenté les résultats d'une étude sur les avantages économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick. Cette section présente le sommaire de cette étude qui a été réalisée par l'économiste Pierre-Marcel Desjardins et le spécialiste en développement économique David Campbell. Le rapport complet peut être consulté sur le site Web du Commissariat (section Publications).

Deux langues, c'est bon pour les affaires a été préparé afin d'illustrer les avantages économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick. Il démontre le rôle fondamental joué par le caractère et la main-d'œuvre bilingues de la province dans le développement de secteurs-clés tels les centres de contact avec la clientèle, les industries langagières et les services professionnels. L'analyse démontre également que des Néo-Brunswickois unilingues ont bénéficié du bilinguisme puisque beaucoup des emplois créés par les entreprises attirées au Nouveau-Brunswick par sa main-d'œuvre bilingue n'ont pas besoin d'être pourvus par des personnes parlant l'anglais et le français.

Une main-d'œuvre bilingue a également permis de développer des liens commerciaux plus forts ainsi que des investissements et des activités touristiques plus importants avec le Québec et des pays francophones. Être une province bilingue permet aussi au Nouveau-Brunswick d'attirer plus d'étudiants du postsecondaire et d'immigrants francophones.

Le Nouveau-Brunswick doit trouver de nouveaux secteurs et de nouvelles initiatives pour contribuer à sa croissance économique. Ce rapport en relève certains où notre main-d'œuvre bilingue pourrait avoir un effet de levier.

HUIT AVANTAGES ÉCONOMIQUES D'UNE MAIN-D'ŒUVRE BILINGUE AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Avantage 1 : Une main-d'œuvre bilingue explique en bonne partie pourquoi le Nouveau-Brunswick a été en mesure d'attirer des entreprises d'envergure comme ExxonMobil, Xerox, IBM, FedEx, UPS, RBC, TD Insurance, Unilever et SNC-Lavalin.

- Le Nouveau-Brunswick a une industrie de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif qui génère annuellement 1,4 milliard de dollars en revenus d'exportation à l'échelle interprovinciale et internationale. La province a également la proportion la plus élevée de gens qui travaillent dans cette industrie comparativement à toutes les autres provinces.
- Des 15 400 personnes employées au Nouveau-Brunswick dans le secteur des services administratifs, seuls 32 % parlent l'anglais et le français. Les autres parlent seulement l'anglais (68 %) ou seulement le français (2 %). Le développement du secteur des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif au Nouveau-Brunswick s'est avéré bénéfique pour des milliers de Néo-Brunswickois unilingues.

Avantage 2 : Le bilinguisme a mené au développement d'une industrie langagière dynamique dans la province.

- Le Nouveau-Brunswick vient au deuxième rang des dix provinces canadiennes pour ce qui est de la proportion de traducteurs, terminologues et interprètes dans sa main-d'œuvre.
- La province a 65 entreprises enregistrées dans le secteur des services de traduction et d'interprétation.

Avantage 3 : Le bilinguisme a été un facteur clé dans le développement de liens commerciaux et des investissements sur le marché québécois.

- La capacité de desservir le marché québécois en français est une des principales raisons pour lesquelles le Nouveau-Brunswick a pu percer sur ce marché.
- En fonction de la taille de sa population, aucune autre province n'exporte plus au Québec que le Nouveau-Brunswick.
- Entre 2007 et 2011, le Nouveau-Brunswick a généré des revenus d'exportation de services d'environ 1,2 milliard de dollars par année. En fonction de la taille de sa population, seul l'Ontario génère plus de revenus provenant de l'exportation de services au Québec que le Nouveau-Brunswick.
- Le secteur du transport du Nouveau-Brunswick génère d'importants revenus du Québec. Entre 2007 et 2011, le secteur du transport et des services connexes a généré en moyenne des revenus annuels de 148 millions de dollars.

Avantage 4 : Le bilinguisme explique en bonne partie pourquoi des entreprises des secteurs de la finance et de l'assurance desservent leurs clients de l'ensemble du pays à partir du Nouveau-Brunswick.

- Une étude récente révèle que la moitié des compagnies d'assurance du Nouveau-Brunswick desservent des marchés à l'extérieur de la province. Un sondage demandait aux compagnies d'assurance de décrire l'avantage comparatif de leurs activités au Nouveau-Brunswick. La main-d'œuvre bilingue était une des principales raisons avancées pour justifier la croissance de leurs activités dans la province.
- Être en mesure de servir leurs clients francophones est une raison importante pour laquelle les emplois créés par les compagnies d'assurance ont augmenté de 55 % dans la province entre 2006 et 2013.
- Grâce à sa main-d'œuvre bilingue, le Nouveau-Brunswick a été en mesure d'attirer des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif de plusieurs grandes banques canadiennes.

Avantage 5 : Le bilinguisme a été un facteur clé dans la croissance du secteur néo-brunswickois des services professionnels sur le marché québécois.

- Le Nouveau-Brunswick se classe au huitième rang des provinces canadiennes en ce qui a trait aux exportations interprovinciales de services professionnels. Par contre, il se situe au deuxième rang sur le marché québécois, affichant un niveau 53 % plus élevé que la moyenne canadienne une fois ajusté en fonction de la population. Il est clair que le bilinguisme néo-brunswickois permet de bonifier le commerce dans le secteur des services professionnels sur le marché québécois.

Avantage 6 : Le bilinguisme explique en bonne partie pourquoi le Nouveau-Brunswick connaît un si grand succès pour attirer les touristes québécois.

- En 2011, le secteur de l'hébergement et des services de restauration a généré des revenus de 123,3 millions de dollars provenant des touristes québécois (revenus considérés comme des exportations interprovinciales). Le Nouveau-Brunswick se classe au second rang des provinces canadiennes – derrière l'Île-du-Prince-Édouard – pour ce qui est des revenus générés par les touristes québécois lorsque l'on tient compte de la population provinciale. Le Nouveau-Brunswick a généré deux fois plus de revenus que l'Ontario et trois fois plus que la Nouvelle-Écosse, toujours en fonction de la population.

Avantage 7 : Le bilinguisme est un facteur important pour expliquer la capacité de la province à attirer des étudiants de niveau postsecondaire provenant d'autres provinces ou d'autres pays.

- Le Nouveau-Brunswick se classe troisième parmi les provinces canadiennes pour ce qui est des revenus d'exportation du secteur des services d'enseignement (les étudiants produisant des revenus pour la province).
- En 2013-2014, les universités du Nouveau-Brunswick comptaient 13,2 % d'étudiants internationaux.
- Le pourcentage d'étudiants internationaux étudiant dans les universités néo-brunswickoises a augmenté de 53 % entre 2009-2010 et 2013-2014.

Avantage 8 : Le bilinguisme est une raison importante pour laquelle le Nouveau-Brunswick attire une proportion plus élevée d'immigrants bilingues que les autres provinces.

- En 2006, des 26 400 immigrants vivant au Nouveau-Brunswick, près du quart parlait l'anglais et le français, soit le double de la moyenne nationale.

ÉLÉMENTS CLÉS DU BILINGUISME AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le Nouveau-Brunswick a une grande proportion d'adultes bilingues.

- Le Nouveau-Brunswick se classe deuxième parmi les provinces canadiennes en ce qui a trait au pourcentage d'adultes parlant l'anglais et le français, soit 35,1 %.
- La proportion d'adultes bilingues dans la province équivaut presque au double de celle du Canada dans son ensemble.

Le bilinguisme est généralement en corrélation avec le niveau de scolarité.

- Près de la moitié des adultes possédant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire au niveau du baccalauréat ou à un niveau supérieur sont bilingues. Le niveau de bilinguisme a tendance à diminuer pour les niveaux de scolarité inférieurs.

Les secteurs n'ont pas tous la même proportion de travailleurs bilingues.

- Huit des 20 secteurs économiques de la province (codes à deux chiffres du SCIAN) ont une proportion de travailleurs bilingues supérieure à la moyenne provinciale, les principaux secteurs étant ceux des

administrations publiques, des services d'enseignement, finances et assurances, ainsi que des arts, spectacles et loisirs.

- Le secteur des administrations publiques n'a pas la plus grande proportion de travailleurs bilingues comparativement à la moyenne nationale. Plusieurs secteurs gérés par le secteur privé ont une proportion relativement plus élevée de travailleurs bilingues, comparativement à la moyenne nationale.

Il existe un avantage à être bilingue sur le marché du travail.

- C'est le cas en ce qui a trait au taux d'activité (pourcentage de la population adulte ayant un emploi ou cherchant activement un emploi) et au taux d'emploi (pourcentage de la population active ayant un emploi).
- L'avantage est généralement plus important au Nouveau-Brunswick qu'au Canada, et il est plus important lorsque l'on compare les personnes bilingues avec les unilingues français que lorsque l'on compare les personnes bilingues avec les unilingues anglais.

« L'AVANTAGE BILINGUE » DU NOUVEAU-BRUNSWICK : PERSPECTIVES D'AVENIR

La main-d'œuvre et les communautés bilingues du Nouveau-Brunswick pourraient être mises à profit pour créer de nouvelles initiatives permettant de stimuler la croissance économique de la province et d'accroître son PIB, son niveau d'emploi et son assiette fiscale :

Centres de contact avec la clientèle et médias sociaux. Les médias sociaux sont le moteur de développement d'un secteur « nouvelle génération » de centres de contact avec la clientèle multicanaux. Le Nouveau-Brunswick devrait miser sur sa main-d'œuvre bilingue pour offrir des services sur les marchés national et international.

Industries langagières et technologies de l'information. Le nouvel accord commercial avec l'Union européenne ouvre de nouveaux marchés potentiels. L'intégration de nouvelles technologies de l'information (TI) dans les industries langagières donne lieu également à de nouvelles possibilités qui s'appuient sur le bilinguisme néo-brunswickois.

Renforcer le tourisme, le commerce et les investissements internationaux. Même si le Nouveau-Brunswick a obtenu de bons résultats en matière de commerce et d'investissements internationaux grâce à sa main-d'œuvre bilingue, il reste un potentiel de croissance important à exploiter à l'extérieur du Canada.

Renforcer les liens économiques avec le Québec. L'étude démontre que le Nouveau-Brunswick profite de retombées importantes grâce à ses relations économiques avec le Québec. Il existe néanmoins des possibilités d'accroître les investissements, les exportations et le tourisme en provenance du Québec.

Accroître les revenus d'exportation du secteur des services d'enseignement. Les institutions postsecondaires du Nouveau-Brunswick font face à un déclin démographique dans leurs marchés locaux. Attirer un plus grand nombre d'étudiants internationaux représenterait une source intéressante de revenus d'exportation pour la province en plus d'assurer un système d'éducation postsecondaire de haute qualité dans l'avenir.

Attirer plus d'immigrants, y compris des entrepreneurs francophones. Pour les immigrants francophones, le bilinguisme néo-brunswickois contribue à faire de la province une option attrayante en Amérique du Nord. C'est le cas de nombreux entrepreneurs francophones qui s'installent en Amérique du Nord chaque année.

RECOMMANDATION DES AUTEURS DE L'ÉTUDE

La création d'un conseil entreprises/gouvernement ayant comme objectif de mieux tirer profit des avantages économiques du bilinguisme.

L'évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick

Ce dossier présente de nombreux extraits de l'étude *Évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick*, réalisée par Dominique Pépin-Filion de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICRML) pour le compte du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Le rapport complet peut être consulté sur le site Web du Commissariat (section Publications) ainsi que celui de l'ICRML.

Faits saillants de l'étude

- Le nombre de personnes bilingues a plus que doublé au Nouveau-Brunswick au cours de la deuxième moitié du siècle dernier, passant de moins de 100 000 personnes en 1951 à presque 250 000 en 2001.
- Le bilinguisme, qui était le fait de moins d'un cinquième (19 %) de la population dans les années 1950 et 1960, a ainsi connu une progression soutenue tout au long des années 1960, 1970, 1980 et 1990 pour atteindre un sommet en 2001, alors qu'un peu plus du tiers (34,2 %) de la population déclarait connaître le français et l'anglais.
- Le nombre de personnes bilingues stagne toutefois depuis le début des années 2000 alors que le taux de bilinguisme semble maintenant en légère baisse.
- Le nombre de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick est passé de 136 000 en 1971 à 246 000 en 2011. Cette augmentation de 110 000 personnes bilingues depuis 1971 est autant attribuable à la communauté de langue française (52 795 ou 48,1 %) qu'à la communauté de langue anglaise (50 410, soit 45,9 %), bien que la première soit deux fois moins nombreuse.
- La poussée relative du bilinguisme chez les anglophones leur a permis de leur côté de pratiquement doubler leur présence dans les rangs des Néo-Brunswickois bilingues, passant ainsi de 15 % des personnes bilingues en 1971 à 29 % de celles-ci en 2011.
- On peut estimer que l'immersion française a contribué depuis le milieu des années 2000 au bilinguisme des trois quarts des jeunes adultes anglophones bilingues.
- Le nombre de personnes bilingues a stagné au Nouveau-Brunswick depuis le début des années 2000 parce que la croissance de la population de la province (2,8 %) a été annulée par une baisse équivalente du taux de bilinguisme (-2,7 %). Cette diminution du bilinguisme résulte de la combinaison de la baisse de la population francophone qui est la plus bilingue, de la baisse de son bilinguisme et de celles du bilinguisme des anglophones et des personnes de langues maternelles non officielles.

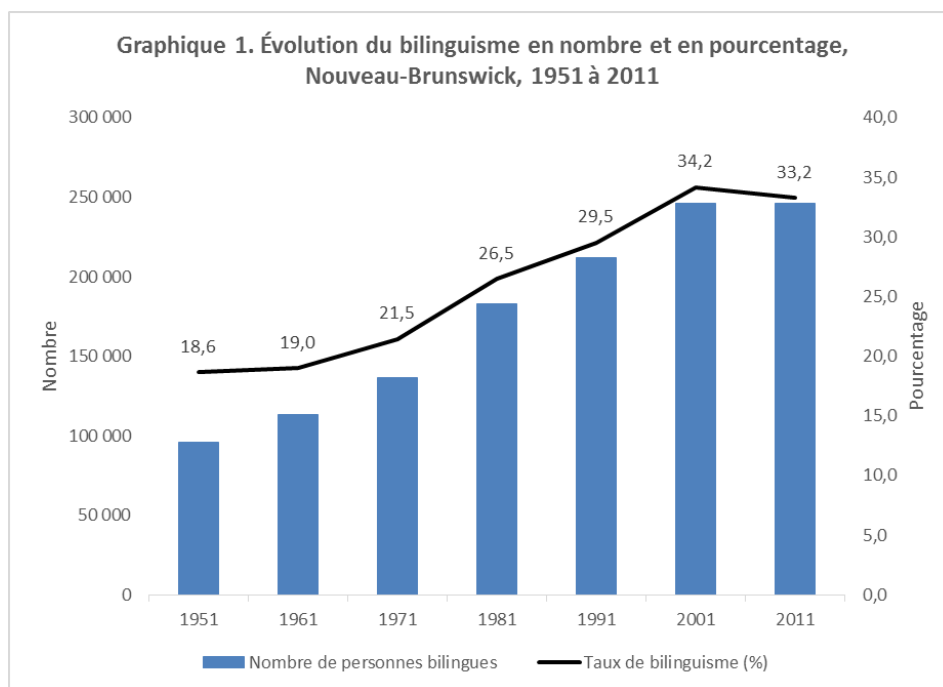
1. Le bilinguisme individuel : un renversement de la tendance historique?

Le nombre de personnes bilingues a plus que doublé au Nouveau-Brunswick au cours de la deuxième moitié du siècle dernier, passant de moins de 100 000 personnes en 1951 à presque 250 000 en 2001 comme l'indique le graphique 1 ci-dessous. Le nombre de personnes bilingues stagne toutefois depuis le début des années 2000 alors que le taux de bilinguisme semble maintenant en légère baisse puisque la population de la province a renoué avec la croissance. Il s'agirait là du renversement d'une tendance historique, car le bilinguisme était auparavant à la hausse dans cette province, et ce, sans interruption depuis au moins 1951.

Le bilinguisme, qui était le fait de moins d'un cinquième (19 %) de la population dans les années 1950 et 1960, a ainsi connu une progression soutenue en termes de poids au sein de la population du Nouveau-Brunswick tout au long des années 1960, 1970, 1980 et 1990 pour atteindre un sommet en

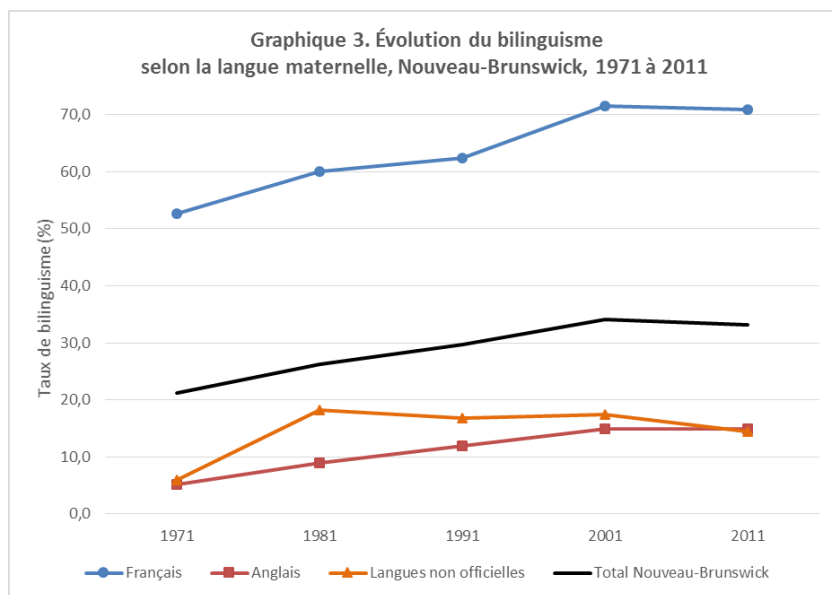
2001, alors qu'un peu plus du tiers (34,2 %) de la population déclarait connaître le français et l'anglais. Il s'agit là d'une augmentation considérable de 15 points de pourcentage (15,2) entre 1961 et 2001, ce qui représente une croissance moyenne de près de quatre points de pourcentage (3,8) par décennie.

La tendance à la hausse semble s'être ensuite inversée quelque part au début des années 2000³, si bien que la seule province canadienne officiellement bilingue a vu son taux de bilinguisme fléchir pour glisser sous la barre du tiers (33,2 %) de la population en 2011. Bien qu'il s'agisse d'une baisse de moins d'un point de pourcentage (0,9) en une décennie, ce recul contraste toutefois avec les avancées quatre fois plus importantes observées pendant les 40 années précédentes.

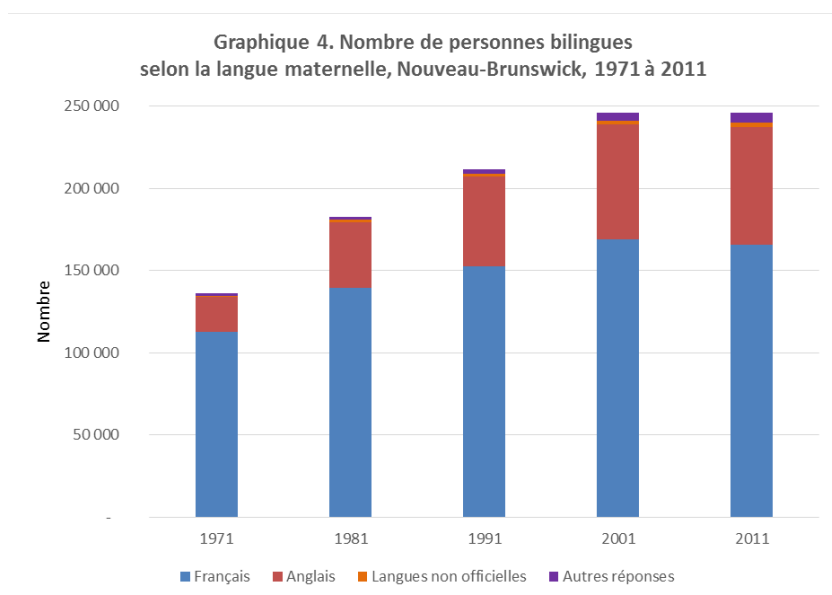


Sources : Statistique Canada, Recensements de la population, 1951, 1961, 1971, 1981, 1991, 2001 et 2011.

2. Bilinguisme des groupes linguistiques : statut de la langue et situation minoritaire



Sources : Statistique Canada, Recensements de la population, 1971, 1981, 1991, 2001 et 2011.



Source : Statistique Canada, Recensements de la population, 1971, 1981, 2001, 2011.

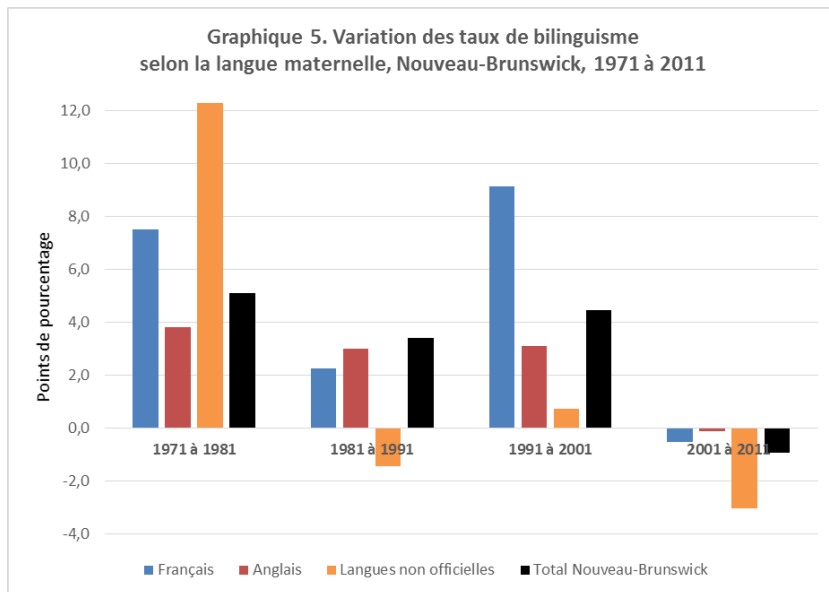
est en fait passé de 136 000 en 1971 à 246 000 en 2011 (graphique 4). Rappelons que cette augmentation de 110 000 personnes bilingues depuis 1971 est autant attribuable à la communauté de langue française (52 795, soit 48,1 %) qu'à la communauté de langue anglaise (50 410, soit 45,9 %), bien que la première soit deux fois moins nombreuse.

Les taux de bilinguisme individuel diffèrent énormément selon les groupes linguistiques^{4,5}, et ce fut bien le cas au cours des dernières décennies au Nouveau-Brunswick. L'évolution du bilinguisme de l'ensemble de la population provinciale représente ainsi une moyenne qui cache des taux très différents selon les groupes linguistiques, comme le révèle le graphique 3.

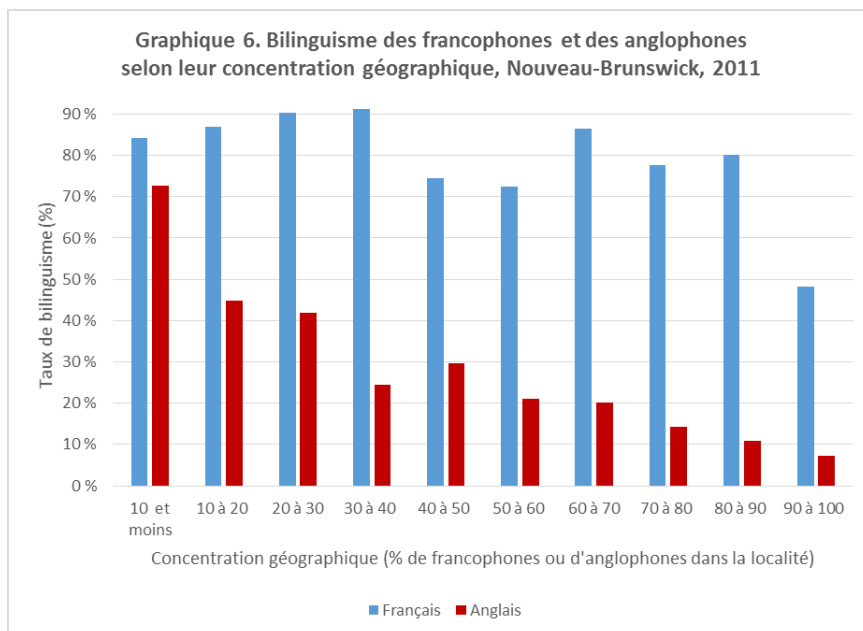
Plus de la moitié (52,6 %) des Néo-Brunswickois de langue maternelle française se disaient ainsi bilingues en 1971, comparativement à dix fois moins (5,1 %) chez ceux et celles de langue maternelle anglaise. Les taux de bilinguisme des deux communautés de langue officielle de la province ont ensuite augmenté jusqu'en 2001, atteignant alors 71,5 % chez les francophones et 15,0 % chez les anglophones avant de légèrement diminuer, passant respectivement à 71,0 % et à 14,9 % en 2011.

Le taux de bilinguisme des anglophones a presque triplé alors que celui des francophones a augmenté d'un tiers, si bien que les anglophones sont depuis 2001 environ cinq fois moins bilingues que les francophones.

Le nombre de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick



Sources : Statistique Canada, Recensements de la population, 1971, 1981, 1991, 2001 et 2011.



Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2011

anglophones depuis les années 2000 (graphique 3). Le graphique 5 compare ensuite les variations du bilinguisme des groupes linguistiques.

Les francophones ne représentent en effet que le tiers de la population du Nouveau-Brunswick depuis 1971⁴, mais ils constituaient pourtant alors la grande majorité (82,9 %) des personnes bilingues et représentaient encore les deux tiers (67,4 %) de celles-ci en 2011. La poussée relative du bilinguisme chez les anglophones leur a permis de leur côté de pratiquement doubler leur présence dans les rangs des Néo-Brunswickois bilingues, passant ainsi de 15 % des personnes bilingues en 1971 à 29 % de celles-ci en 2011. L'écart entre les francophones et les anglophones a donc continuellement diminué depuis 1971, mais le rythme de ce rapprochement a cependant constamment ralenti depuis les années 1980. Le rapprochement était en effet de moins en moins important d'une décennie à l'autre après 1981 et semble même sur le point de s'essouffler depuis 2001.

Le bilinguisme français-anglais des personnes de langues maternelles non officielles a pour sa part connu une montée relativement importante dans les années 1970, suivi d'une baisse plus graduelle dès les années 1980, rejoignant ainsi des niveaux similaires aux

Le nombre de personnes bilingues a stagné au Nouveau-Brunswick depuis le début des années 2000 parce que la croissance de la population de la province (2,8 %) a été annulée par une baisse équivalente du taux de bilinguisme (-2,7 %). Cette diminution du taux de bilinguisme résulte de la combinaison de la baisse de la population francophone qui est la plus bilingue, de la baisse de son bilinguisme et de celles du bilinguisme des anglophones et des personnes de langues maternelles non officielles.

Les deux principaux facteurs expliquant les écarts persistants entre le bilinguisme des communautés de langue officielle sont probablement le statut de leur

langue et l'exposition plus ou moins importante à la langue seconde bien souvent tributaire de la concentration géographique. Les personnes vivant en situation minoritaire ainsi que les locuteurs de la langue officielle minoritaire – le français – seraient ainsi plus susceptibles d'être bilingues.

C'est bien le cas pour la concentration géographique au Nouveau-Brunswick, et ce, même pour la langue anglaise. Le taux de bilinguisme des Néo-Brunswickois de langue maternelle anglaise varie dans les faits presque systématiquement selon leur poids dans la population de leur municipalité ou leur localité (graphique 6).

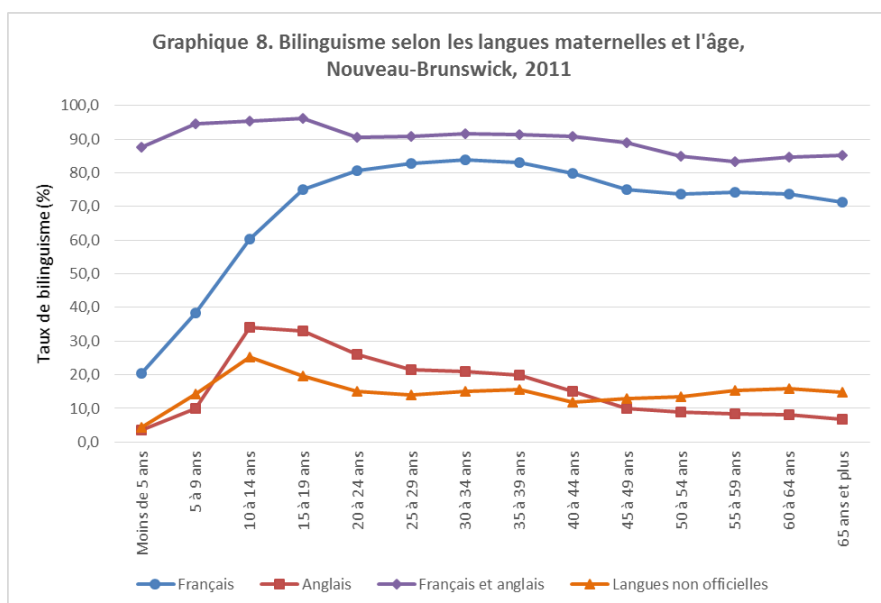
3. Scolarisation en immersion française et bilinguisme

Le bilinguisme augmente à l'âge de la scolarisation chez tous les groupes linguistiques et atteint même alors son plus haut niveau chez trois des groupes linguistiques. Il s'agit presque de la totalité (96,2 %) des jeunes âgés de 15 à 19 ans ayant deux langues maternelles officielles, d'environ le tiers des anglophones âgés de 10 à 14 ans (34,0 %) et de 15 à 19 ans (32,9 %) et du quart (25,3 %) des allophones âgés de 10 à 14 ans. Ces résultats concordent avec les constats indiquant que les anglophones et les allophones à l'extérieur du Québec apprennent le

français surtout à l'école⁴ alors que les francophones au Nouveau-Brunswick acquièrent aussi l'anglais au contact de leur entourage, par l'intermédiaire des médias et des produits culturels, et doivent également poursuivre leur apprentissage de l'anglais jusque sur le marché du travail⁸ avant d'atteindre leur plus haut niveau de bilinguisme (83,9 %) entre l'âge de 30 et 34 ans. Le bilinguisme des autres groupes linguistiques semble au contraire diminuer lors de leur transition entre la scolarisation et l'entrée sur le marché du travail, particulièrement pour les anglophones chez qui

le français semble se perdre avec le passage du temps à partir de la vingtaine⁴.

Soulignons que l'on observe par ailleurs une baisse récente du bilinguisme chez les jeunes adultes anglophones entre 2006 et 2011. Une telle baisse s'observe aussi entre 2001 et 2011 chez les jeunes adultes francophones, mais également chez les francophones en fin de carrière, soit ceux de 45 à 59 ans.

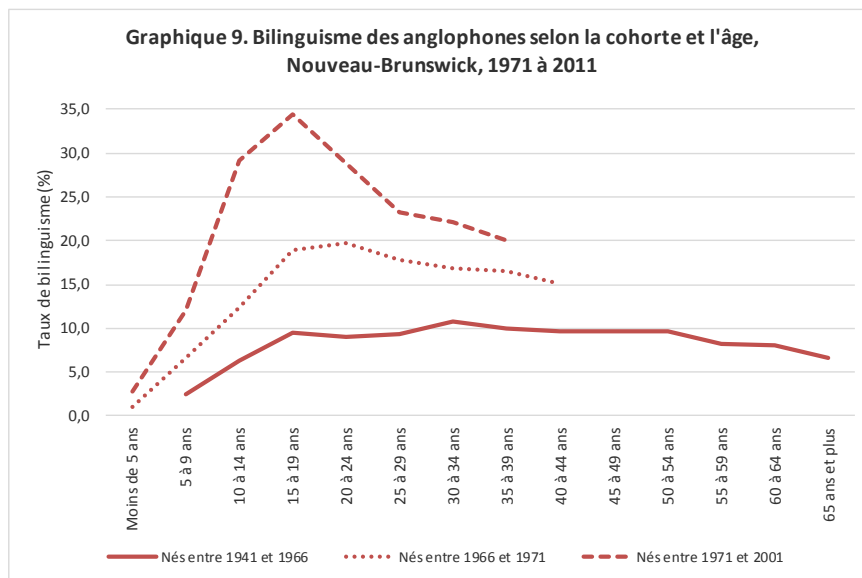


Source : Statistique Canada, Recensement de la population de 2011.

Une recherche longitudinale récente constate que les jeunes scolarisés dans un programme d'immersion française sont environ dix fois plus susceptibles d'être bilingues⁶. En effet, plus de la moitié (57 %) des jeunes non francophones à l'extérieur du Québec ayant été scolarisés en immersion déclaraient pouvoir toujours soutenir une conversation en français à l'âge de 21 ans, comparativement à seulement 6 % chez ceux n'ayant pas été scolarisés en immersion⁶. Le graphique 9 illustre ainsi l'effet du développement des programmes d'immersion en langue seconde au Nouveau-Brunswick au milieu des années 1970.

La courbe intermédiaire représente les premières cohortes d'élèves anglophones à avoir eu partiellement accès aux programmes d'immersion en français lors de leur mise en place graduelle. Les cohortes nées depuis 1971 ont eu accès aux programmes d'immersion pour l'ensemble de leur

scolarisation primaire et secondaire et présentent conséquemment des taux de bilinguisme nettement supérieurs à ceux de leurs prédécesseurs et restant plus élevés même après la vingtaine. L'effet des programmes d'immersion semble en général encore présent longtemps après la scolarisation en dépit de la perte de la langue seconde chez certains. Les plus grandes augmentations du bilinguisme observées parmi les anglophones lors du dernier recensement correspondent en effet à l'arrivée des premières cohortes d'immersion dans les groupes d'âge des 35 à 39 ans et des 40 à 44 ans². Le bilinguisme a ainsi pratiquement doublé chez ceux alors à la fin de la trentaine, passant de 10,5 % en 2001 à 20,0 % en 2011. L'augmentation a été de l'ordre de 50 % parmi les 40 à 44 ans, soit la toute première cohorte qui n'a eu qu'un accès partiel aux programmes d'immersion alors en développement (voir le graphique 9).



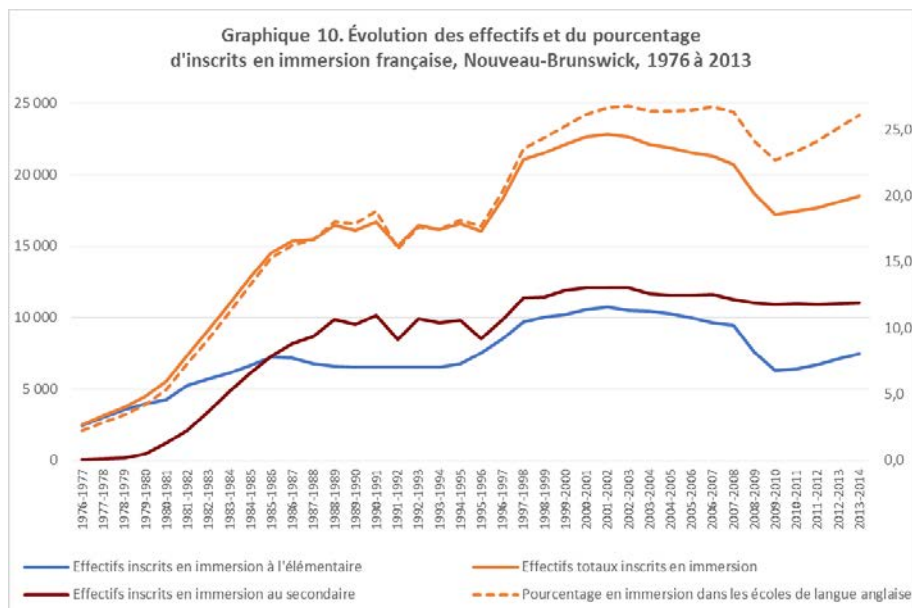
Sources : Statistique Canada, Recensements de la population, 1971, 1981, 1986, 1991, 1996, 2001, 2006 et 2011.

On saisit encore mieux la contribution des programmes de scolarisation en immersion française au bilinguisme des anglophones en examinant les statistiques sur les effectifs d'inscription dans ces programmes depuis leur création au milieu des années 1970, il y a presque 40 ans (graphique 10).

Les effectifs ont substantiellement augmenté au cours des différentes périodes d'expansion des programmes d'immersion malgré une stagnation de la fin des années 1980 au milieu des années 1990 et même un déclin dans les années 2000⁹. Cette baisse contemporaine des nombres est d'abord attribuable à la décroissance démographique des élèves du Nouveau-Brunswick⁷ et non à une chute de la popularité de ces programmes, comme en témoigne le pourcentage des inscrits qui s'est maintenu jusqu'en 2008. La descente plus importante en nombre et en pourcentage ensuite observée entre 2008 et 2010 est la conséquence directe de la réforme du programme d'immersion précoce en français entrée en vigueur en 2008 dans les écoles de langue anglaise de la province. Cette baisse inhabituelle est en effet principalement concentrée à l'élémentaire comme on

peut le constater à l'aide du graphique 10. La plus importante diminution du bilinguisme observée chez les anglophones lors des recensements des années 2000 touche d'ailleurs les enfants de 5 à 9 ans chez qui le taux de bilinguisme a reculé de plus du tiers entre 2006 et 2011² (graphique 8).

L'âge d'entrée et par conséquent la durée de la scolarisation au sein d'un programme d'immersion sont pourtant directement en lien avec le niveau de bilinguisme atteint¹⁰. Lors de l'étude longitudinale mentionnée⁶, les trois quarts (75,8 %) des jeunes non francophones à l'extérieur du Québec ayant été scolarisés en immersion française pendant sept années scolaires ou plus avant l'âge de 15 ans rapportaient être capables de soutenir une conversation dans les deux langues officielles à l'âge de 21 ans, comparativement à 41 % chez ceux ayant fréquenté l'immersion moins de sept années. Si l'on considère ces résultats à la lumière des taux de changement de programme élevés au secondaire, il apparaît évident que l'entrée précoce en immersion à l'élémentaire, voire à la maternelle, est plus susceptible de favoriser le bilinguisme chez les anglophones.



Sources : Statistique Canada, EEPS et EEPs. Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, GNB.

Plus du quart des inscriptions dans les écoles de langue anglaise se faisaient donc en immersion du début au milieu des années 2000, et ce, malgré le déclin démographique (graphique 10). Il s'agirait là des plus hauts taux de participation aux programmes d'immersion en français observés à l'extérieur du Québec¹¹. Lorsque les programmes sont accessibles, tout indique que les anglophones de la province y participent toujours en grand nombre. Le potentiel de croissance du bilinguisme au Nouveau-Brunswick a été, dans ce cas-ci, limité par des décisions politiques plutôt que par le déclin démographique.

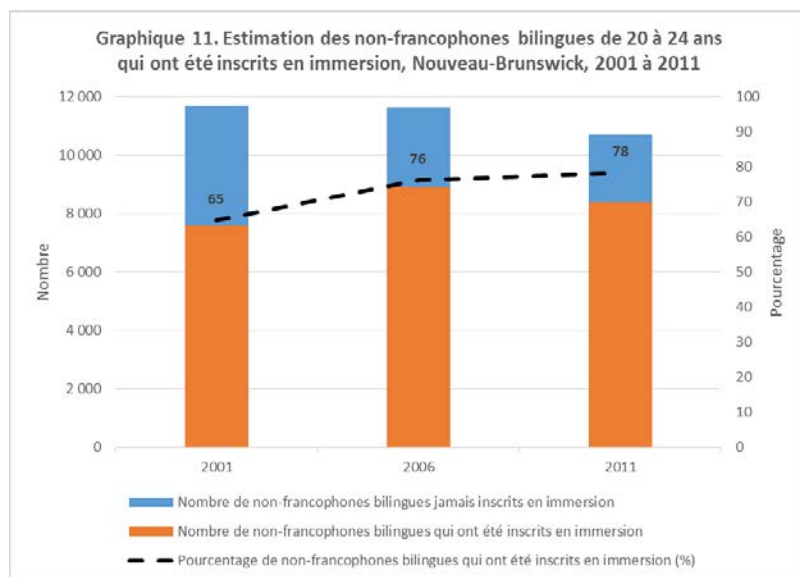
On peut finalement apprécier plus directement la contribution des programmes d'immersion en langue française au bilinguisme des anglophones et des allophones en estimant le pourcentage des non-francophones bilingues ayant été scolarisés en immersion. Les données disponibles permettent de calculer une telle estimation pour les trois derniers recensements chez le groupe d'âge des 20 à 24 ans, soit celui suivant justement la fin de la scolarisation secondaire¹².

On constate alors qu'en 2001 environ les deux tiers (65 %) des anglophones et des allophones bilingues âgés entre 20 ans et 24 ans auraient auparavant été inscrits en immersion selon cette estimation

(graphique 11). Ce pourcentage aurait ensuite augmenté en conséquence de l'augmentation du taux de participation aux programmes d'immersion dans la deuxième moitié des années 1990 (graphique 10), si bien qu'environ les trois quarts des anglophones et des allophones bilingues âgés de 20 à 24 ans auraient fréquenté l'immersion, soit respectivement 76 % et 78 % d'entre eux en 2006 et en 2011, en dépit du déclin de ce groupe d'âge (graphique 11).

Il semble bien que la contribution des programmes d'immersion à l'évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick a ainsi été de plus en plus importante, au moins depuis le milieu des années 1990 comme on peut en constater les effets dans les données des années 2000. On peut donc estimer que l'immersion française a contribué depuis le milieu des années 2000 au bilinguisme des trois quarts des jeunes adultes anglophones bilingues. On a vu que le nombre de personnes bilingues s'est tout juste maintenu depuis 2001, on peut donc en conclure que si ce n'était pas des programmes d'immersion, le nombre de personnes bilingues aurait en fait déjà commencé à diminuer au Nouveau-Brunswick.

Les résultats de cette section confirment que les programmes d'immersion française ont ainsi contribué à la montée du bilinguisme chez les anglophones depuis leur mise en place, et d'une manière plus importante depuis les années 1990. Ces résultats laissent par ailleurs penser que des changements structurels tels que la massification de la scolarisation et l'urbanisation ont possiblement accompagné le développement des programmes d'immersion et la montée du bilinguisme notamment dans les années 1970 et 1980. Des recherches ultérieures pourront préciser cette question, mais il est peu probable que cela change le constat général qui se dégage clairement de ces résultats préliminaires.



Sources : Statistique Canada, Recensements 2001, 2006 et 2011. EEEPS, 1976 à 1997 et EEPS, 1997 à 2012.

Notes et références

- 1 LEPAGE, Jean-François et Jean-Pierre CORBEIL (2013). *L'évolution du bilinguisme français-anglais au Canada de 1961 à 2011*, Ottawa, Statistique Canada.
- 2 PÉPIN-FILION, D. (2013). *Esquisse de la situation linguistique du Nouveau-Brunswick*, pour le Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.
- 3 LACHAPELLE, Réjean, et Jean-François LEPAGE (2010). *Les langues au Canada. Recensement de 2006*, Ottawa, Statistique Canada.
- 4 L'unilinguisme dans les langues officielles fait référence aux personnes connaissant seulement le français ou seulement l'anglais, qu'ils connaissent ou non d'autres langues non officielles.
- 5 ALLEN, Mary (2008). *Bilinguisme chez les jeunes au Canada*, Ottawa, Statistique Canada, Centre de la statistique de l'éducation.
- 6 LEPAGE, Jean-François, Camille BOUCHARD-COULOMBE et Brigitte CHAVEZ (2011). *Portrait des minorités de langue officielle au Canada : les francophones du Nouveau-Brunswick*, Ottawa, Statistique Canada.
- 7 LANDRY, Rodrigue, et Réal ALLARD (1994). *Profil sociolinguistique des francophones du Nouveau-Brunswick*, Moncton, Université de Moncton, Centre de recherche et de développement en éducation.
- 8 LANDRY, Rodrigue (2010). *Petite enfance et autonomie culturelle. Là où le nombre le justifie...V*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.
- 9 La comparaison des effectifs dans le temps peut être affectée par des changements dans la collecte des données.
- 10 En fait, « [a]près 40 années de recherche et d'évaluation, on connaît maintenant quatre variables interdépendantes qui influencent la maîtrise de la langue seconde dans le contexte scolaire : l'âge d'entrée dans le programme, l'intensité de l'enseignement de la langue, le nombre d'heures cumulatives d'enseignement dans la langue cible et la méthode pédagogique retenue pour l'enseignement de la langue. » Voir DICKS, Joseph, et Paula Lee KRISTMANSON (2008). « L'immersion française : Quand et pourquoi? », dans *L'état de l'enseignement du français langue seconde au Canada de l'an 2008*, Ottawa, Canadian Parents for French, p. 25.
- 11 Conseil canadien sur l'apprentissage (2007). *L'enseignement en immersion française au Canada*.
- 12 L'estimation a été obtenue en appliquant au nombre de non-francophones du groupe d'âge des 20 à 24 ans des recensements la moyenne des taux de participation à l'immersion française observée lors de leur scolarisation dans les enquêtes sur les effectifs de l'enseignement primaire et secondaire (EEEPS et EEPS) de Statistique Canada, en ajustant ensuite pour le facteur d'attrition des cohortes d'immersion de l'époque et en appliquant finalement le taux de bilinguisme observé à l'âge de 21 ans chez les jeunes non-francophones de l'extérieur du Québec qui ont été inscrits en immersion (Allen, 2008). Comme ce taux de bilinguisme national est probablement inférieur à celui du Nouveau-Brunswick, l'estimation se trouve en fait à sous-estimer le nombre et le pourcentage d'anglophones et d'allophones bilingues du Nouveau-Brunswick ayant été scolarisés en immersion. Cette estimation reste donc prudente et pourrait même être révisée à la hausse à la suite de la disponibilité de nouvelles données spécifiques au Nouveau-Brunswick.
- 13 Pour une analyse détaillée des facteurs affectant la comparabilité des données sur la langue entre les recensements, voir Statistique Canada (2013). *Document méthodologique sur les données linguistiques du Recensement de 2011*, Ottawa, Gouvernement du Canada.

Peu de résultats concrets

En décembre 2014, le gouvernement provincial faisait parvenir à la commissaire d'Entremont un exemplaire du rapport d'évaluation du *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme – Une force 2011-2013*. Cette évaluation, commandée par le Bureau du Conseil exécutif, dresse un bilan peu reluisant d'une initiative qui suscitait beaucoup d'espoir. À la lumière des conclusions du rapport et de sa propre analyse de la situation, la commissaire estime que trois conditions doivent être réunies pour assurer le succès du prochain plan.

UN PLAN POUR COMBLER L'ÉCART ENTRE LES ENGAGEMENTS ET LES RÉSULTATS

Le 1^{er} décembre 2011, le gouvernement provincial dévoilait le *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013*. Cette initiative avait pour but de concrétiser pleinement les engagements gouvernementaux en matière de langues officielles et d'égalité entre les deux communautés linguistiques. S'appliquant à l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux (Partie I), le plan était divisé en quatre secteurs d'intervention auxquels étaient rattachés les résultats globaux suivants :

Langue de service

Résultat global attendu : Les citoyens du Nouveau-Brunswick ont accès à un service d'égale qualité, en français ou en anglais, partout dans la province.

Langue de travail

Résultat global attendu : Tous les employés profitent d'un environnement et d'un climat qui les encouragent à utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail.

Promotion des langues officielles

Résultat global attendu : Les nouveaux programmes et les nouvelles politiques du gouvernement de même que les programmes et politiques qui sont révisés tiennent compte de la réalité des communautés de langues officielles de la province.

Connaissance de la Loi et des autres obligations

Résultat global attendu : Les employés de la fonction publique possèdent une bonne connaissance et compréhension de la *Loi*, des politiques et des règlements de même que des obligations de la province en matière de langues officielles.

Chaque ministère et chaque organisme devaient élaborer leur propre plan d'action à l'appui du Plan sur les langues officielles. En outre, certains ministères avaient la responsabilité de réaliser des mesures visant l'ensemble de l'appareil (p. ex. la révision du programme de formation linguistique).

Le Plan sur les langues officielles était certes ambitieux, renfermant une trentaine de « moyens stratégiques » dont certains doivent être soulignés ici :

- Développement de mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique de la province
- Révision de tous les profils linguistiques de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix
- Révision du programme de formation linguistique pour le rendre plus stratégique et plus efficace
- Incorporation, dans tous les mémoires présentés au Conseil exécutif, d'une section qui traite de l'impact que le programme ou la politique peut avoir sur les communautés francophone et anglophone
- Élaboration d'une politique sur l'affichage gouvernemental
- Instauration d'une activité annuelle au sein de la fonction publique pour célébrer le bilinguisme et l'égalité des deux communautés linguistiques

Initialement, le Plan s'échelonnait sur deux ans. Cette période permettait d'associer les résultats du Plan au processus de révision de la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, au cours de ces deux années, le gouvernement provincial devait « mettre en place un mécanisme pour lui permettre de bien évaluer les progrès accomplis globalement dans la province et de procéder de manière éclairée à la révision de la *Loi* [sur les langues officielles] et au développement de son prochain plan ». Toutefois, ce n'est pas ainsi que les choses se sont passées. Le processus de révision de la *Loi* s'est prolongé au-delà du 31 mars 2013. Par conséquent, le Plan sur les langues officielles a été prolongé, d'abord au cours de l'exercice 2013-2014, puis de l'exercice suivant.

LE RAPPORT D'ÉVALUATION

Préparé par le Groupe Consortia Group pour le compte de la Division des affaires intergouvernementales du Bureau du Conseil exécutif, le rapport d'évaluation analyse le Plan en fonction de trois thèmes et tire notamment les conclusions suivantes :

Pertinence et mise en œuvre

Dans l'ensemble, cette évaluation confirme la pertinence du Plan sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Selon les résultats, le Plan sur les langues officielles a été généralement bien conçu en fonction de quatre secteurs d'activité même si cette façon de définir les obligations ministérielles comporte certains inconvénients ou certaines faiblesses. L'analyse de l'ensemble des données recueillies permet d'affirmer que le Plan sur les langues officielles n'a été que partiellement mis en œuvre comme prévu. En particulier, cette évaluation expose des faiblesses en matière de leadership, de suivi et de reddition de compte. Elle montre aussi que certaines activités prévues n'ont tout simplement pas eu lieu.

Rendement

Depuis l'entrée en vigueur du Plan sur les langues officielles, la preuve la plus claire de changement au sein de la Partie I concerne le niveau de sensibilisation des fonctionnaires. Selon les informations recueillies, le personnel est plus connaissant et conscient des obligations gouvernementales en matière de langues officielles.

Cette évaluation ne décèle toutefois pas de changements importants en ce qui concerne la langue de service ou de la langue de travail au sein de la Partie I de la fonction publique provinciale. Et, malgré une meilleure sensibilisation et un niveau apparemment assez élevé de connaissance du sujet, on ne saurait parler d'un changement de culture.

Rapport coût-efficacité

Le Plan pourrait possiblement produire de meilleurs résultats sans dépenser davantage selon les conditions suivantes :

- un engagement et une responsabilisation accrus de cadres supérieurs dans la mise en œuvre des obligations de la LLO;
- un accent plus prononcé sur la créativité dans la mise en œuvre et plus d'occasions de participer à des activités conviviales;
- la promotion d'une collaboration accrue de l'ensemble des interlocuteurs responsables de la mise en œuvre du Plan.

Sur le fond, des résultats très décevants

Les pages 17, 18 et 19 du rapport d'évaluation présentent un tableau énumérant les plus importantes mesures stratégiques du Plan. C'est alors qu'apparaît un constat troublant : presque aucune d'entre elles n'a été mise en œuvre.

Les auteurs du rapport présentent divers facteurs qui ont pu « freiner » la mise en œuvre du plan. Des restructurations administratives et des défis de recrutement de personnel bilingue sont mentionnés. Toutefois, à la lecture du rapport, il apparaît que l'absence de leadership de la part de la haute fonction publique explique en bonne partie les résultats décevants du Plan.

Plusieurs membres de la haute fonction publique ne se sont pas approprié le Plan sur les langues officielles et n'ont pas exercé le rôle de chef de file que le Plan semblait leur assigner. Plusieurs coordonnateurs désignés des langues officielles n'ont pas senti la direction et l'appui du haut et ont été laissés à eux-mêmes pour développer et mettre en œuvre leur plan d'action ministériel.

Recommandations

Les auteurs du rapport d'évaluation formulent cinq recommandations :

Recommandation 1 : Que le libellé des quatre axes du Plan sur les langues officielles soit maintenu, mais que le résultat global attendu associé à l'axe « promotion des langues officielles » soit redéfini pour assurer une plus grande cohérence conceptuelle.

Recommandation 2 : Que les mécanismes de reddition de compte du Plan sur les langues officielles soient renforcés de façon à concrétiser et solidifier l'imputabilité des sous-ministres du gouvernement provincial.

Recommandation 3 : En lien avec la recommandation précédente, que chaque ministère nomme une coordonnatrice ou un coordinateur issu du groupe des cadres supérieurs et que le rôle de cette personne soit redéfini de façon à accroître la cohérence entre ses responsabilités, ses pouvoirs et son imputabilité.

Recommandation 4 : Que le gouvernement provincial reconsidère les recommandations des études récentes en matière de formation linguistique ainsi que le retour à un mode de financement centralisé.

Recommandation 5 : Que les Affaires intergouvernementales et le Bureau des ressources humaines, s'appuyant sur le Cadre de mesure du rendement du Plan sur les langues officielles, travaillent conjointement à l'élaboration d'une approche pour cueillette des données selon les indicateurs choisis.

POSITION DE LA COMMISSAIRE

La commissaire juge extrêmement décevants les constats du rapport d'évaluation. Elle estime que ces conclusions ne remettent pas en cause la pertinence du plan, bien au contraire, mais montrent plutôt que le gouvernement n'est pas passé de la parole aux actes.

En vertu de nouvelles dispositions à la *Loi sur les langues officielles*, adoptées en juin 2013 [paragraphe 1(3)], le gouvernement provincial doit maintenant « élaborer un plan établissant les modalités de respect des obligations » que lui impose la LLO.

À la lumière des conclusions du rapport d'évaluation et de sa propre analyse de la situation, la commissaire estime que trois conditions doivent être réunies pour assurer le succès du prochain plan.

1 Le succès d'un plan sur les langues officielles passe d'abord par un engagement clair, manifeste et soutenu de la part du gouvernement

Le Plan sur les langues officielles devait entraîner des changements majeurs au sein de la fonction publique. Les mesures relatives à la langue de travail au sein de la fonction publique sont un exemple de l'ampleur des changements prévus en application du Plan :

Tous les ministères et les agences doivent revoir leur profil linguistique de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix.

Les rédacteurs du Plan ont eux-mêmes souligné l'importance des changements prévus dans leur document en écrivant :

Rappelons que le plan gouvernemental s'étend sur une période de deux ans. C'est une période courte pour effectuer un virage important en matière de langues officielles, en particulier lorsque nous visons le développement de secteurs aussi complexes que les attitudes, le climat social et l'environnement.

Pour assurer la réalisation d'objectifs aussi ambitieux, la commissaire estime qu'il faut d'abord un engagement politique clair, manifeste et soutenu. Dès lors, il aurait été nécessaire que le Cabinet du premier ministre joue un rôle de premier plan dans la réalisation de cette stratégie, d'autant plus que le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles*. La création d'un comité de supervision du plan, présidé par le premier ministre lui-même, aurait clairement montré à l'ensemble de l'appareil gouvernemental que la mise en œuvre de ce plan au sein des ministères était une priorité et non une option comme certains semblent l'avoir cru.

2 Le gouvernement doit se donner les moyens de mettre en œuvre les mesures prévues dans le Plan

Avoir les ressources suffisantes pour coordonner et surveiller la mise en œuvre

Le Plan sur les langues officielles prévoyait qu'un ministère ou un organisme central du gouvernement devait coordonner la mise en œuvre des activités du plan à l'échelle provinciale. C'est l'ancien ministère des Affaires intergouvernementales (aujourd'hui une division du Bureau du Conseil exécutif) qui avait reçu ce mandat.

Cette coordination se définissait ainsi :

- Coordonner la préparation des plans d'action dans chacun des ministères et agences et leur évaluation;
- Offrir les conseils et l'aide demandés dans la préparation des plans d'action;
- Réviser le plan du gouvernement au besoin;
- Proposer au gouvernement les moyens ou actions qui découlent du plan et qui demandent une attention de l'administration centrale;
- Faire le suivi auprès des ministères et agences sur une base régulière;
- Assurer la préparation des éléments qui relèvent de la reddition de compte globale pour l'ensemble du gouvernement.

Le rapport d'évaluation souligne le bon travail de l'organisme responsable de la coordination du plan. Cependant, compte tenu des faibles résultats obtenus dans la mise en œuvre du Plan, la commissaire s'interroge sur l'efficacité de la structure de coordination.

Avoir les ressources suffisantes pour mettre en œuvre le plan

Selon le rapport d'évaluation, aucun budget global n'était associé à la mise en œuvre de l'initiative gouvernementale. Cela est surprenant compte tenu du très grand nombre de mesures prévues dans le Plan.

Le Plan sur les langues officielles n'était pas assorti d'un budget à proprement parler. Cela suppose que le gouvernement s'attendait de chaque ministère ou agence qu'il puise à même ses propres ressources pour mettre en œuvre son plan d'action. Le coût total de la mise en œuvre du Plan n'est pas rapporté.

Le rapport d'évaluation présente toutefois certaines dépenses liées à la réalisation d'activités visant l'ensemble de l'appareil gouvernemental, soit la coordination centrale, la révision du programme de formation en langue seconde et la révision des profils linguistiques.

Les ministères devaient donc assurer la mise en œuvre des mesures du Plan à même leur budget de fonctionnement ordinaire. Cependant, dans un contexte de restrictions budgétaires, la commissaire estime que certains ministères ont pu accorder la priorité à d'autres mesures que celles prévues au plan. Elle note d'ailleurs l'extrait suivant du rapport d'évaluation :

Plusieurs coordonnatrices et coordonnateurs désignés des langues officielles n'ont pas senti la direction et l'appui du haut et ont été laissés à eux-mêmes pour développer et mettre en œuvre leur plan d'action ministériel.

3 Un solide processus de reddition de comptes doit être instauré afin de mesurer les progrès et assurer une progression soutenue vers les objectifs du plan

Les sous-ministres doivent exercer un leadership solide et rendre compte d'une manière régulière des progrès réalisés

Le Plan sur les langues officielles avait clairement établi la responsabilité des sous-ministres quant à la réalisation des objectifs du Plan :

En ce qui a trait à la responsabilisation des acteurs, le processus s'appuie sur l'engagement de la haute fonction publique dans chacun des ministères. Ainsi, les sous-ministres seront responsables de l'atteinte des objectifs du gouvernement en matière de langues officielles et devront faire part de leur apport lors de leur évaluation de rendement annuelle.

Le rapport d'évaluation est clair : des sous-ministres n'ont pas assumé leurs responsabilités quant à la réalisation des objectifs du Plan.

D'après les informations recueillies, plusieurs membres de la haute fonction publique ne se sont pas approprié le Plan sur les langues officielles et n'ont pas exercé le rôle de chef de file que le Plan semblait leur assigner.

L'équipe de recherche a recueilli des commentaires voulant que la haute gestion de certains ministères et agences ait reçu le plan d'action avec un mélange de scepticisme et de désintéressement.

Comment une telle situation a-t-elle pu être tolérée? Manifestement, si l'engagement du gouvernement à l'égard du plan était faible, certains sous-ministres en ont tiré des conclusions.

La commissaire estime qu'il faut aussi examiner le rôle joué par le Bureau du Conseil exécutif. Étant donné que le Plan sur les langues officielles s'appliquait à l'ensemble des ministères et des organismes de la Partie I, il revenait au Bureau du Conseil exécutif de veiller à ce que chaque ministère progresse dans la mise en œuvre du Plan. Ce rôle de surveillance semble avoir été défaillant.

Faire rapport régulièrement

Pour mettre en œuvre le Plan sur les langues officielles, chaque ministère et chaque organisme devaient adopter leur propre plan d'action contenant une liste d'activités ou de mesures ainsi que l'échéance pour chacune de celles-ci, c'est-à-dire la fin de la première ou de la deuxième année de l'initiative.

La commissaire estime que cette approche ne permettait pas un contrôle adéquat de la mise en œuvre du plan.

En effet, dès qu'un ministère prévoyait la réalisation d'une mesure à la fin de la deuxième année de mise en œuvre, il devenait très difficile d'évaluer les progrès, de cerner des problèmes et de trouver des solutions. Selon la commissaire, le plan aurait dû prévoir l'obligation pour tous les ministères de remettre au Bureau du Conseil exécutif des rapports d'étape à intervalles réguliers afin de permettre une meilleure surveillance des progrès de la réalisation du Plan.

Le gouvernement doit se doter de mécanismes fiables pour mesurer les progrès

Les auteurs du rapport d'évaluation précisent qu'ils ont été confrontés à un défi de taille dans la réalisation de leur travail pour ce qui est de la disponibilité et de la fiabilité des données.

La présente évaluation a permis de mettre en lumière à quel point le Plan sur les langues officielles a souffert d'un manque de rigueur en ce qui concerne les suivis et la mesure du rendement. Par exemple, il semble inconcevable que le Bureau des ressources humaines possède si peu d'information sur les capacités linguistiques des cadres supérieurs ou du nombre de fonctionnaires qui ont suivi une formation en langue seconde au cours des dernières années. Confrontée à un problème de disponibilité et de fiabilité de données, la présente évaluation n'a été en mesure de présenter des résultats en fonction de tous les indicateurs de rendement.

Comment peut-on mesurer les progrès en matière de langues officielles si l'on ne dispose pas de données de référence et d'outils pour mesurer l'évolution de la situation? En effet, tout plan visant à permettre au gouvernement de respecter ses obligations linguistiques doit comprendre la création d'outils efficace pour mesurer divers indicateurs de qualité de services bilingues et de vitalité des langues.

CONCLUSION

Aucune contrainte légale n'obligeait le gouvernement provincial à mettre en œuvre le *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013*.

La situation est maintenant différente, car, en vertu d'une nouvelle disposition de la *Loi sur les langues*

officielles, [article 5.1], le gouvernement provincial doit maintenant « élaborer un plan établissant les modalités de respect des obligations » que lui impose la *Loi*. Cette disposition est entrée en vigueur en décembre 2013.

Au moment de mettre sous presse ce rapport (début juin 2015), le gouvernement provincial n'avait toujours pas publié le nouveau plan d'application, contrevenant ainsi à la LLO.

Immigration au Nouveau-Brunswick

Une des responsabilités de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est de promouvoir l'avancement du français et de l'anglais dans la province. À cet égard, il faut reconnaître que l'immigration joue un rôle croissant dans la vitalité des deux langues officielles. Les interventions de la commissaire en matière d'immigration s'inscrivent donc dans ce rôle de promotion. En outre, il faut rappeler que la *Charte canadienne des droits et libertés* énonce que la communauté linguistique francophone et la communauté linguistique anglophone du Nouveau-Brunswick ont un statut égal. Par conséquent, les politiques et programmes gouvernementaux en matière d'immigration doivent bénéficier d'une manière égale à ces deux communautés.

Le gouvernement provincial adopte le Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone 2014-2017

Le 3 juillet 2014, le gouvernement provincial rendait public son premier Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone. Le Plan vise à ce que l'immigration reflète mieux la composition linguistique de la province. Le Nouveau-Brunswick cherchera donc à ce que 33 % des nouveaux arrivants dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick soient francophone ou francophile en 2020. Pour ce faire, une augmentation annuelle de 3 % est prévue et une cible intermédiaire de 23 % a été fixée pour 2017.

Le Plan d'action renferme une trentaine de mesures réparties sur trois ans et regroupées dans trois axes : promotion et attraction, établissement et rétention, et partenariats (voir l'encadré ci-contre).

La commissaire se réjouit du fait que le gouvernement provincial ait répondu favorablement aux deux recommandations du Commissariat en matière d'immigration. D'une part, le gouvernement s'est engagé pour la première fois à maintenir la composition linguistique de la province, et ce, en établissant une cible précise en matière de recrutement d'immigrants francophones. D'autre part, le Nouveau-Brunswick dispose enfin d'un plan destiné à lui permettre d'atteindre ses objectifs en ce domaine.

Le Commissariat suivra de très près la mise en œuvre du Plan d'action.

Certaines mesures du Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone

- Le Ministère jouera un rôle moteur et assurera une participation dans le cadre d'au moins trois activités annuelles de recrutement dans les marchés francophones, en fonction des exigences du marché du travail et de la disponibilité de la main-d'œuvre qualifiée dans les pays francophones.
- Avec l'appui d'un volet sur la francophonie du cadre législatif renouvelé du gouvernement fédéral en matière d'immigration, le gouvernement provincial travaillera avec CIC en vue d'introduire une catégorie relative à la francophonie dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick. Cette catégorie permettrait une plus grande souplesse pour recruter les immigrants francophone et francophile possédant un profil socioéconomique recherché.
- Le Ministère élaborera une stratégie en vue de promouvoir les possibilités de planification de la relève pour les entrepreneurs immigrants francophones en travaillant avec des partenaires comme le Conseil économique du Nouveau-Brunswick, les chambres de commerce, les Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC) et le ministère du Développement économique.
- Le gouvernement provincial négociera avec le gouvernement fédéral afin de veiller à ce que la particularité linguistique du Nouveau-Brunswick soit reconnue dans un cadre officiel en matière d'immigration.
- Le gouvernement provincial négociera avec le gouvernement fédéral afin de veiller à ce que le financement accordé à l'établissement des immigrants reflète l'augmentation ciblée de l'immigration francophone.
- Le Ministère créera un groupe de travail interministériel sur l'immigration francophone pour assurer une approche coordonnée à la prestation de services aux nouveaux arrivants francophones. Ce groupe sera composé des membres suivants : Développement économique, Éducation et Développement de la petite enfance, Développement social, Communautés saines et inclusives, Affaires intergouvernementales, Égalité des femmes et Santé.
- Le Ministère travaillera avec le CCNB et l'Université de Moncton afin de mettre à contribution les partenariats actuels dans les marchés francophones pour veiller à ce que les étudiants du Nouveau-Brunswick qui travaillent ou étudient à l'étranger aient les outils nécessaires pour promouvoir le Nouveau-Brunswick comme étant une destination de choix pour étudier, travailler et vivre.

Source : Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone au Nouveau-Brunswick, Province du Nouveau-Brunswick, juin 2014.

La commissaire rencontre les ministres responsables de l'immigration

Au cours du mois de novembre 2014, la commissaire d'Entremont a rencontré les ministres provincial et fédéral responsables de l'immigration, M^{me} Francine Landry et M. Chris Alexander.

Ces entretiens ont permis à la commissaire d'expliquer de vive voix sa position dans ce dossier. Elle leur a rappelé que le statut constitutionnel d'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick exige que les politiques et programmes gouvernementaux en matière d'immigration profitent d'une manière égale à ces deux groupes. À cet égard, la commissaire a souligné que de récentes données démontrent que l'immigration au Nouveau-Brunswick défavorise la communauté francophone depuis plusieurs années.

Pour corriger cette situation, la commissaire a encouragé les deux paliers de gouvernement à se doter d'une entente-cadre en matière d'immigration francophone. Celle-ci :

- affirmerait le statut linguistique unique du Nouveau-Brunswick et reconnaîtrait que les

politiques et programmes d'immigration des deux paliers de gouvernement doivent impérativement maintenir le poids démographique des deux communautés linguistiques officielles et compenser le déséquilibre qui a existé entre les taux d'immigration par le passé;

- permettrait de mettre à profit les ressources fédérales et provinciales afin de créer une forte synergie d'action;
- contiendrait une série de mesures adaptées au contexte socio-économique et aux besoins de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick;
- renfermerait un financement à long terme pour le recrutement, l'établissement et la rétention des immigrants francophones et établirait un cadre d'évaluation afin de mesurer les progrès.

La commissaire estime d'ailleurs qu'une telle entente-cadre servirait très bien les objectifs du nouveau Plan d'action pour favoriser l'immigration francophone au Nouveau-Brunswick (voir page 54).

Les commissaires present les gouvernements d'accroître l'immigration francophone hors Québec

Le 30 octobre 2014, le commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser, son homologue du Nouveau-Brunswick, Katherine d'Entremont, et le commissaire aux services en français de l'Ontario, M^e François Boileau, ont émis un communiqué conjoint pressant les gouvernements fédéral et provinciaux de redoubler d'effort pour accroître l'immigration dans les communautés francophones hors Québec. Ils ont proposé d'ailleurs l'adoption de quatre principes directeurs afin de garantir que l'immigration

contribue au développement et à la vitalité de ces communautés.

« L'immigration est essentielle pour la vitalité, voire l'avenir, des communautés de langue officielle en situation minoritaire », a dit le commissaire Fraser. Pour bénéficier de l'immigration, les communautés francophone et acadienne se doivent d'attirer une proportion d'immigrants égale ou même supérieure à leur poids démographique. Or, ces communautés sont les grandes perdantes sur le plan de

l'immigration puisque seuls 2 % des immigrants s'établissant à l'extérieur du Québec sont d'expression française, alors que ces communautés représentent 4 % de la population, soit environ un million de Canadiens. Les commissaires jugent cette situation préoccupante.

Les trois ombudsmans linguistiques croient qu'il est important que le cadre fédéral en matière d'immigration soit modulé en fonction des objectifs spécifiques des gouvernements provinciaux et territoriaux en ce qui touche la sélection, le recrutement, l'intégration et la rétention d'immigrants francophones. Pareille mesure vise à répondre aux divers contextes socio-économiques des communautés minoritaires.

« L'Ontario a fait preuve de leadership en se fixant la cible de 5 % en matière d'immigration francophone. Il est maintenant indispensable que le gouvernement se dote de tous les outils nécessaires y compris une approche pangouvernementale-communauté et une collaboration avec le gouvernement fédéral afin d'atteindre sa cible et répondre à la fois aux besoins et priorités des nouveaux arrivants francophones, mais aussi à ceux des communautés d'accueil de l'Ontario », a précisé le commissaire François Boileau.

La commissaire aux langues officielles, Katherine d'Entremont, salue l'engagement du gouvernement du Nouveau-Brunswick d'accueillir 33 % d'immigrants francophones d'ici 2020. La commissaire incite les deux paliers de gouvernement à collaborer étroitement pour assurer la vitalité de la communauté francophone de cette province. « L'immigration est une juridiction partagée. Pour maintenir le poids démographique des francophones du Nouveau-Brunswick à 33 %, il

est impératif que les gouvernements fédéral et provincial adoptent une approche concertée à long terme. »

Tout en reconnaissant les efforts gouvernementaux en matière d'immigration francophone au pays, les commissaires estiment que les résultats se font attendre. À cet égard, ils jugent nécessaire l'adoption des quatre principes directeurs suivants :

1. L'immigration doit contribuer au maintien, voire à l'augmentation, du poids démographique des communautés francophones en situation minoritaire au Canada.
2. Les politiques et programmes fédéraux et provinciaux en matière d'immigration doivent être conçus et adaptés pour répondre aux besoins de recrutement, d'intégration et de rétention d'immigrants francophones propres aux diverses réalités des communautés francophones en situation minoritaire partout au pays.
3. De solides partenariats fédéral-provincial-communautaire, des stratégies à long terme de sélection, de recrutement, d'accueil, de formation, d'intégration et de rétention d'immigrants ainsi que des ressources adéquates sont nécessaires pour que l'immigration vienne appuyer le développement et la vitalité des communautés francophones en situation minoritaire.
4. Les gouvernements doivent se doter d'un cadre d'évaluation et de reddition de comptes pour mesurer les progrès réalisés et assurer l'atteinte des objectifs en matière d'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire.

Coup d'œil sur les résultats provinciaux en matière d'immigration et de langue

Le Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (PCNB) est le principal programme d'immigration provincial. Il a été rendu possible grâce à une entente avec le gouvernement du Canada. Par l'intermédiaire du PCNB, le Nouveau-Brunswick peut sélectionner des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés du monde entier qui cherchent à vivre au Nouveau-Brunswick et à contribuer à l'économie provinciale.

Voici le nombre de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB, réparti selon la ou les langues officielles parlées par les candidats pour les exercices 2013-2014 et 2014-2015.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick

NOMBRE DE CERTIFICATS DE NOMINATION ÉMIS
(réparti selon la ou les langues officielles parlées et l'exercice financier)

Candidats d'expression française

2013-2014 : 1,3 %
2014-2015 : 7,4 %

Candidats bilingues (français et anglais)

2013-2014 : 6,9 %
2014-2015 : 5,3 %

Candidats d'expression anglaise

2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 87,3 %

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

Respect de la
Loi sur les langues officielles

Definitions.....	1	Définitions.....	1
city — cité		agent de la paix — peace officer	
communication and communicate — communiquer		communauté linguistique — linguistic community	
court — tribunaux		communication et communication — communication and communication	
Crown corporation — sociétés de la Couronne		communiquer — communicate	
department — ministère		langues officielles — official languages	
institution — institution		ministère — department	
linguistic community — communauté linguistique		municipalité — municipality	
municipality — municipalité		publication et publier — publication and published	
official languages — langues officielles		services publics — public service	
peace officer — agent de la paix		sociétés de la Couronne — Crown Corporation	
publication and published — publication et publier		tribunaux — court	
public service — services publics			
Purpose.....	1.1	Objet.....	1.1
Interpretation		Interprétation	
Minister responsible.....	2	Ministre responsable.....	2
Act prevails.....	3(1)	Cas d'exception.....	3(1)
Exception.....	3(2)	Institutions distinctes.....	3(2)
Distinct institutions.....	4	Pouvoir de la Législature.....	4
Authority of Legislature.....	5	Plan de mise en application.....	5
Implementation plan.....	5.1	Débats et travaux de l'Assemblée législative	
Proceedings of the Legislative Assembly		Langues de la Législature.....	
Language of the Legislature.....	6	Interprétation des débats et travaux.....	
Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.....	7	Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée.....	
Records and journals of the Legislative Assembly.....	8	Actes législatifs et autres	
Legislative and other instruments		Langues de la législation.....	
Language of legislation.....	9	Authenticité des deux versions.....	
Equal authority of both language versions.....	10	Adoption des projets de lois.....	
Introduction of bills.....	11	Lois de la Législature.....	
Acts of the Legislature.....	12	Publication obligatoire dans la Gazette.....	
Acts of the Legislature in <i>The Royal Gazette</i>	13	Documents officiels.....	
Acts of the Legislature published in <i>The Royal Gazette</i>	14	Documents publiés en vertu d'une loi.....	
Acts of the Legislature published in <i>The Royal Gazette</i> under an Act of the Province.....	15		

Introduction

Rôle de la commissaire concernant le respect de la Loi sur les langues officielles

La commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la LLO, soit à la suite de plaintes qu'elle reçoit, soit de sa propre initiative. Si elle détermine qu'une plainte est fondée, la commissaire peut formuler des recommandations dans son rapport d'enquête afin d'assurer un meilleur respect de la *Loi*. La commissaire s'efforce de donner suite à chaque plainte avec toute la célérité possible pour d'abord en vérifier la pertinence, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées.

La commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, la commissaire n'hésitera pas à le dénoncer ouvertement.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site Internet du Commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir l'anonymat du plaignant.

La commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin si elle juge que :

- la plainte est sans importance, frivole, vexatoire;
- la plainte a été déposée de mauvaise foi;
- l'objet de la plainte ne constitue pas une contravention à la *Loi*;
- l'objet de la plainte ne relève pas de sa compétence.

La commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de la commissaire, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances. Il faut noter que rien dans la LLO n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Enfin, la commissaire peut entreprendre des démarches auprès d'une institution sans qu'il y ait enquête officielle. Par exemple, une situation qui ne contrevient pas directement à la LLO peut tout de même nuire à l'avancement des deux langues officielles. En vertu de son mandat de promotion, la commissaire peut alors sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2014 et le 31 mars 2015

Durant la période allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, le Commissariat a reçu 170 plaintes. De ce nombre, 80 plaintes étaient recevables, soit 56 déplorant le manque de services en français et 24 signalant le manque de services en anglais. Quarante-sept plaintes ont été jugées non

recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence de la commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO. Quarante-trois ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Par ailleurs, le Commissariat a répondu à 108 demandes de renseignements.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte est acceptée, le Commissariat informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte informellement.
- L'enquête est menée.
- À la fin de son enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. Elle peut aussi le faire parvenir à d'autres intervenants si elle le juge approprié. La commissaire peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'elle juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.

Statistiques 2014-2015

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements (1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015)

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
Plaintes recevables	56	24	80
Plaintes non recevables	21	26	47
Plaintes renvoyées ¹	12	31	43
Total des plaintes	89	81	170
Demandes de renseignements	42	66	108

¹ Plaintes renvoyées à un autre organisme, par exemple la Commission des droits de la personne, le Commissariat fédéral aux langues officielles, le Bureau de l'ombudsman ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie (1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015)

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
En personne	24	3	27
Affichage	7	2	9
Communication téléphonique	9	4	13
Site Internet	3	0	3
Document écrit	11	5	16
Autres	2	10	12
Total	56	24	80

TABLEAU 3 État d'avancement des plaintes recevables (au 31 mars 2015)

État	Services en français	Services en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées	40	6	46
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	4	4	8
Plaintes non instruites par la commissaire (en vertu de l'alinéa 43(11)c de la <i>Loi</i>) ou retirées par le plaignant	12	14	26
Total	56	24	80

TABLEAU 4 État d'avancement des plaintes traitées (au 31 mars 2015)

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables				Conclusion	
	Plaintes reçues en 2014-2015	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	
Alcool NB	3	0	1	2	1	1	0	
Ambulance Nouveau-Brunswick	5	0	2	3	0	3	0	
Assemblée législative	1	0	1	0	0	0	0	
Bureau de la lieutenante-gouverneure	1	0	1	0	0	0	0	
Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée	1	0	0	1	0	1	0	
Commission de services régionaux de Kent	1	0	0	1	0	0	1	
Développement social	1	0	0	1	0	1	0	
Éducation et Développement de la petite enfance	1	0	0	1	0	1	0	
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	3	0	0	3	1	1	1	
Élections Nouveau-Brunswick	5	0	0	5	0	5	0	
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	0	1	0	1	0	
FacilicorpNB	0	1	0	1	0	1	0	
Finances	1	0	0	1	0	0	1	
Fredericton	2	0	1	1	0	1	0	
Justice	2	1	0	3	0	3	0	
Miramichi	1	1	1	1	0	1	0	
Moncton	3	1	0	4	0	3	1	
Réseau de santé Horizon	3	0	1	2	1	1	0	
Réseau de santé Vitalité	1	4	0	5	0	5	0	
Saint John	1	0	0	1	0	0	1	
Santé	1	0	0	1	0	0	1	
Sécurité publique	2	0	0	2	0	2	0	
Service Nouveau-Brunswick	4	0	1	3	0	3	0	
Société des loteries de l'Atlantique	1	0	1	0	0	0	0	
Transports et Infrastructure	1	1	0	2	0	2	0	
Total	46	9	10	45	3	36	6	

Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat

Voici des résumés de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2014-2015. Ceux-ci reflètent la diversité des plaintes déposées au Commissariat. Les rapports complets de ces enquêtes peuvent être consultés sur le site Web du Commissariat (section Publications).

Pour le service en français, il va falloir téléphoner

INSTITUTION VISÉE : SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

La plainte en bref

Un client du centre de services de Service Nouveau-Brunswick à Hampton n'a pu obtenir un service en français. L'employé ne lui a pas fait d'offre active de service dans les deux langues et le *bonjour* du client n'a eu aucun effet; la conversation se déroula en anglais.

Au cœur de cette affaire

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, Service NB doit fournir tous ses services dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province. Un centre de services desservant une région majoritairement anglophone peut-il se passer d'employés bilingues et avoir recours au téléphone pour servir les clients francophones?

Résultat de l'enquête

En plus d'établir que la plainte était fondée, l'enquête a aussi révélé que le centre de services de Hampton n'avait aucun employé bilingue. Pour fournir des services en français, une mesure d'accommodement était prévue : contacter par téléphone un employé bilingue du centre de services de Saint John. Qui plus est, une vérification de l'ensemble des profils linguistiques de tous les centres de services de SNB a révélé que sept autres centres n'avaient que du personnel unilingue anglophone.

La commissaire juge une telle pratique inacceptable au regard du statut d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles. Tous les centres de services de SNB doivent avoir en tout temps des employés bilingues afin d'assurer un service de qualité dans les deux langues officielles.

La commissaire a formulé quatre recommandations :

1. Que Service Nouveau-Brunswick, en collaboration avec le ministère des Ressources humaines, revoie les profils linguistiques de tous ses centres de services de sorte que, quel que soit l'emplacement de ces derniers, les profils linguistiques établis prévoient une capacité suffisante pour servir le public dans les deux langues officielles.
2. Que Service Nouveau-Brunswick, après avoir défini les besoins en ressources humaines, adopte une stratégie de recrutement ciblée afin de combler les lacunes en matière de personnel bilingue.
3. Que Service Nouveau-Brunswick donne, à intervalles réguliers, à ses employés de première ligne des directives claires et fermes visant à assurer une prestation de services conforme à la LLO.
4. Que Service Nouveau-Brunswick procède, à l'improviste, à des vérifications de l'offre active et de la prestation de service dans les deux langues officielles auprès de ses centres de services, et ce, de façon régulière.

Extraits du rapport d'enquête

En examinant le plan devant être suivi par le centre de services de Hampton lorsqu'une personne demande à se faire servir en français, nous notons que celui-ci inclut la possibilité de téléphoner à des représentants du service à la clientèle se trouvant à Saint John. Cette option nous amène à invoquer des propos tenus par le juge Blanchard alors qu'il rendait une décision dans une affaire concernant la Gendarmerie royale du Canada (GRC) :

[43]Le sergent [...] nous a parlé du protocole mis en place par la GRC pour répondre aux besoins des voyageurs francophones. J'aimerais souligner à quel point ce service d'appoint est limité, tout bien intentionné qu'il soit. Il arrive, témoigne le sergent [...], qu'un agent unilingue anglais rencontre quelqu'un qui ne parle que français. Pour ces personnes, des efforts sont déployés pour permettre la communication en français par radio à un [traduction] « agent bilingue qui est sur les ondes ». À mon avis, cela ne suffit absolument pas pour permettre à la GRC de s'acquitter des obligations imposées par la Charte et la LLO afin que tout membre du public ait le droit de s'adresser à une institution fédérale dans la langue officielle de son choix.[Nous soulignons]

Si nous suivons cette même logique, le recours à une ligne téléphonique n'est donc pas une mesure acceptable pour que SNB s'acquitte de ses obligations découlant de la LLO. En effet, une telle pratique ne permet pas de fournir aux clients francophones un service égal à celui auquel ont accès les clients anglophones. Par ailleurs, étant donné le large éventail des services fournis par SNB et compte tenu du fait que la plupart de ces services sont offerts par téléphone et par Internet, si une personne prend la peine de se rendre à un centre de services, c'est que celle-ci souhaite recevoir un service en personne.

Bien que la plainte au cœur de ce dossier ne vise que le centre de services de Hampton, cette affaire nous a amenés à examiner les profils linguistiques

de tous les centres de services répartis à travers la province, d'où le tableau que nous avons demandé à SNB de remplir.

Ce tableau révèle que plusieurs centres de services se trouvent dans la même situation que celui de Hampton, c'est-à-dire que ceux-ci ne disposent que d'un personnel unilingue anglophone. D'après les données fournies quant à la composition linguistique en date du 2 septembre 2014, c'est le cas des centres de services de Chipman, de Doaktown, de Florenceville-Bristol, de Gagetown, de McAdam, de Plaster Rock et de Woodstock. Cela n'est pas surprenant puisque, à ces endroits, les profils linguistiques exigés n'incluent que des postes désignés « Anglais essentiel ». Ce qui est étonnant par contre, c'est que de tels profils aient pu être établis et approuvés, et n'aient jamais été remis en question. Est-ce à dire que l'on a conclu que ces équipes pouvaient, malgré une absence totale de capacité en français, fournir au public une prestation de services conforme aux exigences de la LLO? Nous en doutons et considérons une telle situation inacceptable.

Nous notons que SNB est en mesure d'assurer une prestation de services en personne en anglais, et ce, partout au Nouveau-Brunswick, ce qui n'est pas le cas dans l'autre langue officielle. En d'autres termes, une personne désirant être servie en anglais obtiendra un service dans cette langue à n'importe lequel des centres de services répartis à travers la province, alors qu'un service en français, en personne, sera impossible à obtenir dans au moins huit de ces centres. Une telle réalité témoigne d'un déséquilibre dans la capacité de SNB à fournir à ses clients des services de qualité égale dans les deux langues officielles à travers toute la province.

¹ Doucet c. Canada, [2005] 1 RCF 671, 2004 CF 1444

Intervention requise à l'hôpital

INSTITUTION VISÉE : RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ
VITALITÉ – HÔPITAL RÉGIONAL D'EDMUNDSTON

La plainte en bref

Entre novembre 2013 et mars 2014, le Commissariat a reçu trois plaintes visant l'Hôpital régional d'Edmundston. Celles-ci portaient sur l'absence de services en anglais ou des déficiences dans la prestation de services dans cette langue.

Au cœur de cette affaire

Ces trois plaintes font ressortir la nécessité que les établissements de santé fassent preuve de rigueur dans la planification, la prestation et l'évaluation de leurs services bilingues.

Résultat de l'enquête

L'enquête a cerné plusieurs problèmes : manque de compréhension du personnel à l'égard de leurs obligations linguistiques, effectifs bilingues insuffisants, absence de procédures pour aider le personnel unilingue à composer avec une demande de services dans l'autre langue et manque de courtoisie envers des citoyens qui ne font qu'exercer leurs droits linguistiques.

La commissaire a jugé que les plaintes étaient fondées et a formulé les recommandations suivantes :

Recommandation 1 (Obligations linguistiques) :

- Que Vitalité élabore et mette en œuvre un système efficace de suivi pour évaluer et vérifier l'efficacité des modules d'apprentissage en ligne servant à faire comprendre au personnel ses obligations linguistiques et à l'amener à les respecter. Ce système devrait comprendre des vérifications à l'improviste de la prestation de services et de la capacité réelle des équipes de travail à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles de façon continue.

- Que Vitalité se serve des renseignements susmentionnés pour intégrer, lorsque cela est justifié, des changements visant à assurer la conformité de l'institution à ses obligations linguistiques, et ce, en tout temps.

Recommandation 2 (Capacité insuffisante des ressources humaines) :

- Que Vitalité définisse les niveaux requis de compétence en langue seconde des équipes de travail, et ce, pour les différentes catégories de postes bilingues.
- Que Vitalité évalue les besoins en matière de personnel pour chaque équipe de travail ainsi que son effectif actuel.
- Que Vitalité se serve des renseignements recueillis au point précédent pour déterminer ses lacunes actuelles en matière de personnel pour chaque équipe de travail et élaborer un plan pour combler les lacunes rapidement.

Recommandation 3 (Absence de procédures) :

- Que Vitalité établisse des procédures internes à l'intention du personnel, lesquelles définissent les étapes précises qu'il doit suivre pour voir à la prestation de services dans la langue de choix de tous les membres du public en tout temps.
- Que Vitalité établisse des mécanismes de contrôle efficaces pour vérifier l'application des procédures dans la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Recommandation 4 (Attitude) :

- Que Vitalité poursuive ses efforts visant à renseigner son personnel sur ses obligations linguistiques, notamment en ce qui a trait à l'effet que peut avoir un comportement respectueux sur la qualité du service dans les deux langues officielles.

Un choix de langue se perd... dans la chaîne de communication

INSTITUTION VISÉE : MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ
PUBLIQUE (GENDARMERIE ROYALE DU CANADA)

La plainte en bref

Après avoir parlé en français à un répartiteur de la GRC, le plaignant reçoit un appel d'un policier qui ne s'exprime qu'en anglais. Le plaignant déplore que son choix de langue n'ait pas été respecté par cet agent.

Au cœur de cette affaire

L'article 31 de la LLO prévoit entre autres que toute personne a le droit, lorsqu'elle communique avec un policier, de se faire servir dans la langue officielle de son choix. De plus, elle doit être informée de ce droit.

Résultat de l'enquête

L'enquête a fait ressortir deux éléments à l'origine de l'incident :

- d'une part, en faisant suivre la requête du plaignant, le répartiteur n'a pas tenu compte du choix de langue effectué par celui-ci lors de son appel;
- d'autre part, le plaignant n'a pas reçu d'offre active de service de la part de l'agent qui l'a rappelé.

La commissaire a jugé que la plainte était fondée. De plus, elle a formulé deux recommandations dans cette affaire.

Que le ministère de la Sécurité publique :

1. exige que les répartiteurs de la GRC consignent, dès le premier contact, la préférence linguistique des clients afin d'assurer une continuité dans la chaîne de communication;

2. veille à ce que les autorités de la Division J de la GRC insistent auprès des membres de cette dernière sur le principe et la raison d'être de l'offre active.

Extrait du rapport d'enquête

Les répartiteurs jouent un rôle déterminant dans la chaîne de communication entre le public et les agents de la GRC. En effet, ils constituent le premier maillon de cette chaîne puisque c'est à eux que s'adressent les citoyens en premier lieu. Les répartiteurs devraient être en mesure de répondre aux appels des membres du public dans la langue officielle choisie par ces derniers et s'assurer de recourir aux agents ayant les compétences linguistiques requises pour y donner suite. De plus, il apparaît fondamental que les répartiteurs précisent aux agents la préférence linguistique des membres du public afin que ceux-ci sachent dans quelle langue la communication devra se dérouler. Dans l'affaire qui nous occupe, il nous semble donc évident que le répartiteur a commis un manquement.

[...]

Le manquement du répartiteur explique donc pourquoi, en téléphonant au plaignant, l'agent de la GRC ne connaissait pas la langue officielle choisie par celui-ci lors de son appel initial. C'est pourquoi il aurait dû, par précaution, faire l'offre active de service au plaignant, c'est-à-dire qu'il aurait dû offrir à ce dernier le choix de se faire servir en français ou en anglais. D'après les allégations présentées dans la plainte et les renseignements fournis par le Ministère, tout porte à croire que cette offre active n'a pas eu lieu. Le paragraphe 31(1) cité ci-dessus prévoit pourtant l'obligation incombant à un agent de paix d'informer tout membre du public de ce choix. En d'autres termes, les membres du public n'ont pas besoin de demander un service dans la langue officielle de leur choix.

Un appel d'offres ne s'adresse pas... au grand public!

INSTITUTION VISÉE : FACILICORPNB

La plainte en bref

Le plaignant rapporte que FacilicorpNB affiche en anglais seulement un document en ligne servant à solliciter des propositions de services ou de produits (demande de propositions). De plus, il faut présenter une demande formelle pour en obtenir la traduction de ce document. Le plaignant estime que cela viole la *Loi sur les langues officielles*.

Au cœur de cette affaire

L'article 29 de la LLO oblige les institutions à employer les deux langues officielles dans toutes les communications s'adressant au grand public. Dans cette affaire, FacilicorpNB estimait qu'une demande de propositions auprès de fournisseurs n'était pas une communication s'adressant au grand public.

Résultat de l'enquête

La commissaire a jugé que la plainte était fondée. De plus, elle a formulé deux recommandations dans cette affaire :

1. Que FacilicorpNB publie désormais ses appels d'offres dans les deux langues officielles, et ce, simultanément.
2. Que dans ses pratiques courantes, FacilicorpNB reconnaisse l'égalité de statut et de droits du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick.

Extrait du rapport d'enquête

D'après FacilicorpNB, les DP [demandes de propositions] ne s'inscrivent pas dans le cadre des publications et communications destinées au grand public, car elles sont adressées à des « fournisseurs de services ou de produits spécifiques » qui, afin d'accéder au RPANB (Réseau de possibilités d'affaires du Nouveau-Brunswick), « doivent devenir des utilisateurs inscrits ». En d'autres termes, FacilicorpNB considère que les DP ont un caractère exclusif, ce qui remet en cause la pertinence de l'article 29.

Toutefois, nous n'avons pas eu besoin de nous inscrire au RPANB pour consulter l'avis d'appel d'offres émis par FacilicorpNB en octobre 2012. Le grand public y avait donc accès. Le ministère des Services gouvernementaux nous a d'ailleurs confirmé que le grand public peut prendre connaissance des possibilités d'affaires courantes en visitant le site Web du RPANB. Certes, il est nécessaire d'être un utilisateur inscrit pour visualiser l'intégralité des DP, mais les conditions d'inscription ne semblent pas être restrictives.

[...]

Quoi qu'il en soit, tout porte à croire que l'anglais est la langue par défaut des processus d'appels d'offres, et que les fournisseurs désireux d'obtenir des renseignements en français sont soumis à une attente. Nous croyons que cette pratique donne un certain avantage aux vendeurs présentant une soumission en anglais, ceux-ci n'ayant pas besoin d'attendre pour constituer leurs dossiers. Par conséquent, cette situation ne garantit pas un traitement égal aux soumissionnaires selon qu'ils sont francophones ou anglophones.

[...]

La notion d'égalité de statut et de droits du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick quant à leur usage dans toutes les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick est essentielle au présent dossier. En effet, cette affaire donne l'impression que la priorité est toujours accordée à l'anglais, le français venant en seconde position ou étant tout simplement écarté.

Du poisson, pas du poison

INSTITUTION VISÉE : VILLE DE FREDERICTON

La plainte en bref

Le plaignant déplore que la version française d'un guide touristique publié par la Ville de Fredericton renferme plusieurs erreurs flagrantes.

Au cœur de cette affaire

L'article 36 de la LLO et le règlement afférent obligent les cités et certaines municipalités à publier notamment l'information destinée au grand public dans les deux langues officielles. Cela implique un contenu de qualité tant en français qu'en anglais.

Résultat de l'enquête

Au cours de l'enquête, la Ville de Fredericton a informé le Commissariat qu'elle avait entrepris l'examen de son processus de révision du guide touristique et s'est dite « ouverte » aux recommandations que la commissaire pourrait formuler.

La commissaire a jugé que la plainte était fondée. De plus, elle a formulé la recommandation suivante dans cette affaire :

Que la Ville de Fredericton établisse un processus rigoureux de contrôle de la qualité de ses documents d'information destinés au grand public afin que les versions française et anglaise de ceux-ci soient, autant que possible, exemptes d'erreurs.

Extrait du rapport d'enquête

Le guide touristique de la Ville de Fredericton revêt un caractère officiel puisqu'il s'agit d'une brochure publiée par la municipalité. Nous comprenons que ce guide profite essentiellement à l'industrie touristique de Fredericton. Cela dit, en se chargeant de la production de cette brochure, la Ville de Fredericton doit assumer sa responsabilité et assurer un contenu de qualité dans les deux langues officielles.

Nous tenons à souligner qu'un examen exhaustif de ce guide touristique de la Ville de Fredericton n'a pas été nécessaire pour y relever des erreurs flagrantes. Nous sommes d'avis que de telles erreurs peuvent semer le doute dans l'esprit des lecteurs et mettre ainsi en cause la crédibilité et la réputation de la Ville. En outre, ces erreurs peuvent donner l'impression que la Ville manque de respect à l'égard de la communauté francophone, ce qui ne rendrait pas la municipalité très accueillante aux yeux des membres de cette communauté.

[...]

En lisant les mots « poisson » et « sales » écrits respectivement à la place des mots « poisson » et « salles », pour ne citer que ces exemples, une personne peut s'interroger sur la bonne foi de l'éditeur de la publication dans laquelle paraît cette annonce.

Nous notons cependant avec intérêt que la Division du tourisme a recours au Bureau de traduction du gouvernement du Nouveau-Brunswick depuis mars 2014. Nous osons croire que cela permettra à la Ville de produire des documents de bonne qualité dans les deux langues officielles.

Agitez la main... en français seulement

INSTITUTION VISÉE : VILLE DE MONCTON

La plainte en bref

Un usager du Réseau de transport en commun de Moncton (Codiac Transpo) constate que des consignes et des indications destinées à informer les passagers sur les caractéristiques de l'autobus (ouverture des portes arrière, issues de secours) sont en français seulement. D'autres sont bilingues, mais le français est prédominant.

Au cœur de cette affaire

L'obligation des cités ainsi que certaines autres municipalités de la province de publier l'information destinée au grand public dans les deux langues officielles.

Résultats de l'enquête

La commissaire a jugé la plainte fondée. À la lumière des mesures prises par la Ville de Moncton (voir extrait ci-dessous), la commissaire n'a pas jugé nécessaire de formuler des recommandations dans cette affaire. Toutefois, elle a fait part à la Ville de son souhait d'être informée du remplacement des éléments de signalétique une fois qu'il aura été effectué.

Pour corriger la situation, la municipalité a pris les mesures suivantes :

Extrait d'une lettre de la Ville de Moncton

« Depuis l'automne dernier, Codiac Transpo a sollicité des propositions auprès de plusieurs entreprises de signalisation pour mener une vérification exhaustive de la signalétique de son parc d'autobus en entier. Cette vérification consiste à photographier les indications affichées, à en faire l'inventaire et à les mesurer.

Ensuite, nous avons mis sur pied un groupe de travail à l'interne pour examiner l'ensemble de la signalétique afin d'évaluer la conformité à la loi et les écarts d'une gamme d'autobus à l'autre et d'établir quels éléments doivent être ajoutés ou retirés, et ainsi de suite. (...)

Ce groupe s'est réuni à plusieurs occasions, et poursuit toujours son examen, afin d'assurer l'uniformité de la signalétique et, finalement, de produire un catalogue complet.

(...)

Les dernières étapes consistent à revoir la conception des éléments de signalétique jugés essentiels, à retirer ou à remplacer d'autres éléments ainsi qu'à établir des lignes directrices sur la signalétique visant tous les autobus qui s'ajouteront au parc à l'avenir.»

Violations généralisées à Miramichi

Malgré les interventions répétées du Commissariat au cours des dernières années, la Ville de Miramichi continue de ne pas respecter la plupart de ses obligations en matière de langues officielles. En outre, l'information fournie par la Ville au cours d'une enquête récente amène la commissaire à conclure que cette cité n'arrivera pas à respecter ses obligations si elle maintient sa ligne de conduite actuelle. Une telle situation nécessite une approche différente.

En 2013, la commissaire aux langues officielles a entrepris un examen des institutions gouvernementales et d'autres organisations ayant des obligations en vertu de la LLO en vue de cerner les domaines dans lesquels la non-conformité persiste. Étant donné que la Ville de Miramichi (ci-après la « Ville ») a fait l'objet d'un certain nombre de plaintes sur plusieurs années, il a été déterminé qu'elle nécessitait un suivi à cet égard.

Une nouvelle enquête révèle que les problèmes ayant donné lieu aux plaintes traitées par l'ancien commissaire dans le rapport d'enquête de 2011 demeurent non résolus quatre ans plus tard. Les arrêtés ne sont toujours pas publiés dans les deux langues officielles sur le site Web de la Ville, ce dernier n'est toujours pas conforme à la *Loi* et les procès-verbaux des réunions ne sont toujours pas publiés dans les deux langues officielles. Le personnel de la Ville n'offre pas les services dans les deux langues ou ne fait pas d'offre active de services au téléphone. Le directeur municipal ne nie pas les allégations soulevées à l'égard de la Ville et reconnaît qu'aucune des recommandations de l'ancien commissaire n'a été mise à exécution.

Les violations, généralisées et de longue date, de tous les aspects des obligations de la Ville ne sont certainement pas révélatrices d'une municipalité déterminée à respecter la LLO. Cette situation n'est pas acceptable.

Le premier ministre étant responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* (article 2 de la LLO), il est donc impératif qu'il soit pleinement informé de la situation concernant la conformité de la Ville de Miramichi à ses obligations linguistiques.

Par conséquent, la commissaire formule les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Que la Ville élabore et mette en œuvre un plan exhaustif des langues officielles fondé sur l'information contenue dans le présent rapport d'enquête. Ce plan doit clairement décrire les mesures qui seront prises pour respecter pleinement chacune des obligations linguistiques prévues par la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement sur les services et communications* établi en vertu de la LLO (Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63).

Recommandation 2

Que la Ville soumette une copie de son plan exhaustif des langues officielles au premier ministre, au ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux et à la commissaire aux langues officielles au plus tard le 31 octobre 2015.

Recommandation 3

Que la Ville établisse un rapport de situation annuel sur sa conformité à chacune de ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement sur les services et communications* établi en vertu de la LLO

(Règlement du Nouveau-Brunswick 2002-63), le 31 octobre de chaque année à compter de 2016, et qu'elle le soumette au premier ministre, au ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux et à la commissaire aux langues officielles, au plus tard le 30 novembre 2016, et annuellement par la suite.



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Sommaire

Assented to June 7, 2002

Questions d'ordre juridique

Chapter O-0.5

Definitions.

city — cité

communication and communicate — communication et communiquer

court — tribunaux

Crown corporation — sociétés de la Couronne

department — ministère

institution — institution

linguistic community — communauté linguistique

municipality — municipalité

official languages — langues officielles

peace officer — agent de la paix

publication and published — publication et publier

public service — services publics

Purpose.

Interpretation

Minister responsible.1.1

Act prevails.2

Exception.3(1)

Distinct institutions.3(2)

Authority of Legislature.4

Implementation plan.5

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature.5.1

Interpretation of proceedings of the Legislature.6

Records and journals of the Legislative Assembly.7

Legislative and other instruments

Language of legislation.8

Equal authority of both language versions.9

Introduction of bills.10

Acts of the Legislature.11

Acts of the Legislature in *The Royal Gazette*.12

Acts of the Legislature.13

Acts of the Legislature.14

Acts of the Legislature.15

Définitions.

agent de la paix — peace officer

communauté linguistique — linguistic community

communication et communiquer — communication and communicate

institution — institution

langues officielles — official languages

ministère — department

municipalité — municipality

publication et publier — publication and published

services publics — public service

sociétés de la Couronne — Crown Corporation

tribunaux — court

Objet.

Interprétation

Ministre responsable.

Primauté de la Loi.

Cas d'exception.

Institutions distinctes.

Pouvoir de la Législature.

Plan de mise en application.

Débats et travaux de l'Assemblée législative

Langues de la Législature.

Interprétation des débats et travaux.

Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative.

Actes législatifs et autres

Langues de la législation.

Authenticité des deux versions.

Adoption des projets de lois.

Lois de la Législature.

Publication obligatoire dans la *Gazette royale*.

Documents officiels.

Documents publiés en vertu d'une loi.

Nouvelles dispositions de la LLO

En juin 2013, à la suite d'un processus de révision, l'Assemblée législative adoptait de nouvelles dispositions à la *Loi sur les langues officielles*. La section suivante porte sur des interventions de la commissaire en ce qui a trait à la mise en œuvre de certaines de ces nouvelles dispositions qui ne sont pas encore en vigueur.

Obligations linguistiques des associations professionnelles

Les nouvelles dispositions de la LLO sur les obligations linguistiques des associations professionnelles prévoient que ces dernières devront fournir des services dans les deux langues officielles. Or, seuls les membres des associations

sont expressément nommés dans le texte de loi comme bénéficiaires de cette mesure. Le 27 octobre 2014, la commissaire d'Entremont a écrit au premier ministre du Nouveau-Brunswick pour lui demander d'étendre les obligations linguistiques des associations professionnelles au public en général. Nous reproduisons ci-dessous un extrait de la lettre de la commissaire.

Extrait de la lettre de la commissaire d'Entremont au premier ministre du Nouveau-Brunswick

En juin 2013, les députés de l'Assemblée législative ont adopté d'importantes modifications à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Parmi celles-ci, notons l'assujettissement des associations professionnelles à la LLO, et ce, « après une période de transition de deux ans et un processus de consultation ». Il s'agissait d'une excellente nouvelle, d'autant plus que mon prédécesseur, M^e Michel Carrier, avait recommandé pareille mesure.

Le libellé de l'article de loi portant sur les associations professionnelles restreint toutefois la portée des obligations imposées aux associations. En effet, les associations ne devront fournir des services bilingues qu'à leurs membres :

Associations professionnelles

41.1(1) Dans le présent article, « association professionnelle » s'entend d'une organisation de personnes qui, par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre, à expulser ou à diriger des personnes dans l'exercice d'une profession.

41.1(2) L'association professionnelle fournit à ses membres dans les deux langues officielles les services réglementaires. [Nous soulignons.]

Loi relative aux langues officielles (Projet de loi 72)

Comme vous le savez, le rôle premier d'une association professionnelle est de protéger le public en réglementant l'exercice d'une profession. Dès lors, comment peut-on justifier que ses obligations linguistiques ne visent que ses membres? Certes, en fournissant des services bilingues à ses membres, une association aura aussi la capacité de les fournir à la population. Toutefois, le libellé du paragraphe 2 de l'article 41.1, tel qu'adopté en juin 2013, ne l'oblige pas à le faire.

Il est important de noter que le rapport du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* n'a pas recommandé que les obligations linguistiques des associations professionnelles soient limitées à leurs membres. Voici la formulation exacte du rapport :

Associations professionnelles

Le comité reconnaît que plusieurs associations professionnelles peuvent offrir des services dans les deux langues officielles. Le comité estime cependant que les associations privées qui sont créées par des lois de l'Assemblée législative et qui ont reçu du gouvernement le mandat de réglementer une profession agissent presque comme des tribunaux administratifs. Le comité est d'avis que ces associations devraient être assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Le comité recommande :

- que soient assujetties à la *Loi sur les langues officielles* les associations professionnelles créées par une loi de l'Assemblée législative et qui ont comme mandat de réglementer une profession;
- que l'éventail des services devant être offerts dans les deux langues officielles soit défini par règlement en fonction de la nature de l'organisme ou de ses activités.

Le comité reconnaît que cette recommandation peut poser des défis pour certaines associations et que des consultations sur les modalités de mise en œuvre et une période transitoire de deux ans sont nécessaires. Le comité propose aussi certains critères à considérer pour déterminer quelles associations seront assujetties à la *Loi*.

Rapport du Comité spécial de révision de la Loi sur les langues officielles, Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, printemps 2013, p. 20

Par ailleurs, le 9 juillet 2012, l'ancien commissaire, M^e Carrier, a écrit à la présidente du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*, l'hon. Marie-Claude Blais, afin de rappeler aux membres du Comité « qu'il est important de s'assurer que les obligations linguistiques imposées aux ordres protègent à la fois les membres de l'ordre, les candidats à l'admission ainsi que les citoyens ».

Fait à noter, certaines associations professionnelles ont déjà reconnu l'importance cruciale de fournir des services bilingues à la population. À titre d'exemple, je joins à cette lettre un extrait de la *Loi de 1996 sur le Barreau*. Vous constaterez que cette loi précise que « les services sont offerts aux membres et au public dans les deux langues officielles » [4(2)]. [Nous soulignons.] (...)

Étant donné que le rôle premier d'une association professionnelle est de protéger le public en réglementant l'exercice d'une profession, il est tout à fait illogique de limiter la portée de ses obligations linguistiques à ses membres.

Selon le communiqué annonçant les changements à la LLO, des consultations doivent précéder la mise en œuvre de l'article 41.1. Il est donc essentiel que le paragraphe 2 de l'article 41.1 soit corrigé avant le début de ces consultations.

Protection des plaignants contre les représailles

Une des nouvelles dispositions de la LLO porte sur la protection contre des représailles exercées à l'égard de plaignants ou de personnes qui coopèrent dans le cadre d'une enquête de la commissaire. Deux ans après l'adoption des changements à la LLO, cet article n'est toujours pas en vigueur.

Le 23 janvier 2015, la commissaire a écrit au greffier du Conseil exécutif pour lui rappeler l'importance que cet article soit mis en œuvre dans les meilleurs délais.

Dans une lettre datée du 20 février 2015, la greffière a informé la commissaire que le gouvernement espère mettre en vigueur cet article avant l'automne 2015.

Traduction des renseignements médicaux

La commissaire a participé à la révision législative de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Sa participation s'explique par le fait que l'article 9 de cette loi porte sur la traduction des informations

liées aux dossiers médicaux. Nous reproduisons ici un extrait d'une lettre que la commissaire a fait parvenir aux responsables de la révision de la *Loi* le 23 mars 2015.

Extrait de la lettre de la commissaire

Le Commissariat a reçu un certain nombre de plaintes concernant les dossiers médicaux. En particulier, des plaignants prétendent avoir demandé que soit traduit leur dossier médical, lequel n'était pas dans la langue de leur choix. Ne pouvant pas comprendre la langue dans laquelle les documents médicaux leur avaient été fournis, les plaignants ont demandé de faire traduire ceux-ci, ce qui leur a été refusé.

Le Commissariat a informé les plaignants que la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick n'impose pas d'obligation aux hôpitaux de la province en ce qui concerne la traduction par écrit des dossiers médicaux, puisque conformément à l'article 34 de cette loi, un hôpital peut utiliser une langue officielle dans le cadre de ses activités quotidiennes, lesquelles comprennent les dossiers médicaux en tant que produits du travail :

34 Sous réserve de l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix, l'article 33 n'a pas pour effet de limiter l'usage d'une seule langue officielle par un hôpital ou par un autre établissement tel que défini dans la *Loi sur les régions régionales de la santé* lorsque la langue est celle dans laquelle l'hôpital [*sic*] ou l'établissement fonctionne habituellement.

Toutefois, nous croyons comprendre que l'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* a (LAPMRPS) été adopté pour combler l'écart entre l'obligation d'offrir des services dans la langue officielle de choix des membres du public et le droit des hôpitaux de fonctionner dans la langue officielle de leur choix. L'article 9 stipule ce qui suit :

Application de la *Loi sur les langues officielles*

9 Lorsque la *Loi sur les langues officielles* s'applique à un dépositaire et que le document contenant des renseignements personnels sur la santé d'une personne physique n'est pas disponible dans la langue officielle de son choix, le dépositaire est tenu de répondre à la personne physique dans la langue officielle de son choix. Il peut notamment :

a) faire en sorte qu'un médecin ou autre fournisseur de soins de santé aide la personne physique concernée à interpréter son document;

b) faire traduire les parties pertinentes d'un document de la personne physique concernée pour le médecin unilingue qui la traite, si le document est établi dans la langue officielle que le médecin ne comprend pas.

Cela dit, il semble évident pour le Commissariat que les personnes qui ont obtenu leur dossier médical dans une langue officielle autre que celle de leur choix ne sont pas conscientes de leur droit à obtenir de l'aide, lequel est prévu à l'alinéa 9a). Il ne semble pas non plus que les médecins soient conscients des droits qui leur sont conférés en vertu de l'alinéa 9b). En outre, les dépositaires auxquels s'applique la *Loi sur les langues officielles* ne semblent pas connaître leurs obligations en vertu de cet article. Par conséquent, nous estimons que l'article 9 devrait être modifié afin que les dépositaires auxquels s'applique la *Loi sur les langues officielles* communiquent clairement avec les personnes qui ont des droits en vertu de cet article. De plus, pour éviter que quiconque comprenne qu'il existe, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, une obligation de fournir les dossiers médicaux à des personnes dans la langue officielle de leur choix, le titre de l'article devrait être abrégé. Il deviendrait alors « Langues officielles », tout simplement. Nous suggérons donc les modifications suivantes aux fins d'approbation :

Langues officielles

9 Lorsque la *Loi sur les langues officielles* s'applique à un dépositaire et qu'un document contenant des renseignements personnels sur la santé d'une personne physique n'est pas disponible dans la langue officielle de son choix, le dépositaire est tenu de répondre à la personne physique dans la langue officielle de son choix. Il doit, selon le cas :

- a) informer la personne physique de ses options en vertu des alinéas 9b) et 9c) ci-après;
- b) faire en sorte qu'un médecin ou autre fournisseur de soins de santé aide la personne physique concernée à interpréter son document;
- c) faire traduire les parties pertinentes du document de la personne physique concernée pour le médecin unilingue qui la traite, si le médecin ne comprend pas la langue officielle dans laquelle est établi le document.



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Sommaire

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

Aspects opérationnels

Definitions.	Définitions.
city — cité	agent de la paix — peace officer
communication and communicate — communication et communiquer	communauté linguistique — linguistic community
court — tribunaux	communication et publier — communication and publication et publier
Crown corporation — sociétés de la Couronne	communiquer
department — ministère	institution — institution
institution — institution	langues officielles — official languages
linguistic community — communauté linguistique	ministère — department
municipality — municipalité	municipalité — municipality
official languages — langues officielles	publication et publier — publication and published
peace officer — agent de la paix	services publics — public service
publication and published — publication et publier	sociétés de la Couronne — Crown Corporation
public service — services publics	tribunaux — court
Purpose.	Objet.
Interpretation	Interprétation
Minister responsible.	Ministre responsable.
Act prevails.	Primauté de la Loi.
Exception.	Cas d'exception.
Distinct institutions.	Institutions distinctes.
Authority of Legislature.	Pouvoir de la Législature.
Implementation plan.	Plan de mise en application.
Proceedings of the Legislative Assembly	Débats et travaux de l'Assemblée législative
Language of the Legislature.	Langues de la Législature.
Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.	Interprétation des débats et travaux.
Records and journals of the Legislative Assembly.	Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative.
Legislative and other instruments	Actes législatifs et autres
Language of legislation.	Langues de la législation.
Equal authority of both language versions.	Authenticité des deux versions.
Introduction of bills.	Adoption des projets de lois.
Acts of the Legislature.	Lois de la Législature.
Acts of the Legislature in <i>The Royal Gazette</i>	Publication obligatoire dans la <i>Gazette royale</i>
Acts of the Legislature under an Act of the Province.	Documents officiels.
	Documents publiés en vertu d'une loi de la Province.

Sous-financement chronique du Commissariat

Pour permettre au Commissariat aux langues officielles de s'acquitter de son mandat prescrit par la loi, lequel consiste principalement à protéger les droits linguistiques constitutionnels de la population du Nouveau-Brunswick, il est essentiel que le financement qui lui est accordé soit suffisant. À cet égard, il convient de signaler que, lors de sa création, le 1^{er} avril 2003, le Commissariat aux langues officielles était doté d'un budget annuel de 501 000 \$. Au cours des onze dernières années (de 2003 à 2015), les dépenses budgétaires pour le Commissariat aux langues officielles ont augmenté de seulement 1 p. cent.

Bien qu'on reconnaisse le contexte financier actuel, il demeure que l'indépendance, l'efficacité et la viabilité du Commissariat sont gravement compromises en raison du sous-financement chronique de son budget. De plus, étant donné que les récentes modifications apportées à la *Loi sur les langues officielles* engendreront des responsabilités supplémentaires pour le Commissariat, la nécessité d'accroître le financement est encore plus pressante.

Le 11 février 2015, la Commissaire a seulement eu dix minutes pour faire valoir le bien-fondé de sa proposition de budget 2015-2016 au Comité d'administration de l'Assemblée législative. La commissaire a demandé respectueusement que les membres du Comité tiennent compte de la proposition, et qu'ils le fassent dans le contexte des antécédents budgétaires des onze années du Commissariat, au cours desquelles les dépenses n'ont augmenté que d'un simple 1,0 p. cent. La commissaire a demandé aux membres du Comité d'être conscients du fait que la viabilité du Commissariat est maintenant à risque puisque 92,3 p. cent du budget est nécessaire au financement des salaires et des avantages sociaux du personnel.

Dans une lettre du 18 mars 2015, le greffier de l'Assemblée législative a informé la commissaire que les membres du Comité n'avaient pas accepté d'augmenter le budget du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et qu'ils avaient déterminé que le budget de l'exercice financier 2015-2016 demeurerait à 506 000 \$.

Absence de tribune pour les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick figure au nombre des huit hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative. Ces hauts fonctionnaires sont indépendants du gouvernement, exercent des fonctions de surveillance et ont le mandat d'aider l'Assemblée législative à tenir le gouvernement, les ministres et la bureaucratie responsables de leurs actions. Chargés de protéger les diverses catégories de droits des citoyens néo-brunswickois, ils sont nommés par l'Assemblée législative et responsables devant celle-ci.

Le nouveau *Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée* a été constitué par voie de modifications du Règlement adoptées en mars 2015 et par la combinaison du Comité permanent de la procédure, du Comité permanent des privilèges et du Comité permanent des hauts fonctionnaires de l'Assemblée.

Tous les rapports déposés en Chambre par les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative sont d'office renvoyés à ce nouveau comité. Selon le site Web de l'Assemblée législative, « *le comité sert de tribune où les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative rendent des comptes à cette Assemblée et il assure le bon fonctionnement de leurs bureaux et le respect, par ces bureaux, de l'objet des lois qui les ont créés* ».

Le document *Activités parlementaires, Assemblée législative du Nouveau-Brunswick* décrit ainsi

le mandat de l'ancien Comité permanent des hauts fonctionnaires de l'Assemblée :

« Le comité examine les rapports présentés à la Chambre par les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, soit le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, le vérificateur général ou la vérificatrice générale, le directeur général des élections, le défenseur des enfants et de la jeunesse, le commissaire aux langues officielles, le commissaire aux conflits d'intérêts, le défenseur en matière d'assurances et l'ombudsman. »

Le comité chargé de fournir une tribune par laquelle les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative doivent rendre des comptes à celle-ci a tenu sa dernière réunion il y a quatre ans (juin 2011).

La commissaire estime que le manque de communication avec l'ancien comité de l'Assemblée législative est regrettable et compte bien présenter le présent rapport, ainsi que les rapports annuels à venir, au nouveau *Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée*.

La commissaire espère que ce comité reconnaîtra l'importance de jouer un rôle plus actif pour faire en sorte que les rapports des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative soient utilisés plus efficacement afin d'appuyer le travail réalisé par l'Assemblée législative. Le fait de rencontrer les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative au moins une fois par année favorisera la transparence et la responsabilisation.



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

Promotion

Definitions. 1

city — cité

communication and communicate — communication et communiquer

court — tribunaux

Crown corporation — sociétés de la Couronne

department — ministère

institution — institution

linguistic community — communauté linguistique

municipality — municipalité

official languages — langues officielles

peace officer — agent de la paix

publication and published — publication et publier

public service — services publics

Purpose. 1

Interpretation

Minister responsible. 1.1

Act prevails. 2

Exception. 3(1)

Distinct institutions. 3(2)

Authority of Legislature. 4

Implementation plan. 5

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature. 5.1

Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly. 6

Records and journals of the Legislature. 7

Legislative and other instruments

Language of legislation. 8

Equal authority of both language versions. 9

Introduction of bills. 10

Acts of the Legislature. 11

Acts of the Legislature in *The Royal Gazette*. 12

Acts of the Legislature under an Act of the Province. 13

14

15

Définitions. 1

agent de la paix — peace officer

cité — cité

communauté linguistique — linguistic community

communication et communiquer — communication and communicate

institution — institution

langues officielles — official languages

ministère — department

municipalité — municipality

publication et publier — publication and published

services publics — public service

sociétés de la Couronne — Crown Corporation

tribunaux — court

Objet. 1

Interprétation

Ministre responsable. 1.1

Primauté de la Loi. 2

Cas d'exception. 3(1)

Institutions distinctes. 3(2)

Pouvoir de la Législature. 4

Plan de mise en application. 5

Débats et travaux de l'Assemblée législative

Langues de la Législature. 5.1

Interprétation des débats et travaux. 6

Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative. 7

Actes législatifs et autres

Langues de la législation. 8

Authenticité des deux versions. 9

Adoption des projets de lois. 10

Lois de la Législature. 11

Publication obligatoire dans la *Gazette royale*. 12

Documents officiels. 13

Documents publiés en vertu d'une loi de la Province. 14

15

Deux langues officielles, des pratiques exemplaires

Aller au-delà des obligations de la *Loi sur les langues officielles*. Créer des environnements de travail où les employés se sentent à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix. Trouver des moyens originaux pour permettre aux employés d'améliorer leurs compétences en langue seconde. Voilà des pratiques exemplaires qu'il faut souligner publiquement, pour rendre hommage à leurs auteurs et aussi pour encourager tous les fonctionnaires à concrétiser la vision de la *Loi sur les langues officielles*.

Au cours de l'automne 2014, la commissaire d'Entremont a invité les dirigeants d'institutions visées par la *Loi* à proposer le nom d'employés qui ont des pratiques exemplaires en matière de bilinguisme officiel.

Nous sommes heureux de présenter les candidatures retenues.

Direction de la planification des effectifs en santé

Éric Levesque, Nicole Newman, Michèle Roussel

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

La Direction de la planification des effectifs en santé s'occupe de promouvoir et de coordonner les stages cliniques des étudiants dans diverses professions de la santé, notamment l'ergothérapie, l'audiologie et l'orthophonie, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Nouveau-Brunswick. Ce travail est effectué en étroite collaboration avec les cliniciens de première ligne et le personnel des deux régions régionales de la santé, de même qu'avec les coordonnateurs de la formation clinique dans les universités.

La Direction s'assure que les étudiants ont accès à des stages cliniques de qualité dans la langue de leur choix. À cet égard, il faut noter que ceux-ci ont la possibilité de faire leur stage dans leur langue seconde. Des dispositions sont alors prises pour que les régies interviewent ces étudiants afin de déterminer leur compétence linguistique et de s'assurer qu'ils satisfont aux normes requises. Le cas échéant, les étudiants ont ainsi l'occasion d'apprendre la terminologie médicale, d'appliquer les pratiques médicales et d'échanger à un niveau professionnel dans l'autre langue officielle.



Éric Levesque, Nicole Newman, Michèle Roussel,
Katherine d'Entremont

La possibilité de faire des stages dans la deuxième langue permet aux étudiants de se préparer à offrir des soins dans les deux langues officielles, ce qui améliore l'accès à des services de santé bilingues dans la province. En outre, les étudiants ont ainsi l'occasion de découvrir la diversité et la richesse des communautés anglophone et francophone du Nouveau-Brunswick. Cela aide les régies régionales de la santé dans leurs efforts de recrutement de professionnels de la santé bilingues.

Eric Nadeau

Gestionnaire

SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

Eric Nadeau est un gestionnaire au sein de Service Nouveau-Brunswick. Il gère le travail d'une vingtaine d'employés travaillant pour le registre foncier. Tous les jours, Eric Nadeau s'efforce de créer un environnement de travail où ses employés se sentent à l'aise de travailler en français ou en anglais.



Eric Nadeau et Katherine d'Entremont

Plusieurs raisons motivent ce gestionnaire à agir de la sorte. Il s'agit d'abord d'un geste de respect pour les employés. Mais il y a plus. Il s'agit aussi de permettre aux employés francophones de maîtriser la terminologie liée à leur travail en français et ainsi d'être en mesure d'offrir un service de qualité dans cette langue au public. Par ailleurs, l'usage des deux langues dans les communications internes

entre employés permet d'éviter des malentendus ou des erreurs d'interprétations quant aux directives émises. Enfin, un environnement de travail bilingue permet aux employés qui le désirent de maintenir leurs compétences dans leur deuxième langue officielle.

Pour assurer un usage équilibré des deux langues au travail, Eric Nadeau montre d'abord l'exemple en employant le français et l'anglais dans toutes les communications destinées à tout le personnel. Lorsque des courriels destinés à des employés anglophones et francophones circulent, Eric n'hésite pas à traduire l'information dans l'autre langue. Ce gestionnaire encourage régulièrement les employés francophones à rédiger dans cette langue. Lors des assemblées de personnel, il veille à ce que les deux langues soient employées et que des groupes de discussion français soient créés. Il n'hésite pas non plus à aborder la question de la place des deux langues officielles lors de ses rencontres avec son personnel, et il invite les employés anglophones bilingues à maintenir leurs compétences en français en utilisant cette langue dans les communications internes.

Eric Nadeau croit que la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick passe par son emploi régulier au travail. Voilà pourquoi il s'efforce d'assurer un usage équilibré des deux langues officielles au sein de son unité. C'est devenu un geste quotidien pour lui. Un geste de respect pour les deux communautés linguistiques, un geste d'avenir pour la langue française.

Edith Tippett

Représentante du service à la clientèle
Centre de services, Saint John
SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

En tant que représentante du service à la clientèle, Edith a la responsabilité de fournir au-delà de 350 services aux citoyens du Nouveau-Brunswick. Elle recherche l'excellence dans tout ce qu'elle fait, et cette attitude, combinée à sa formation universitaire, la place clairement dans le groupe des « bourreaux de travail » au centre de services de Saint John. Aucun défi n'est trop grand pour elle, entre autres celui de parler couramment deux langues!



Edith Tippett et Katherine d'Entremont

Edith s'exerce activement à parler le français comme langue seconde. Elle n'est pas timide, et elle aime profiter de toutes les occasions pour parler et écrire en français. En plus de suivre un cours de français chaque année à ses propres frais, elle va toujours au-delà de l'offre active de services pour s'entretenir avec les clients en français et, si cela est nécessaire, les diriger, en français, vers un représentant bilingue. Elle a perfectionné ses compétences : unilingue au départ, elle a atteint le niveau de base et, plus récemment, le niveau intermédiaire 2. Elle a aussi demandé de l'aide dernièrement pour établir un horaire qui lui permettra de suivre un autre cours de français. Son engagement à devenir bilingue est inébranlable.

Edith a inspiré la gestionnaire adjointe, Laura Merrithew, à s'inscrire à un cours de français l'automne dernier. Laura a obtenu son diplôme d'études secondaires en immersion française, mais elle n'a pas activement parlé français depuis 20 ans. Sous l'effet de la joie et de l'enthousiasme d'Edith à l'égard de l'apprentissage d'une deuxième langue, Laura a décidé de sortir sa langue seconde de l'oubli et de se mettre à parler français. Edith encourage aussi ses collègues bilingues du centre de services de Saint John à lui parler en français pour qu'elle puisse s'exercer plus souvent.

L'empressement et l'ardeur d'Edith à parler français à ses clients sont remarquables.

Le saviez-vous?

Les lois du Nouveau-Brunswick sont corédigées dans les deux langues officielles

La Direction des services législatifs a la responsabilité de fournir un service de rédaction bilingue aux ministères et aux organismes gouvernementaux et d'assurer aussi la production, la publication et la refonte des lois et des règlements du Nouveau-Brunswick.

La Direction des services législatifs offre ses services de rédaction bilingue selon un système unique de corédaction. Ce système prévoit l'affectation d'un conseiller législatif francophone et d'un conseiller législatif anglophone à la rédaction de chaque dossier. Ce système unique a été perfectionné au cours des ans et fait l'objet d'études de professeurs de droit. Contrairement à d'autres provinces et territoires qui ne font que traduire leurs textes législatifs et en réviser la version française, l'équipe bilingue d'avocats affectée à chaque dossier travaille en étroite collaboration pour s'assurer que l'ensemble des Néo-Brunswickois dispose d'un excellent produit législatif dans les deux langues.

L'équipe travaille inlassablement, dans les deux langues, pour s'assurer de bien comprendre les ébauches de ses collègues et de créer dans les deux langues officielles un texte législatif conforme aux normes exigées par la législation. D'autres travaux ont été réalisés à cet égard dans le cadre du processus de révision des lois, au cours duquel les

avocats ont révisé et affiné le texte des versions dans les deux langues afin d'en assurer la cohérence et de respecter les nuances de nos deux langues officielles. Le travail de la Direction des services législatifs établit le fondement juridique de notre province bilingue. L'excellente relation de travail des avocats bilingues qui représentent nos deux langues officielles, ainsi que les concessions mutuelles qu'ils font, sont des exemples pour tous. La collaboration des avocats francophones et anglophones permet au public de disposer de textes législatifs exceptionnels dans les deux langues officielles.

Tout employé du GNB qui a une question concernant la législation ou qui travaille à un projet de loi peut consulter les équipes de conseillers législatifs dans la langue de son choix et être assuré qu'il recevra une réponse qui décrit les incidences législatives sur les deux versions de son texte législatif.

Le processus de corédaction mis en œuvre par la Direction des services législatifs il y a une vingtaine d'années a été intégré à la *Loi sur les langues officielles* en 2013, car il était considéré comme faisant partie intégrante des obligations du Nouveau-Brunswick en tant que province officiellement bilingue.



PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Mêmes résultats que l'an dernier : 82 % en anglais

La vitalité d'une langue ne tient pas seulement au nombre de ses locuteurs. Plusieurs autres facteurs l'influencent : son statut (langue officielle ou non), son enseignement dans les écoles, son emploi dans les milieux de travail, sa présence dans les médias. En outre, l'usage public d'une langue, en particulier au sein d'institutions importantes, peut influencer les perceptions du public quant à sa place et à son importance dans une société. Dès lors, on comprendra qu'un emploi équilibré des deux langues officielles à l'Assemblée législative revêt une grande importance.

La période des questions est certes l'un des moments forts des activités de l'Assemblée législative. Diffusée sur le Web et suivie de près par les journalistes, cette activité influe directement sur

l'actualité dans la province. Bien que la période des questions fasse l'objet d'une interprétation simultanée, le choix des langues employées au cours d'un débat a un aspect hautement symbolique qu'il ne faut pas négliger.

Un examen des transcriptions de la période des questions **du 4 décembre 2014 au 27 mars 2015** (28 jours) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 82 % du temps en anglais. Ce résultat est identique à l'examen des transcriptions pour la période du 6 novembre au 13 décembre 2013.

La commissaire reconnaît et respecte le droit des députés d'employer la langue de leur choix au cours des débats. Toutefois, elle rappelle le rôle important que les élus jouent dans la vitalité des deux langues officielles dans la province. Elle encourage donc tous les députés à viser un usage plus équilibré du français et de l'anglais en Chambre.

Présentations de la commissaire

Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire est souvent invitée à prendre la parole devant divers groupes. Voici les principaux discours qu'elle a prononcés au cours de l'exercice 2014-2015 :

- Présentation au Comité des sous-ministres
- Canadian Parents for French – Concours d'art oratoire
- Français pour l'avenir – Forum de Moncton
- Conférence annuelle de l'Association des administrateurs municipaux du Nouveau-Brunswick
- Congrès mondial acadien 2014
- Université Sainte-Anne (Pointe-de-l'Église, Nouvelle-Écosse)
- Comité de bilinguisme de Moncton et Festival Frye
- Symposium sur l'industrie de la traduction (Alianco)
- Présentation UNB Saint John

- Présentation à la délégation parlementaire du pays de Galles
- 5^e Rencontre annuelle du Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL)
- Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes

Les droits linguistiques expliqués

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a produit cinq fiches d'information sur les droits linguistiques des Néo-Brunswickois. Ces fiches, qui se retrouvent sur le site Web du Commissariat, décrivent principalement les obligations linguistiques des institutions envers les citoyens.

Cette initiative s'inscrivait dans le mandat du commissaire de promouvoir l'avancement des

deux langues officielles. L'initiative visait aussi à donner suite au *Rapport du Comité spécial de révision de la Loi sur les langues officielles* de 2013, dans lequel le comité affirme souhaiter « que [la] commissaire déploie plus d'efforts pour mieux faire connaître son rôle auprès de l'ensemble de la population ».

Ces cinq fiches sont reproduites aux pages suivantes.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

1 Le gouvernement et les services publics

Ce que vous devez savoir

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Par conséquent, le gouvernement provincial et la plupart des organismes publics doivent vous servir dans la langue officielle de votre choix.

Des exemples d'organismes publics qui doivent vous servir dans la langue officielle de votre choix :

- Ministères provinciaux (p. ex. ministère des Transports et de l'Infrastructure, ministère des Ressources naturelles, etc.)
- Alcool NB
- Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse
- Bureau de l'ombudsman
- Énergie NB
- Service Nouveau-Brunswick
- Travail sécuritaire NB



Partout dans la province

Partout au Nouveau-Brunswick, le gouvernement provincial et la plupart des organismes publics doivent vous fournir leurs services dans la langue officielle de votre choix.



Toutes les communications

Vos droits linguistiques s'appliquent à tous les types de communication.



Offre active de service

Dès le premier contact, on doit vous offrir un service en français et en anglais.



Services de qualité égale

Les services gouvernementaux doivent être de qualité égale dans les deux langues officielles.



Les langues officielles au quotidien

Des exemples de programmes et de services gouvernementaux qui doivent vous être fournis dans la langue officielle de votre choix :

- Aide sociale
- Assurance-maladie
- Bibliothèques publiques
- Conditions routières
- Évaluation foncière
- Permis de chasse
- Permis de conduire
- Postes de pesée
- Services financiers pour étudiants

Un choix judicieux

Peu importe où l'on se trouve dans la province, se prévaloir d'un service dans la langue officielle de son choix, c'est contribuer à l'amélioration des services bilingues. Il s'agit d'un geste qui profite à l'ensemble de la population.

L'offre active : comment ça marche

Les organismes visés par la *Loi sur les langues officielles* doivent offrir, dès le premier contact, leurs services en français et en anglais. C'est ce qu'on appelle l'offre active de service. Saluer le public dans les deux langues et placer des écriteaux bilingues sont des exemples d'offre active. Une fois que le citoyen a choisi une langue, son choix doit être respecté tout au long de la chaîne de services.

L'offre active vise à ce que le public sache qu'il a le droit d'utiliser la langue officielle de son choix quand il communique avec le gouvernement provincial et les organismes publics.

Ce n'est donc pas au citoyen de demander un service dans sa langue, c'est à l'employé de le lui offrir.

L'éducation, une exception

Au Nouveau-Brunswick, chaque communauté linguistique (francophone et anglophone) a droit à ses propres écoles et établissements d'enseignement. Ce droit existe afin de protéger la vitalité et d'assurer le développement de chaque communauté.

Par conséquent, les organismes suivants n'ont pas l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- Le système scolaire de la province, dont les secteurs français et anglais du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance
- Les écoles et leurs comités
- Les conseils d'éducation de district
- Les centres communautaires
- Les collèges communautaires
- Les universités

Attention aux mythes

Le bilinguisme officiel signifie que tous les employés gouvernementaux doivent être bilingues...

Faux. Au 31 mars 2013, le gouvernement provincial exigeait que 39 % de ses employés soient bilingues.

Source : Ministère des Ressources humaines du Nouveau-Brunswick

Si vos droits ne sont pas respectés

Malgré les progrès réalisés en matière de langues officielles, il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce lien pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick

Téléphone : 1-888-651-6444

Courriel : plaintes@languesofficielles.nb.ca

Site Web : languesofficielles.nb.ca

Adresse :

Place Kings, 440, rue King, tour King, bureau 646
Fredericton E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Pour en savoir davantage sur
vos droits linguistiques, visitez le
www.languesofficielles.nb.ca.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

2 Les soins de santé

Ce que vous devez savoir

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Voilà pourquoi vous avez le droit de recevoir des soins de santé dans l'une ou l'autre de ces langues.

Voici des exemples d'organismes qui doivent vous servir dans la langue de votre choix :

- Ambulance Nouveau-Brunswick
- Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick
- Centre de réadaptation Stan Cassidy
- Centres de santé mentale
- Hôpitaux
- Ministère de la Santé
- Programme extra-mural
- Réseaux de santé Vitalité et Horizon
- Services de santé publique



Partout dans la province

Partout au Nouveau-Brunswick, le personnel des hôpitaux et des services de santé doit vous servir dans la langue officielle de votre choix.



Toutes les communications

Vos droits linguistiques s'appliquent à tous les types de communication.



Offre active de service

Dès le premier contact, le personnel des hôpitaux et des services de santé doit vous offrir un service dans les deux langues. De plus, votre choix de langue doit être respecté tout au long du continuum de soins.

Bonjour!
Hello!

Attention : exceptions

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux :

- Cabinets privés de médecins
- Cliniques privées de santé
- Pharmacies
- Fournisseurs privés de soins de santé

Services de qualité égale

Les programmes et services de santé doivent être de qualité égale dans les deux langues officielles.



Les réseaux de santé

Le Nouveau-Brunswick compte deux réseaux de santé : Vitalité et Horizon. Ceux-ci gèrent les hôpitaux et fournissent divers services de santé. Chaque réseau a une langue de fonctionnement interne (le français pour Vitalité, l'anglais pour Horizon). **Toutefois, les deux réseaux doivent fournir au public leurs services dans les deux langues officielles.**

L'importance de la langue

« Des services de santé de qualité ne se limitent pas à des actes techniques consistant à soigner les gens. La qualité est aussi étroitement associée à la capacité des intervenants d'aider, de conseiller, d'orienter et d'éduquer les usagers de services. La capacité de comprendre et d'être compris est donc essentielle à une relation efficace entre un professionnel de la santé et l'usager des services de santé. »

RAPPORT AU MINISTRE FÉDÉRAL DE LA SANTÉ
Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire

Des réponses à vos questions

Pourquoi la *Loi sur les langues officielles* s'applique-t-elle partout au Nouveau-Brunswick?

En adoptant la *Loi sur les langues officielles*, l'Assemblée législative a reconnu un principe important : peu importe où il se trouve dans la province, tout citoyen doit avoir accès aux services gouvernementaux dans la langue officielle de son choix.

Le rôle de la commissaire

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est une agente indépendante de l'Assemblée législative. Son rôle est de protéger les droits linguistiques des membres des communautés francophone et anglophone et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles.

Si vos droits ne sont pas respectés

Malgré les progrès réalisés en matière de langues officielles, il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce lien pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Téléphone : 1-888-651-6444
Courriel : plaintes@languesofficielles.nb.ca
Site Web : languesofficielles.nb.ca
Adresse :
Place Kings, 440, rue King, tour King, bureau 646
Fredericton E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Pour en savoir davantage sur
vos droits linguistiques, visitez le
www.languesofficielles.nb.ca.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

3 Les services de police

Ce que vous devez savoir

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick. Voilà pourquoi vous avez le droit de communiquer avec tous les services de police dans l'une ou l'autre de ces deux langues.

Corps policiers qui doivent vous servir dans la langue officielle de votre choix :

Gendarmerie royale du Canada

- Tous les détachements de la GRC au Nouveau-Brunswick

Services de police municipaux

- Force policière d'Edmundston
- Force policière de Fredericton
- Force policière de Grand-Sault
- Service de police de Miramichi
- Service de police de la Ville de Bathurst
- Service de police de Saint John
- Service de police de Woodstock

Services de police régionaux

- Police régionale BNPP
- Service régional de police de Kennebecasis

« Un instant S.V.P. »

Le policier ne parle pas votre langue...

Dès le premier contact, un policier doit vous informer que vous avez le droit de communiquer avec lui dans la langue officielle de votre choix. Pour ce faire, il vous saluera habituellement dans les deux langues : *Bonjour, Hello*. C'est ce qu'on appelle l'offre active de service.

Si le policier ne peut poursuivre la conversation dans votre langue, il doit prendre les mesures nécessaires, dans un délai raisonnable, pour lui permettre de respecter votre choix de langue. Il pourrait ainsi demander à un policier bilingue de le rejoindre.

Partout dans la province

Partout au Nouveau-Brunswick, les services de police doivent vous servir dans la langue officielle de votre choix.



Toutes les communications

Vos droits linguistiques s'appliquent à tous les types de communication.



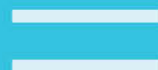
Offre active de service

Dès le premier contact, le policier doit vous offrir un service dans les deux langues officielles.

Bonjour!
Hello!

Services de qualité égale

Les services des corps policiers doivent être de qualité égale dans les deux langues officielles.



Des services de qualité égale

La Constitution canadienne précise que le français et l'anglais sont égaux quant à leur usage dans toutes les institutions de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Par conséquent, les services offerts par le gouvernement doivent être de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le saviez-vous?

Le rôle de la commissaire aux langues officielles est de protéger les droits linguistiques des Néo-Brunswickois et de promouvoir les deux langues officielles.

Pour en savoir davantage sur vos droits linguistiques, visitez le www.languesofficielles.nb.ca.

Si vos droits ne sont pas respectés

Malgré les progrès réalisés en matière de langues officielles, il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce lien pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick

Téléphone : 1-888-651-6444

Courriel : plaintes@languesofficielles.nb.ca

Site Web : languesofficielles.nb.ca

Adresse :

Place Kings, 440, rue King, tour King, bureau 646
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

4 Le système judiciaire

Ce que vous devez savoir

Le français et l'anglais sont les langues officielles des tribunaux du Nouveau-Brunswick. Cela signifie notamment :

- que vous avez le droit d'employer la langue officielle de votre choix devant un tribunal;
- que vous ne pouvez être défavorisé en raison de votre choix de langue;
- que, si vous êtes partie à une affaire, le juge doit comprendre la langue que vous avez choisie sans l'aide d'un interprète;
- qu'une personne accusée d'une infraction a droit au déroulement des procédures dans la langue officielle de son choix. Elle doit être informée de ce droit par le juge avant d'enregistrer son plaidoyer. De plus, le juge doit comprendre la langue choisie par la personne sans l'aide d'un interprète.

Les langues officielles au quotidien

Exemples d'organismes qui doivent vous servir dans la langue officielle de votre choix :

- Commission des services d'aide juridique
- Cours de justice
- Services des shérifs
- Tribunaux administratifs (p. ex. la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme et le Tribunal d'appel établi en vertu de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*)

Des réponses à vos questions

Je dois comparaître comme témoin dans un procès qui se déroule en anglais. Est-ce que je peux témoigner en français?

Oui. La *Loi sur les langues officielles* prévoit que tout témoin a le droit d'être entendu dans la langue officielle de son choix. La cour aura recours à un service d'interprétation afin que les autres parties puissent vous comprendre dans l'autre langue.

Partout dans la province

Vous avez le droit d'employer le français ou l'anglais dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux du Nouveau-Brunswick.



Toutes les communications

Vos droits linguistiques s'appliquent à tous les types de communication.



Offre active de service

Dès le premier contact, on doit vous offrir un service dans les deux langues officielles.

Bonjour!
Hello!

Services de qualité égale

L'administration de la justice doit être de qualité égale dans les deux langues officielles.



Les droits linguistiques : des droits fondamentaux

Vos droits linguistiques sont importants! Jugez-en par vous-même :

- Les droits linguistiques des Néo-Brunswickois sont énoncés dans une loi : la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Nouveau-Brunswick.
- Le premier ministre du Nouveau-Brunswick est responsable de l'application de cette loi.
- S'il y a conflit entre la *Loi sur les langues officielles* et une autre loi provinciale, la LLO l'emporte.
- Les droits linguistiques des Néo-Brunswickois ont été renforcés par leur inclusion dans la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui fait partie de la Constitution canadienne.

Quelques repères historiques

- 1969** La première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick est adoptée.
- 1982** Les droits linguistiques des Néo-Brunswickois sont inscrits dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.
- 1988** La *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* est adoptée.
- 1993** La *Charte canadienne des droits et libertés* est modifiée par l'insertion de l'article 16.1, qui garantit l'égalité des deux communautés linguistiques officielles.
- 2002** Une nouvelle loi sur les langues officielles est adoptée au Nouveau-Brunswick.

Le rôle de la commissaire

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est une agente indépendante de l'Assemblée législative. Son rôle est de protéger les droits linguistiques des membres des communautés francophone et anglophone et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles.

Si vos droits ne sont pas respectés

Malgré les progrès réalisés en matière de langues officielles, il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce lien pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Téléphone : 1-888-651-6444
Courriel : plaintes@languesofficielles.nb.ca
Site Web : languesofficielles.nb.ca
Adresse :
Place Kings, 440, rue King, tour King, bureau 646
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Pour en savoir davantage sur
vos droits linguistiques, visitez le
www.languesofficielles.nb.ca.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

Un résumé de vos droits en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

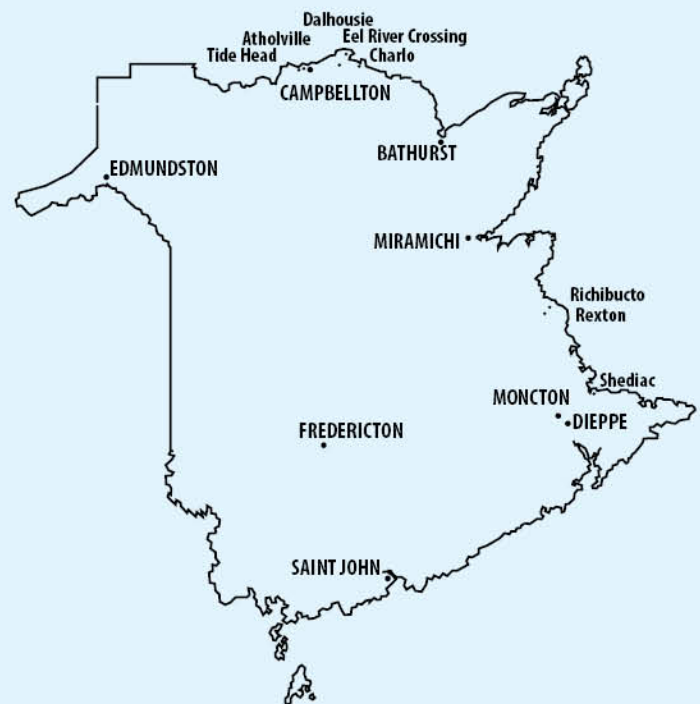
5 Les services municipaux et régionaux

Les services municipaux : ce que vous devez savoir

Les cités du Nouveau-Brunswick ainsi que huit autres municipalités de la province ont des obligations linguistiques (voir la carte ci-dessous). Elles doivent adopter et publier dans les deux langues officielles leurs arrêtés ainsi que les procès-verbaux des séances du conseil municipal. De plus, elles doivent publier divers renseignements et offrir plusieurs services en français et en anglais:

- avis publics de nature générale, incluant les avis de soumission, les annonces, les documents d'information publique et les ordres du jour du conseil municipal;
- sites Web;
- panneaux sur les immeubles et les installations;
- panneaux de circulation;
- réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, les incidents signalés et les services de réception;
- factures et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation;
- billets de contravention, avertissements et avis publics ainsi qu'informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'exécution des arrêtés municipaux;
- avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services
 - récréatifs, culturels et de loisirs,
 - de travaux et services publics,
 - de transport en commun;
- permis, demandes de permis et avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de permis municipaux;
- services d'inspection, permis, demandes de permis ainsi qu'avis publics, informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection des bâtiments;
- avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime et de prévention des incendies;
- avis publics, information, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la *Loi sur l'urbanisme*.

CITÉS et autres municipalités ayant des obligations linguistiques



Des réponses à vos questions

Depuis quand les cités et certaines autres municipalités ont-elles des obligations linguistiques?

En 2002, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle loi sur les langues officielles. Celle-ci a établi des obligations linguistiques pour toutes les cités ainsi que les municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale.

Les services régionaux : ce que vous devez savoir

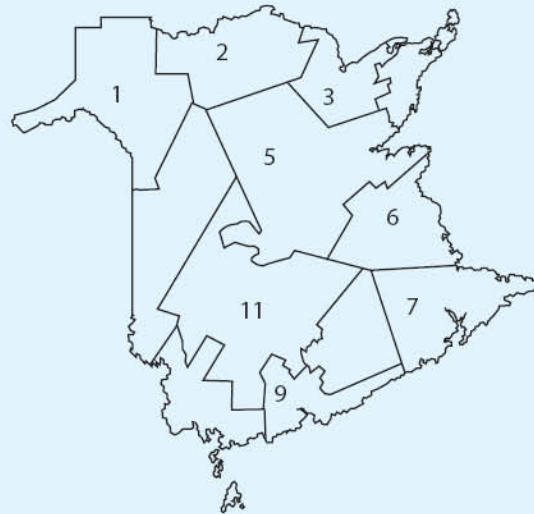
Huit des douze commissions de services régionaux* (voir la carte à droite) doivent offrir l'information et les services suivants dans les deux langues officielles :

- les avis publics de nature générale, incluant les panneaux pour les édifices et installations, les avis de soumission, les annonces et les documents d'information publique;
- leurs procès-verbaux et ordres du jour des réunions ordinaires et extraordinaires;
- les réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient verbales, écrites ou électroniques, incluant les plaintes, les incidents signalés et les services de réception;
- les factures et les réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation.

*Les commissions de services régionaux qui ont des obligations sont celles :

- qui desservent un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale;
- dont le territoire comprend une cité;
- dont le territoire comprend une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale.

Huit des douze commissions de services régionaux qui ont des obligations linguistiques



- Commission de services régionaux du Nord-Ouest (1)
- Commission de services régionaux Restigouche (2)
- Commission de services régionaux Chaleur (3)
- Commission de services régionaux du Grand Miramichi (5)
- Commission de services régionaux de Kent (6)
- Commission de services régionaux du Sud-Est (7)
- Commission de services régionaux de Fundy (9)
- Commission de services régionaux 11

Si vos droits ne sont pas respectés

Malgré les progrès réalisés en matière de langues officielles, il peut arriver que des organismes publics ne respectent pas vos droits linguistiques. Si tel est le cas, nous vous invitons à communiquer avec nous. Déposer une plainte est facile, et les enquêtes que nous menons permettent d'améliorer la qualité des services bilingues. Cliquez sur ce lien pour en savoir davantage.

Comment nous joindre

Commissariat aux langues officielles
du Nouveau-Brunswick
Téléphone : 1-888-651-6444
Courriel : plaintes@languesofficielles.nb.ca
Site Web : languesofficielles.nb.ca
Adresse :
Place Kings, 440, rue King, tour King, bureau 646
Fredericton (N.-B.) E3B 5H8

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK