



CHAPITRE O-0.5

CHAPTER O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

Définitions. 1
agent de la paix — peace officer
cité — city
communauté linguistique — linguistic community
communication et communiquer — communication and communicate

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

linguistic community — communauté linguistique
municipality — municipalité
official languages — langues officielles
peace officer — agent de la paix
publication and published — publication et publié
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*.
Publication in an Act of the Province.

Objet.
Ministère 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.
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.

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2016-2017

ISBN 978-1-4605-1682-9 (version bilingue imprimée)

ISBN 978-1-4605-1684-3 (version française en ligne)

ISBN 978-1-4605-1683-6 (version anglaise en ligne)

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.

Pour nous joindre :

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

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

Sommaire

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Definitions. 1

city — cité

communication and communicate — 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

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

of the Legislature. 12

in *The Royal Gazette*. 13

Act of the Province. 14

15

Définitions. 1

agent de la paix — peace officer

cité — city

communauté linguistique — linguistic community

communication et communiquer — communication and

communauté — 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. 2

Primauté de la Loi. 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

Langues de la Législature. 6

Interprétation des débats et travaux. 7

Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative. 8

Langues de la législation. 9

Authenticité des deux versions. 10

Adoption des projets de lois. 11

Lois de la Législature. 12

Publication obligatoire dans la *Gazette* royale. 13

Documents officiels. 14

Documents publiés en vertu d'une loi. 15



CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

Interpretation

Act prevails. 7

Exception. 7

Distinct institutions. 7

Authority of Legislature. 8

Implementation plan. 8

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature. 9

Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly. 10

Records and journals of the Legislature. 10

Language of legislation. 12

Equal authority of both language versions. 13

Introduction of bills. 14

of the Legislature. 14

Publication in *The Royal Gazette*. 15

of the Province. 15

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

« Parler à quelqu'un dans une langue qu'il comprend, c'est toucher son cerveau, mais lui parler dans sa langue maternelle, c'est le toucher au cœur. »

Nelson Mandela

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Juin 2017

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 2016 au 31 mars 2017.

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
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	11
DOSSIERS LINGUISTIQUES	
• Recevez-vous des services dans la langue de votre choix ? Résultats de la vérification de la conformité des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	16
• Parler avec la haute direction, oui, mais dans quelle langue ? Résultats d'une étude sur l'usage du français dans les communications entre des organismes et municipalités francophones et la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick	41
• Immigration et langues officielles	57
o Les commissaires linguistiques réclament des mesures concrètes quant à l'immigration francophone	57
o Approche concertée en matière d'immigration francophone	59
o Résultats provinciaux en matière d'immigration	60
• Changements à la <i>Loi sur les langues officielles</i> Les plaignants sont maintenant protégés contre les représailles	61
RESPECT DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	
• Introduction	64
• Suivi de l'enquête systémique sur les services de sécurité dans les immeubles gouvernementaux	65
• Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017	66
• Plaintes résolues sans enquête	67
• Plaintes non recevables	68
• Statistiques 2016-2017	69

- Devoir répéter l'évidence
Trois postes de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative sont à pourvoir. Et la connaissance des deux langues officielles n'est qu'un atout. 72
- Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat 81
- Échantillon de plaintes résolues sans enquête 90

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

- La carte électorale de la Nouvelle-Écosse et le principe de représentation effective 94

ASPECTS OPÉRATIONNELS

- Budget du Commissariat : l'équivalent d'une réduction budgétaire de 17,2 % en 15 ans 98

PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES

- Articles de la commissaire 104
 - Remettons les pendules à l'heure 104
 - La commissaire aux langues officielles explique son rôle 108
 - Êtes-vous bilingue? Cela dépend du niveau requis... 110
- Période des questions à l'Assemblée législative : 83 % en anglais 112
- Présentations de la commissaire 113
- La commissaire d'Entremont : personnalité de l'année 2016 de *l'Acadie Nouvelle* 115
- Nouvelle fiche sur les droits linguistiques : les associations professionnelles 116
- Et des fiches plus conviviales 116
- Fiche 6 – Les associations professionnelles 117

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 l'Assemblée législative 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 et organisations suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick,
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (par exemple Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État.
- les associations professionnelles qui règlementent l'exercice d'une profession au Nouveau-Brunswick.

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.

Exceptions

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.

Secteur privé

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme public qui a des obligations en vertu de cette *loi*.

L'offre active

Les institutions et organisations visées par la *LLO* ont l'obligation d'informer le public que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le personnel doit accueillir le public ou répondre au téléphone en employant les deux langues officielles. L'offre active doit également se faire au moyen d'un affichage bilingue. 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.

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 des activités du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Ce quatrième rapport de la commissaire d'Entremont présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017.



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE KATHERINE D'ENTREMONT

Pas d'exigence, pas de progrès, et pas d'égalité

Le bilinguisme des hauts fonctionnaires est un thème central du rapport annuel 2016-2017 du Commissariat. En effet, il est au cœur d'une étude sur l'usage du français dans les communications entre des représentants francophones et la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux. C'est aussi le sujet d'un rapport d'enquête sur l'absence d'exigence de bilinguisme dans les avis de concours pour pourvoir trois postes de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative. Dans ce texte, Katherine d'Entremont explique que la capacité bilingue de la haute fonction publique ne peut progresser si la connaissance des deux langues ne devient pas une exigence pour accéder à des postes de haut fonctionnaire.

En juin 2013, le Parlement fédéral a adopté une loi rendant obligatoire le bilinguisme pour qu'une personne puisse être nommée à un poste d'agent du Parlement. L'origine de cette loi se trouve dans un événement qui en a surpris plus d'un au pays : la nomination en novembre 2011 d'un unilingue anglophone au poste de vérificateur général du Canada. Le plus étonnant dans cette histoire est le fait que ce vérificateur est un ancien haut fonctionnaire du Nouveau-Brunswick, M. Michael Ferguson. Bien des Canadiens se sont alors demandé comment la seule province officiellement bilingue au pays pouvait avoir des hauts fonctionnaires unilingues.

En 2015, le Commissariat a réalisé une étude sur la capacité bilingue de la haute fonction publique du

Nouveau-Brunswick. Ce groupe, composé de directeurs généraux, de sous-ministres adjoints et de sous-ministres, représentait alors 3 % des employés des ministères et organismes gouvernementaux. Notre étude a révélé que seule la moitié des hauts fonctionnaires pouvaient en 2015 communiquer en français. Il va de soi qu'une telle situation empêche la pleine application du principe d'égalité de nos deux langues officielles, un principe inscrit dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. J'ai donc recommandé qu'à compter de 2020, le bilinguisme devienne obligatoire pour les *nouvelles nominations* à un poste de haut fonctionnaire. (Cette mesure ne toucherait pas les hauts fonctionnaires déjà en poste. Ces derniers ne seraient pas tenus d'être bilingues à moins qu'ils veuillent changer de poste.)

Dans la seule province officiellement bilingue du Canada, environ la moitié des hauts fonctionnaires ne peuvent s'adresser en français à la population francophone, aux députés francophones, aux médias francophones et aux groupes d'intérêt francophones. Est-ce juste pour cette communauté linguistique qui a pourtant un statut égal à celui de la communauté anglophone?

J'ai aussi recommandé qu'un programme intensif de formation en langue seconde, adapté aux besoins des hauts fonctionnaires, soit mis en place.

Ma recommandation visant l'établissement d'une exigence en matière de bilinguisme pour les nouvelles nominations de haut fonctionnaire est demeurée lettre morte. Pourtant, la connaissance des deux langues officielles est une compétence fondamentale pour occuper ces postes, et ce, pour quatre raisons.

1 Pouvoir communiquer avec les deux communautés linguistiques

La communication est au cœur du travail des hauts fonctionnaires. En effet, leurs échanges avec les ministres, députés, employés, citoyens et groupes d'intérêt leur fournissent l'information nécessaire pour diriger efficacement leur organisation et prendre des décisions éclairées. Dans une province qui compte deux communautés linguistiques

officielles, l'unilinguisme devient alors un obstacle de taille pour tout haut fonctionnaire.

L'unilinguisme des hauts fonctionnaires crée aussi une inégalité quant au respect des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles.

Imaginons un groupe de citoyens anglophones qui désire s'entretenir avec la direction d'un ministère. Serait-il acceptable qu'un sous-ministre francophone accepte de rencontrer le groupe en lui demandant de s'exprimer en français? Certes non. Et pourtant, compte tenu du fait que la moitié des hauts fonctionnaires ne sont pas bilingues, on accepte que la situation inverse puisse se produire lorsque des groupes francophones rencontrent des hauts fonctionnaires.

2 Veiller à la qualité des services bilingues à la population

Les hauts fonctionnaires sont responsables de la qualité des services fournis à chacune des deux communautés linguistiques. Comment un haut

fonctionnaire unilingue peut-il prétendre apprécier les besoins de chaque communauté linguistique et y répondre efficacement s'il ne peut communiquer qu'avec une seule d'entre elles? Comment peut-il assumer une responsabilité quant à la qualité des services en français et en anglais s'il ne parle qu'une langue? Comment un haut fonctionnaire peut-il démontrer à ses employés l'importance de services bilingues s'il est unilingue?

3 Créer un milieu de travail bilingue

Les fonctionnaires peuvent travailler et être supervisés en français ou en anglais, et ce, sous réserve de servir les citoyens dans la langue officielle de leur choix. Un haut fonctionnaire unilingue anglophone ne peut respecter le choix des fonctionnaires francophones d'être supervisés dans la langue de leur choix. Lorsque le haut fonctionnaire unilingue se présente à une rencontre d'employés, quelle langue parlera-t-on? La langue du patron bien sûr. Dès lors, l'anglais devient la langue de travail, et la fonction publique devient un milieu de travail qui nuit à la vitalité du français dans la province.

L'égalité d'usage des deux langues officielles dans la fonction publique est impossible si la haute fonction publique n'est pas complètement bilingue. Dire le contraire, c'est proposer de résoudre la quadrature du cercle.

4 Incarner une des valeurs fondamentales de la province

La Constitution canadienne affirme l'égalité des deux communautés linguistiques et des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Les hauts fonctionnaires de notre province doivent incarner cette égalité, qui est une valeur fondamentale de notre province, et ce, en parlant couramment le français et l'anglais.

Injuste pour qui?

Lors d'un discours* à Saint John et à Caraquet, le premier ministre Gallant a déclaré : « Ce n'est pas juste de dire que tous ceux qui occupent un poste de cadre supérieur dans la fonction publique doivent être bilingues compte tenu du fait que nous n'ayons pas offert à une génération d'anglophones une chance équitable de devenir bilingue grâce aux

possibilités accessibles de formation en langue seconde qui donnent des résultats. »

Le Nouveau-Brunswick est officiellement bilingue depuis 1969. Bientôt un demi-siècle. De plus, les premières classes d’immersion au Nouveau-Brunswick sont apparues dans les années 1970. Près de 30 % des personnes bilingues de notre province sont de langue maternelle anglaise; le français peut donc s’apprendre au Nouveau-Brunswick.

Si l’on suit le raisonnement du premier ministre, comment expliquer que le gouvernement fédéral puisse exiger le bilinguisme pour tous les postes de sous-ministres adjoints partout au Canada?

Dans la seule province officiellement bilingue du Canada, environ la moitié des hauts fonctionnaires ne peuvent s’adresser en français à la population francophone, aux députés francophones, aux médias francophones et aux groupes d’intérêt francophones. Est-ce juste pour cette communauté linguistique qui a pourtant un statut égal à celui de la communauté anglophone?

M. Ferguson parle maintenant français

Après sa nomination à titre de vérificateur général du Canada en 2011, M. Michael Ferguson a suivi une formation intensive de français. Aujourd’hui, il s’exprime également dans cette langue.

Une question se pose alors : Pourquoi M. Ferguson n’est-il pas devenu bilingue alors qu’il travaillait au Nouveau-Brunswick? Parce que les gouvernements provinciaux successifs n’ont jamais exigé que le bilinguisme soit une compétence essentielle pour l’ensemble de la haute fonction publique. Dès lors, on se prive du seul moyen de progresser en ce domaine. Pourquoi un fonctionnaire de carrière apprendrait-il le français si le gouvernement n’en fait pas une condition essentielle pour gravir les échelons? Voilà la véritable cause du problème : pas d’exigence, pas de progrès. Et pas d’égalité.

*Discours prononcé le 26 septembre 2016 à Saint John et le 28 septembre 2016 à Caraquet.



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	
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 <i>The Royal Gazette</i>	13
Publication in an Act of the Province	14
	15

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

DOSSIERS LINGUISTIQUES

Définitions	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
communication et communiquer — communication and communiquer	
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	
Ministre responsable	2
Primauté de la Loi	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	
Langues de la Législature	6
Interprétation des débats et travaux	7
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative	8
Actes législatifs et autres	
Langues de la législation	9
Authenticité des deux versions	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 de la Province	15

RECEVEZ-VOUS DES SERVICES DANS LA LANGUE DE VOTRE CHOIX ?

Résultats de la vérification de la conformité des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux à la *Loi sur les langues officielles*

Entre novembre 2016 et mars 2017, le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification afin de déterminer le taux de conformité des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux à leurs obligations linguistiques.

Malgré quelques échecs et plusieurs lacunes, les résultats de cette vérification tendent à indiquer que les citoyens du Nouveau-Brunswick peuvent généralement obtenir un service dans la langue officielle de leur choix. Toutefois, la prestation du service n'est pas toujours égale dans ces deux langues.

Les obligations linguistiques des cités, des municipalités et des commissions s'appliquent à un nombre limité de communications et de services de première ligne. Compte tenu des taux élevés de conformité obtenus lors de la vérification, la commissaire croit qu'il faut maintenant envisager un élargissement de ces communications et services. La commissaire recommande d'ailleurs la création d'un comité multisectoriel qui aurait notamment pour objectif de se pencher sur cette question.

La vérification de conformité a été menée avec l'aide du Centre de recherche et de développement en éducation (CRDE) de l'Université de Moncton.

Faits saillants

Vérification de la prestation de services en personne, par téléphone et par courriel

- Les vérificateurs ont généralement obtenu un service dans la langue officielle de leur choix. Toutefois, le service en anglais est souvent supérieur au service en français sur le plan du délai d'obtention du service, de la qualité de la communication écrite (courriel), de la fréquence d'échecs d'obtention du service et de la prestation du service.
- Le nombre d'échecs d'obtention d'un service dans la langue de vérification est faible. Au total, cinq échecs sont survenus lors des 240 vérifications en français auprès des cités et des municipalités. Ainsi, deux échecs sont survenus lors d'une vérification en personne aux hôtels de ville de Fredericton (1) et de Miramichi (1), deux échecs sont survenus lors d'un appel à l'hôtel de ville de Saint John (1) et de Rexton (1), et un échec est survenu lors d'une vérification par courriel auprès de la Ville de Moncton (1).

- Il n’y a eu qu’un seul échec lié à l’obtention du service en anglais, survenu lors d’une vérification en personne à l’hôtel de ville d’Atholville.
- Aucun échec n’est survenu lors des vérifications auprès des commissions de services régionaux (CSR).
- L’offre active de service, c’est-à-dire l’accueil du public dans les deux langues officielles, n’est pas une pratique généralisée. En effet, lors des vérifications en personne, les vérificateurs ont été accueillis dans les deux langues officielles moins d’une fois sur deux.

Vérification des sites Web et des médias sociaux

- Toutes les cités, municipalités et commissions respectent l’obligation de publier dans les deux langues officielles l’information affichée sur leur site Web. Toutefois, des problèmes majeurs quant à la similarité de contenu entre des pages françaises et anglaises ont été notés pour trois cités (Edmundston, Miramichi et Saint John), une municipalité (Eel River Crossing) ainsi que deux CSR (Grand Miramichi et Fundy).
- En ce qui a trait aux billets publiés sur les médias sociaux (Facebook et Twitter), les taux de billets affichés dans les deux langues sont relativement élevés. Toutefois, plusieurs cités, municipalités et commissions n’ont pas publié tous les billets visés par la vérification en français et en anglais.

Vérification des documents officiels adoptés ou publiés entre le 21 novembre 2015 et le 21 novembre 2016

- Toutes les cités, à l’exception de Miramichi, et toutes les municipalités, à l’exception de Charlo, ont des scores parfaits (100 %) ou très élevés (95 %) quant à la traduction des documents officiels adoptés ou publiés au cours de la période de vérification.
- Toutes les commissions de services régionaux (CSR), à l’exception des CSR Fundy, Nord-Ouest et Grand Miramichi, affichent des taux parfaits (100 %) ou très élevés (98 %) quant à la traduction des documents officiels adoptés ou publiés au cours de la période de vérification.

Introduction

En 2002, lors de l'adoption de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*, des obligations linguistiques ont été imposées à toutes les cités ainsi qu'aux municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale. Des obligations linguistiques ont également été prescrites aux commissions d'aménagement et

aux commissions de gestion des déchets solides, qui sont devenues en 2013 les commissions de services régionaux (CSR). Les CSR ayant des obligations linguistiques sont celles desservant un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale ou qui compte une cité ou encore une municipalité visée par la *LLO*.

TABLEAU 1

Les cités, municipalités et commissions qui ont des obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*

Cités	Municipalités (Municipalités dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale)	Commissions de services régionaux (CSR) (Commissions desservant un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale ou dont le territoire comprend une cité ou une municipalité visée par la <i>LLO</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Bathurst • Campbellton • Dieppe • Edmundston • Fredericton • Miramichi • Moncton • Saint John 	<ul style="list-style-type: none"> • Atholville • Charlo • Dalhousie • Eel River Crossing • Rexton • Richibucto • Shediac • Tide Head 	<ul style="list-style-type: none"> • CSR Nord-Ouest • CSR Restigouche • CSR Chaleur • CSR du Grand Miramichi • CSR de Kent • CSR du Sud-Est • CSR de Fundy • CSR 11

Des obligations linguistiques de première ligne

L'étendue des obligations linguistiques des cités, des municipalités et des commissions est bien moindre que celle des autres organismes visés par la *LLO*. En effet, celles-ci ne doivent offrir qu'un certain nombre de services et de communications dans les deux langues alors que les ministères provinciaux, sociétés de la Couronne et autres organismes publics doivent offrir toutes leurs communications et tous leurs services en français et en anglais.

Les services et communications qui doivent être fournis dans les deux langues par les cités, municipalités et commissions sont décrits majoritairement, mais dans un règlement : le Règlement 2002-63. À l'examen de ce document, on constate que leurs obligations linguistiques portent presque exclusivement sur des services de base et de première ligne, par exemple, l'accès à de l'information sur des services municipaux. (Voir les tableaux 2 et 3.)

Objectifs de la vérification

C'est la première fois que le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick menait une vérification de conformité auprès des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux. À bien des égards, ces vérifications étaient similaires à celles que le Commissariat a menées auprès des ministères et organismes provinciaux (Partie I) au cours de l'exercice 2015-2016. La vérification auprès du secteur municipal et régional poursuivait pour l'essentiel les objectifs suivants :

- déterminer le degré de conformité des cités, municipalités et commissions aux obligations de la *Loi sur les langues officielles*;
- cerner les forces et les domaines nécessitant des améliorations quant à la prestation de services bilingues à la population;
- établir des jalons pour mesurer les progrès futurs;
- repérer des pratiques exemplaires dans la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

Trois catégories de vérification

Tous les éléments qui ont fait l'objet d'une vérification dans le cadre de cet exercice sont liés aux obligations établies dans la *Loi sur les langues officielles* et dans le Règlement 2002-63. Aux fins de cet exercice, ces éléments ont été regroupés dans les trois catégories suivantes :

1. la prestation de services et d'information au public;
2. les sites Web et les médias sociaux;
3. les documents officiels produits par les cités, les municipalités et les commissions.

Chacune de ces trois catégories de vérification fait l'objet d'un chapitre spécifique dans les pages suivantes.

Appui financier

Le budget de fonctionnement du Commissariat étant insuffisant pour mener un tel exercice de vérification, une demande d'appui financier a été présentée à l'Entente Canada-Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français. Cette demande a été approuvée le 20 septembre 2016 par le ministre responsable des langues officielles.

Communication d'un avis de vérification

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a écrit aux maires et aux directeurs généraux des cités, des municipalités et des commissions visées par l'exercice pour les informer de la tenue de cette vérification et solliciter leur concours pour la vérification des documents officiels. Le ministre et la sous-ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux ont aussi été informés du déroulement de cette vérification.

PREMIÈRE PARTIE

La vérification de la prestation de services en personne, par téléphone et par courriel

Contexte

Les communications et services qui doivent être offerts dans les deux langues officielles par les cités, les municipalités et les commissions sont principalement décrits dans le Règlement 2002-63 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Les vérifications du Commissariat ont donc ciblé la plupart de ces éléments¹. Trois types de vérification ont eu lieu : en personne, par téléphone et par courriel. Les tableaux 2 et 3 présentent le type de vérification qui a été mené pour chaque service et chaque communication décrit dans le Règlement 2002-63.

Afin que la prestation de services puisse être comparée dans chacune des deux langues officielles, chaque vérification a été conduite deux fois par des vérificateurs différents; une fois en français, l'autre fois en anglais.

Chaque cité et chaque municipalité a fait l'objet de 15 vérifications, tous types confondus, dans chaque langue. En ce qui concerne les commissions de services régionaux, chacune d'entre elles a fait l'objet de 5 vérifications, tous types confondus, dans chaque langue. En tout, 280 vérifications ont été menées dans chaque langue officielle, soit 120 auprès des cités (8 cités x 15 vérifications), 120 auprès des municipalités (8 municipalités x 15 vérifications) et 40 auprès des commissions (8 commissions x 5 vérifications).

Méthodologie

Le Commissariat aux langues officielles a eu recours aux services du Centre de recherche et de développement en éducation (CRDE) de l'Université de Moncton pour mener les vérifications, compiler les résultats et procéder à leur analyse.

Dans un premier temps, le CRDE a recruté et formé deux équipes de vérificateurs : l'une faisant les vérifications en anglais; l'autre, en français. Les vérificateurs menaient les vérifications dans leur première langue officielle parlée.

Les vérifications ont été conçues et réalisées afin de simuler l'expérience d'un citoyen cherchant à obtenir des renseignements sur un service municipal ou régional. Pour ce faire, les vérificateurs devaient utiliser des scénarios fictifs qui donnaient un contexte à leur démarche et servaient d'introduction aux questions qu'ils devaient poser lors des visites sur place, des appels téléphoniques et dans les courriels de vérification.

Les vérifications ont été conduites de façon à éviter de déranger le moins possible la prestation régulière de services à la population. Ainsi, les questions posées par les vérificateurs étaient simples et ne devaient pas nécessiter de longues recherches de la part des employés. Par ailleurs, dès que les points faisant l'objet de la vérification avaient été contrôlés, le vérificateur mettait fin à l'exercice.

Les vérificateurs ont reçu la consigne de ne pas informer les employés municipaux ou des commissions qu'ils vérifiaient la prestation de services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, sauf si cela devenait nécessaire. Il faut aussi noter que les vérificateurs devaient demander un service dans la langue de vérification même si l'employé omettait de faire une offre active de service en les accueillant ou en répondant à leur appel dans les deux langues officielles.

Après chaque vérification, les vérificateurs devaient remplir un questionnaire servant à calculer le score pour les divers éléments évalués et à recueillir d'autres renseignements. Une échelle d'évaluation utilisant des pourcentages

guidait les vérificateurs dans la détermination du score.

Le tableau suivant présente les éléments qui faisaient l'objet d'une évaluation lors de chaque type de vérification.

TABLEAU 2 CITÉS ET MUNICIPALITÉS Type de vérification effectuée pour chaque service et communication				
Services et communications visés par le Règlement 2002-63 de la LLO (Annexe A Municipalités – Services et communications)		Type de vérification effectuée		
		EN PERSONNE	PAR TÉLÉPHONE	PAR COURRIEL
1 d)	Affichage (intérieur et extérieur)	●		
1 h)	Réponses aux demandes de renseignements du public qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception			
1 j)	Réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation		●	
2	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'exécution des arrêtés municipaux		●	
3	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services récréatifs, culturels et de loisirs		●	●
4	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de permis municipaux	●		●
5	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services des travaux et services publics		●	
7	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'inspection des bâtiments		●	●
8	Informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime		●	●
9	Informations et réponses aux demandes de renseignements concernant les services d'aménagement et de développement communautaire et les services relatifs à l'application de la <i>Loi sur l'urbanisme</i>		●	
10	Informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies		●	●

1 Les panneaux de circulation n'ont pas fait l'objet d'une vérification. Les sites Web ont fait l'objet d'une vérification distincte, voir la deuxième partie de ce texte à la page 30.

TABLEAU 3

COMMISSIONS DE SERVICES RÉGIONAUX

Type de vérification effectuée pour chaque service et communication

Services et communications visés par le Règlement 2002-63 de la LLO (Annexe B – Commissions de services régionaux – Services et communications)		Type de vérification effectuée		
		EN PERSONNE	PAR TÉLÉPHONE	PAR COURRIEL
1	Affichage (intérieur et extérieur)			
4	Réponses aux demandes de renseignements du public qu'elles soient verbales, écrites ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception	●	●	●
5	Réponses aux demandes de renseignements concernant les services de facturation		●	●

Calendrier des vérifications

Les vérifications en personne, par téléphone et par courriel se sont déroulées entre le 28 novembre 2016 et le 1^{er} février 2017. Les vérifications non terminées après ces échéances étaient considérées comme incomplètes.

Compilation et analyse des résultats par le CRDE

Le CRDE a compilé puis analysé l'ensemble des données recueillies lors des vérifications. Le résultat de ce travail a été communiqué au Commissariat pour produire ce dossier du rapport annuel 2016-2017.

TABLEAU 4

Éléments évalués lors des vérifications en personne, par téléphone et par courriel

En personne (hôtel de ville ou bureau principal de la commission)	Par téléphone	Par courriel
<ul style="list-style-type: none"> • les enseignes extérieures et intérieures sont bilingues • l'offre active visuelle (écriteau indiquant la disponibilité du service dans les deux langues) • l'offre active verbale (l'employé accueille le vérificateur dans les deux langues officielles) • le respect de la langue de vérification (la réponse initiale de l'employé est dans la même langue que celle du vérificateur) • l'accès à un service dans la langue de choix (un employé parlant la langue du vérificateur est sur place) • la prestation du service (Le niveau auquel le vérificateur a obtenu les réponses spécifiques à ses questions dans la langue de vérification. Cet élément de contrôle est évalué à l'aide d'une échelle à cinq points, soit l'obtention complète, en grande partie, partielle, en petite partie et la non-obtention du service recherché.) • le délai d'obtention de service (des scores de délai ont été fixés pour les trois formes de vérification) <p><u>Élément observé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pratiques exemplaires 	<ul style="list-style-type: none"> • l'offre active de service (l'employé répond dans les deux langues officielles) • le respect de la langue de vérification (la réponse initiale de l'employé est dans la même langue que celle du vérificateur) • l'accès à un service dans la langue de choix (un employé parlant la langue du vérificateur est disponible) • la prestation du service (Le niveau auquel le vérificateur a obtenu les réponses spécifiques à ses questions dans la langue de vérification. Cet élément de contrôle est évalué à l'aide d'une échelle à cinq points, soit l'obtention complète, en grande partie, partielle, en petite partie et la non-obtention du service recherché.) • le délai d'obtention de service (des scores de délai ont été fixés pour les trois formes de vérification) <p><u>Élément observé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pratiques exemplaires 	<ul style="list-style-type: none"> • le respect de la langue de vérification (la réponse est rédigée dans la même langue que celle utilisée par le vérificateur) • la qualité de la langue de prestation • la prestation du service (Le niveau auquel le vérificateur a obtenu les réponses spécifiques à ses questions dans la langue de vérification. Cet élément de contrôle est évalué à l'aide d'une échelle à cinq points, soit l'obtention complète, en grande partie, partielle, en petite partie et la non-obtention du service recherché.) • le délai d'obtention de service (des scores de délai ont été fixés pour les trois formes de vérification)

Les résultats des vérifications menées auprès des cités

À leur arrivée aux hôtels de ville, les vérificateurs ont souvent constaté que les enseignes extérieures et intérieures étaient dans les deux langues officielles. En fait, des notes parfaites d'affichage ont été observées pour six des huit cités, soit Bathurst, Campbellton, Dieppe, Fredericton, Miramichi et Moncton.

En moyenne, une fois sur deux, les employés des cités ont accueilli les vérificateurs ou répondu à leurs appels téléphoniques dans les deux langues officielles. Les scores d'offre active verbale les plus élevés ont été notés à Campbellton (score moyen de 80 %) et Moncton (score moyen de 75 %). Les scores les plus faibles ont été notés à Fredericton (score moyen de 30 %) et à Miramichi (score moyen de 25 %). Pour ce qui est de l'offre active visuelle (présence à la réception d'écriteaux indiquant la disponibilité d'un service bilingue), les notes sont généralement faibles pour l'ensemble des cités, ce qui se traduit par un score moyen provincial de 31 %.

Deux cités seulement (Campbellton et Dieppe) ont des notes parfaites (100 %) de respect de la langue de choix des vérificateurs. Cela signifie que les employés de ces deux cités ont toujours répondu aux propos des vérificateurs dans la même langue que ces derniers. Par exemple, un employé unilingue anglophone aura répondu en français *Un instant, s'il vous plaît* à un vérificateur francophone avant d'aller chercher un collègue parlant français.

À Bathurst, à Campbellton, à Dieppe, à Edmundston et à Moncton, les vérificateurs ont toujours eu accès à un employé parlant la langue employée par le vérificateur. Ces cités ont donc le score de 100 % quant à l'accès à un service dans la langue de choix. Lorsqu'aucun employé parlant la langue du vérificateur n'était disponible, un échec était noté. Deux échecs en français sont survenus lors de vérifications en personne à l'hôtel de ville de Fredericton (1) et de Miramichi (1) et un échec en français est survenu lors d'un appel téléphonique à la ville de Saint John. Moncton a enregistré un échec en français, un courriel de réponse de cette cité n'ayant pas été rédigé dans la langue employée par le vérificateur, soit le français. Aucun échec en anglais n'a été observé au niveau des cités.

Les vérificateurs qui menaient leurs vérifications en anglais ont généralement obtenu une réponse plus rapidement que ceux qui menaient les vérifications en français. En effet, des moyennes provinciales pour les cités de 85 % et de 67 % ont été observées pour les services en anglais et en français, respectivement.

Lors des vérifications par courriel, la qualité du texte a été évaluée. À cet égard, on note des scores parfaits dans les deux langues pour Dieppe, Miramichi et Moncton. En général, la qualité de la communication à l'écrit s'avère plus élevée en anglais (moyenne provinciale de 99 % pour l'anglais et de 89 % pour le français).

Pour ce qui est de la prestation du service, une note totale a été calculée pour chaque cité en faisant la moyenne de tous les scores notés pour chaque prestation de services visée par les vérifications (voir tableau 2). À l'échelle provinciale, le service en

anglais dans les cités obtient un score (78 %) légèrement supérieur à celui en français (71 %).

Les résultats par rapport à la performance générale ont été produits par le calcul de la moyenne pour l'ensemble des éléments évalués. À cet égard, on note que la performance moyenne du service en anglais (79 %) est légèrement supérieure à celle du service en français (74 %). Campbellton, Dieppe et

Moncton ont toutes trois le score de performance générale le plus élevé pour ce qui est des services en français (88 % observés pour Moncton et 85 % observés pour Campbellton et Dieppe). D'ailleurs, ces trois cités ont également les scores les plus élevés de performance générale en ce qui concerne les services en anglais (88 % observés pour Moncton et 87 % observés pour Dieppe et Campbellton).

TABLEAU 5

RÉSULTATS DES CITÉS (%)

Service en personne, par téléphone et par courriel

Vérification effectuée entre le 21 novembre 2016 et le 1^{er} février 2017

SA : vérification des services en anglais

SF : vérification des services en français

* Un échec est survenu

	Bathurst		Campbellton		Dieppe		Edmundston		Fredericton		Miramichi		Moncton		Saint John		Moyenne provinciale Cités	
	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF
Affichage	100	100	100	100	100	100	88	88	100	100	100	100	100	100	50	50	92	92
Offre active verbale	70	70	70	90	60	70	30	60	20	40	10	40	70	80	50	30	48	60
Offre active visuelle	0	0	75	75	75	75	25	25	0	0	0	0	75	75	0	0	31	31
Respect de la langue de choix	93	100	100	100	100	100	93	100	100	64	100	81	100	85*	100	58	98	86
Service dans la langue de choix	100	100	100	100	100	100	100	100	100	88*	100	89*	100	100	100	88*	100	96
Qualité (courriel)	100	83	100	83	100	100	88	100	100	67	100	100	100	100	100	75	99	89
Délai	80	72	82	63	83	70	87	63	98	57	75	58	87	77	87	75	85	67
Prestation du service	88	85	67	71	80	68	70	71	95	61*	68	55*	74	88*	80	73*	78	71
TOTAL	79	76	87	85	87	85	73	76	77	60*	69	65*	88	88*	71	56*	79	74

Les résultats des vérifications menées auprès des municipalités

Des notes parfaites d’affichage dans les deux langues officielles ont été observées par les vérificateurs, lors de visites à cinq hôtels de ville : Atholville, Eel River Crossing, Rexton, Richibucto et Tide Head.

Les employés des municipalités ont accueilli les vérificateurs ou répondu à leur appel téléphonique dans les deux langues officielles en moyenne 64 % du temps. Il s’agit d’un pourcentage plus élevé que celui des cités qui se situe à 54 %. Les taux d’offre active verbale sont les plus élevés à Richibucto et à Charlo (scores moyens de 85 % observés par les deux équipes de vérification), alors que les scores les plus faibles ont été notés à Rexton (score moyen de 45 % observé par les deux équipes de vérification) et à Atholville (score moyen de 25 % observé par les deux équipes de vérification). En revanche, ces deux dernières municipalités affichent une note parfaite pour ce qui est de l’offre active visuelle (présence à la réception d’écriteaux indiquant la disponibilité d’un service bilingue). De même, Charlo, qui affiche le score le plus élevé d’offre active verbale, représente la municipalité avec le score d’offre active visuelle le plus bas, soit un score nul.

Dans toutes les municipalités, à l’exception de Rexton, les employés ont toujours (100 %) respecté la langue de choix des vérificateurs au début de la conversation. Cela signifie que les employés ont toujours répondu aux propos des vérificateurs dans la même langue que ces derniers. Par exemple, un employé unilingue anglophone aura répondu en français « Un instant, s’il vous plaît » à un vérificateur francophone avant d’aller chercher un collègue parlant français.

À l’exception de Rexton et d’Atholville, les vérificateurs ont toujours eu accès à un employé parlant leur langue lorsqu’ils se sont rendus à l’hôtel de ville ou ont téléphoné aux municipalités. Six municipalités sur huit ont donc le score de 100 % au quant à l’accès à un service dans la langue de choix. Lorsqu’aucun employé parlant la langue du vérificateur n’était disponible, un échec était noté. Ce fut le cas à Atholville lors d’une vérification en personne en anglais et à Rexton lors d’une vérification téléphonique en français.

Les délais d’obtention des services auprès des municipalités sont généralement similaires dans les deux langues, les scores étant de 76 % en français et de 75 % en anglais.

La qualité de la communication à l’écrit a été évaluée lors des vérifications par courriel. À cet égard, on note des scores parfaits dans les deux langues pour les municipalités d’Eel River Crossing, de Rexton et de Shediac. Il faut souligner que la qualité de la communication observée à l’échelle des municipalités s’avère plus élevée en anglais qu’en français, des scores totaux de 97 % et de 89 % ayant été observés pour la qualité de la communication en anglais et en français, respectivement.

Pour ce qui est de la prestation du service, un score total a été calculé pour chaque municipalité en faisant la moyenne de tous les scores notés pour chaque prestation de services visée par les vérifications (voir tableau 2). L’obtention de services au sein des municipalités s’avère généralement similaire dans les deux langues, soit 75 % en anglais et 77 % en français.

Les résultats par rapport à la performance générale des municipalités sont reflétés à l'aide d'un score total obtenu en calculant la moyenne pour l'ensemble des éléments évalués. À cet égard, on note que la performance en ce qui concerne les services obtenus en anglais (83 %) est généralement similaire à celle observée pour la performance en

français (82 %). Eel River Crossing et Tide Head affichent toutes deux les scores de performance générale les plus élevés en français (89 % et 84 %, respectivement). Pour ce qui est de la performance générale des services en anglais, les scores les plus élevés ont été notés pour Tide Head (92 %) et Rexton (89 %).

TABLEAU 6

RÉSULTATS DES MUNICIPALITÉS (%)

Service en personne, par téléphone et par courriel

Vérification effectuée entre le 21 novembre 2016 et le 1^{er} février 2017

SA : vérification des services en anglais

SF : vérification des services en français

* Un échec est survenu

	Atholville		Charlo		Dalhousie		Eel River Crossing		Rexton		Richibucto		Shediac		Tide Head		Moyenne provinciale Municipalités	
	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF
Affichage	100	100	88	88	88	88	100	100	100	100	100	100	88	88	100	100	96	96
Offre active verbale	20	30	80	90	50	70	60	80	40	50	80	90	80	70	80	60	61	68
Offre active visuelle	100	100	0	0	50	50	50	50	100	100	50	50	50	50	75	75	59	59
Respect de la langue de choix	100	100	100	100	100	100	100	100	100	69	100	100	100	100	100	100	100	96
Service dans la langue de choix	89*	100	100	100	100	100	100	100	100	90*	100	100	100	100	100	100	99	99
Qualité (courriel)	100	67	75	100	100	83	100	100	100	100	100	83	100	100	100	75	97	89
Délai	80	77	65	68	77	67	82	90	87	73	75	78	48	67	95	78	76	75
Prestation du service	65*	83	69	76	79	70	79	95	88	70*	71	63	59	74	88	83	75	77
TOTAL	82*	82	72	78	81	79	84	89	89	82*	85	83	78	81	92	84	83	82

Les résultats des vérifications menées auprès des CSR

À leur arrivée au bureau des commissions, les vérificateurs ont souvent constaté que les enseignes extérieures et intérieures étaient dans les deux langues. À cet égard, une note parfaite d'affichage dans les deux langues a été observée pour les CSR Nord-Ouest, Restigouche, Chaleur, Kent, Sud-Est et 11.

En moyenne, moins d'une fois sur deux, les employés des commissions ont accueilli les vérificateurs ou répondu à leur appel téléphonique dans les deux langues officielles. Les scores varient toutefois beaucoup d'une commission à l'autre. Le score d'offre active verbale le plus élevé a été observé au sein de CSR Nord-Ouest (score moyen de 83,5 % observé par les deux équipes de vérification), tandis que le score le plus faible, soit un score nul, a été noté pour la CSR Grand Miramichi. La situation est généralement similaire pour l'offre active visuelle. Une note parfaite a été observée aux bureaux des CSR Nord-Ouest, Kent et Sud-Est. Des scores d'offre active visuelle de 0 % ont toutefois été observés dans les cas des CSR Chaleur, Fundy et 11.

Dans quatre des huit commissions (Nord-Ouest, Restigouche, Chaleur et Kent), les employés ont toujours (100 %) respecté la langue de choix des vérificateurs au moment de la première interaction. Cela signifie que les employés ont répondu aux vérificateurs dans la même langue que ces derniers. Par exemple, un employé unilingue anglophone aura répondu en français « Un instant, s'il vous plaît » à un vérificateur francophone avant d'aller chercher un collègue parlant français. Cependant, toutes les commissions ont une note de 100 % quant à l'accès

à un service dans la langue de choix. Cela signifie que les vérificateurs ont toujours pu communiquer avec un employé parlant leur langue.

Pour ce qui est du délai d'obtention du service, les scores au sein des commissions de services régionaux sont généralement similaires dans les deux langues (un score total de 91 % observé à la fois en français et en anglais).

Par rapport à la qualité de la communication par écrit, qui a été observée à l'aide de la vérification des services par courriel, des scores parfaits dans les deux langues ont été notés pour toutes les commissions de services régionaux sauf la CSR 11 et la CSR Chaleur, qui affichent toutes deux des scores de communication par écrit en français de 75 %.

Pour ce qui est de la prestation du service, un score total a été calculé pour chaque commission en faisant la moyenne de tous les scores notés pour chaque prestation de services visée par les vérifications (voir tableau 3). À cet égard, on note un score nettement plus élevé en anglais (96 %) qu'en français (77 %).

Enfin, les résultats par rapport à la performance générale des commissions de services régionaux sont eux aussi reflétés à l'aide d'un score total obtenu en calculant la moyenne de tous les éléments évalués. En général, la performance du service en anglais au sein des commissions de services régionaux est légèrement supérieure à celle du service en français (86 % au total en anglais et 79 % au total en français).

TABLEAU 7

RÉSULTATS DES COMMISSIONS DE SERVICES RÉGIONAUX (%)**Service en personne, par téléphone et par courriel**Vérification effectuée entre le 21 novembre 2016 et le 1^{er} février 2017

SA : vérification des services en anglais

SF : vérification des services en français

	CSR Nord-Ouest		CSR Restigouche		CSR Chaleur		CSR Grand Miramichi		CSR Kent		CSR Sud-Est		CSR Fundy		CSR 11		Moyenne provinciale CSR	
	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF	SA	SF
Affichage	100	100	100	100	100	100	88	88	100	100	100	100	63	63	100	100	94	94
Offre active verbale	100	67	67	67	33	0	0	0	33	33	67	33	67	67	67	67	54	42
Offre active visuelle	100	100	50	50	0	0	50	50	100	100	100	100	0	0	0	0	50	50
Respect de la langue de choix	100	100	100	100	100	100	100	60	100	100	100	80	100	80	100	60	100	85
Service dans la langue de choix	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Qualité (courriel)	100	100	100	100	100	75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	94
Délai	100	90	90	100	80	90	90	95	85	80	90	100	90	75	100	100	91	91
Prestation du service	100	53	100	59	79	84	92	71	100	82	100	88	100	92	92	84	96	77
TOTAL	100	89	88	85	74	69	78	71	90	87	95	88	78	72	82	73	86	79

DEUXIÈME PARTIE

La vérification des sites Web et des billets publiés dans les médias sociaux

Contexte

Les sites Web des cités et des municipalités doivent être bilingues en vertu du Règlement 2002-63 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (voir l'annexe A). Le *Règlement* n'impose toutefois pas une telle obligation aux commissions de services régionaux (voir l'annexe B). Cependant, étant donné que les avis publics des commissions doivent être publiés dans les deux langues officielles et que les sites Web des commissions servent à la diffusion d'une information générale, notamment des avis publics, le Commissariat a choisi de vérifier également les sites Web des commissions.

Les médias sociaux ne sont pas explicitement mentionnés dans les annexes A et B du Règlement 2002-63 de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Toutefois, étant donné que les avis publics doivent être publiés dans les deux langues officielles et que les comptes de médias sociaux servent souvent à diffuser ces avis, le Commissariat a choisi d'examiner les billets préparés par les cités, les municipalités et les commissions qui ont des comptes Facebook et Twitter.

Méthodologie

Sites Web

Quatre types de vérification ont été menés lors des vérifications des sites Web. Les deux premiers consistaient à vérifier si le texte et les éléments d'information (titres, sous-titres, liens) d'un certain nombre de pages Web étaient dans la même langue que la version du site contrôlé. En d'autres termes, les textes et les éléments d'information devaient tous être en français sur la version française du site et en anglais sur la version anglaise.

Pour ce faire, on a examiné chaque première page qui apparaissait à l'écran après avoir cliqué sur chaque élément (lien) du menu de la page d'accueil du site. Toute erreur menait à une perte de points pour la version du site où l'erreur était repérée.

Le troisième type de vérification avait pour objectif de vérifier si le contenu des pages était identique dans les deux langues officielles. La vérification a porté sur 25 % des pages examinées durant les vérifications des types 1 et 2, et ce, jusqu'à concurrence de 20 pages. Toute différence de contenu menait à une perte de points pour les deux versions du site.

Enfin, le quatrième type de vérification examinait si le texte et les éléments d'information de pages s'ouvrant à la suite d'une recherche plus élaborée (au-delà des premiers éléments de la page d'accueil) étaient dans la même langue que la version du site contrôlé. Toute erreur menait à une perte de points pour la version du site où l'erreur était repérée.

Tous les sites Web ont été vérifiés au cours du mois de janvier 2017.

La note totale a été calculée en appliquant la pondération suivante : 10 % type 1, 10 % type 2, 60 % type 3, 20 % type 4.

Billets publiés dans les médias sociaux

La méthode de vérification des billets était la même pour Facebook et Twitter. Elle a consisté à vérifier si les billets écrits par la cité, la municipalité ou la commission étaient affichés dans les deux langues officielles et si ces billets étaient affichés simultanément. L'absence d'un billet dans une langue entraînait la perte d'un point ; un billet partiellement traduit dans l'autre langue entraînait une perte proportionnelle.

L'examen a porté sur les vingt derniers billets publiés en date du 16 janvier 2017.

Les résultats

Sites Web

Bien que la vérification des sites Web n'ait pas porté sur l'ensemble des pages des sites et que des erreurs mineures de type 1 et 2 aient souvent été notées, les résultats tendent tout de même à indiquer que la plupart des cités, des municipalités et des commissions respectent en général l'obligation de publier dans les deux langues officielles l'information affichée sur leur site Web. Des scores parfaits (100 %) ou presque parfaits (95 % et plus) sont d'ailleurs notés pour Dieppe, Moncton, Shediac et Richibucto ainsi que les CSR Chaleur, Kent et Sud-Est. Toutefois, des problèmes majeurs quant à la similarité de contenu entre des pages françaises et anglaises (vérifications de type 3) ont été notés pour trois cités, une municipalité et deux commissions. Leurs scores respectifs sont d'ailleurs nettement sous la moyenne provinciale.

En ce qui a trait aux cités, la moyenne provinciale s'établit à 87 % pour la version anglaise (VA) et la version française (VF). Saint John présente le résultat le plus faible avec des taux de 71 % VA et de 70 % VF, suivi de Miramichi qui affiche 78 % VA et 73 % VF et d'Edmundston qui obtient 79 % VA et 85 % VF.

Pour ce qui est des municipalités, la moyenne provinciale est de 89 % pour la version anglaise et de 87 % pour la version française. La municipalité d'Eel River Crossing affiche le résultat le plus faible, soit 67 %, pour les deux versions de son site.

Enfin, en ce qui a trait aux commissions de services régionaux, la moyenne provinciale est de 84 % et de 83 % pour les versions anglaise et française.

Deux CSR affichent des résultats nettement sous la moyenne provinciale, soit la CSR Grand Miramichi (48 % VA et 45 % VF) et la CSR Fundy (72 % VA et 68 % VF).

Billets publiés dans les médias sociaux

En ce qui a trait aux billets publiés dans les médias sociaux, les taux de billets affichés dans les deux langues sont relativement élevés. Toutefois, plusieurs cités, municipalités et commissions n'ont pas publié tous les billets visés par la vérification en français et en anglais.

En ce qui concerne les cités, Edmundston présente les écarts les plus élevés quant aux pourcentages de billets publiés dans chaque langue sur son compte Facebook et Twitter. Trois autres cités affichent des écarts moindres, mais tout de même significatifs : Campbellton, Saint John et Fredericton (Twitter). Fait à noter, Dieppe, Fredericton et Moncton affichent des taux parfaits ou très élevés pour l'un ou les deux comptes.

Parmi les cinq municipalités qui ont recours aux médias sociaux, Shediac et Richibucto affichent un taux parfait ou presque parfait quant aux billets publiés dans les deux langues officielles sur leurs pages Facebook. Toutes les autres municipalités affichent des écarts, le plus important étant noté à Atholville.

Parmi les six commissions qui ont recours aux médias sociaux, quatre d'entre elles affichent des taux parfaits ou presque parfaits de publication de billets dans les deux langues, soit les CSR Restigouche, Chaleur, Kent et Sud-Est. Seules la CSR Nord-Ouest et la CSR Fundy affichent des écarts marqués.

TABLEAU 8

RÉSULTATS DES CITÉS (%)**Taux de conformité de chaque version du site Web et des billets publiés dans les médias sociaux**

Vérification des sites Web effectuée en janvier 2017

Vérification des 20 derniers billets en date du 16 janvier 2017

VA : vérification des pages et versions anglaises

VF : vérification des pages et versions françaises

S.O. : média social non utilisé

	Bathurst		Campbellton		Dieppe		Edmundston		Fredericton		Miramichi		Moncton		Saint John		Moyenne provinciale	
	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF
Sites Web	89	87	95	92	99	100	79	85	91	90	78	73	96	96	71	70	87	87
Billets Facebook	S.O.	S.O.	98	85	100	100	45	89	100	97	S.O.	S.O.	100	100	100	88	91	93
Billets Twitter	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100	100	45	94	100	75	S.O.	S.O.	98	100	100	83	89	90

La rediffusion de billets dans les médias sociaux : un problème commun

Bien qu'une note ne soit pas attribuée à la rediffusion de billets, la vérification a permis de constater que plusieurs cités, municipalités et commissions rediffusent très souvent des billets unilingues provenant d'autres sources.

Au minimum, la rediffusion de ces billets unilingues devrait s'accompagner d'un avis indiquant que ces derniers ont été rédigés dans une seule langue. Au mieux, la rediffusion de billets devrait s'accompagner de cet avis et résumer dans l'autre langue la teneur de la communication. Enfin, les billets rediffusés devraient avoir pour origine des sources tant francophones qu'anglophones.

TABLEAU 9

RÉSULTATS DES MUNICIPALITÉS (%)

Taux de conformité de chaque version du site Web et des billets publiés dans les médias sociaux

Vérification des sites Web effectuée en janvier 2017

Vérification des 20 derniers billets en date du 16 janvier 2017

VA : vérification des pages et versions anglaises

VF : vérification des pages et versions françaises

S.O. : média social non utilisé

D.I. : données insuffisantes

	Atholville		Charlo		Dalhousie		Eel River Crossing		Rexton		Richibucto		Shediac		Tide Head		Moyenne provinciale	
	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF
Sites Web	88	84	94	90	90	88	67	67	91	88	98	96	97	95	88	88	89	87
Billets Facebook	50	100	D.I.	D.I.	100	73	S.O.	S.O.	99	79	95	100	100	100	S.O.	S.O.	89	90
Billets Twitter	S.O.	S.O.	D.I.	D.I.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	D.I.	D.I.	75	90	S.O.	S.O.	75	90

TABLEAU 10

RÉSULTATS DES COMMISSIONS DE SERVICES RÉGIONAUX (%)

Taux de conformité de chaque version du site Web et des billets publiés dans les médias sociaux

Vérification des sites Web effectuée en janvier 2017

Vérification des 20 derniers billets en date du 16 janvier 2017

VA : vérification des pages et versions anglaises

VF : vérification des pages et versions françaises

S.O. : média social non utilisé

	CSR N.-O.		CSR Restigouche		CSR Chaleur		CSR Grand Miramichi		CSR Kent		CSR Sud-Est		CSR Fundy		CSR 11		Moyenne provinciale	
	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF	VA	VF
Sites Web	86	85	90	88	96	97	48	45	95	94	99	98	72	68	89	86	84	83
Billets Facebook	29	92	100	94	100	100	S.O.	S.O.	100	100	100	90	100	25	S.O.	S.O.	88	83
Billets Twitter	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100	100	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	100	100	100	0	S.O.	S.O.	100	67

TROISIÈME PARTIE

La vérification des documents officiels

Contexte

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick et le Règlement 2002-63 prescrivent que certains documents officiels (arrêtés municipaux, procès-verbaux des réunions, avis publics, etc.) soient publiés dans les deux langues officielles. Le Commissariat a donc cherché à vérifier si cette obligation était respectée.

Méthodologie

Deux questionnaires ont été préparés par le Commissariat. Le premier était destiné aux administrateurs généraux des cités et des municipalités et comportait 24 questions; l'autre était destiné aux administrateurs généraux des commissions de services régionaux et comportait 16 questions. Dans les deux cas, les questions étaient réparties dans trois catégories :

Première catégorie

Questions liées aux documents officiels produits entre le 21 novembre 2015 et le 21 novembre 2016 :

- Le pourcentage de nouveaux arrêtés municipaux traduits (cités et municipalités seulement);
- Le pourcentage de procès-verbaux traduits;
- Le pourcentage d'avis publics traduits;
- Le pourcentage d'ordres du jour traduits (commissions seulement);
- Le pourcentage d'avis publics publiés simultanément dans les deux langues officielles.

Deuxième catégorie

Questions quant aux moyens utilisés pour assurer la conformité aux obligations linguistiques :

- Les moyens utilisés pour assurer la conformité aux obligations linguistiques, en particulier en ce qui a trait à la traduction de documents et à l'accès au service de traduction.

Troisième catégorie

Questions relatives aux pratiques exemplaires :

- L'existence d'une politique ou d'une procédure écrite en matière de respect de la *LLO*;
- L'offre de séances d'information sur les langues officielles;
- Toute autre pratique digne de mention.

Requête officielle

Les administrateurs généraux des cités, des municipalités et des commissions de services régionaux ont été priés, en vertu du pouvoir d'enquête de la commissaire, de remplir le questionnaire et de fournir des documents à l'appui avant le 16 janvier 2017. Toutes les cités, les municipalités et les commissions ont répondu au questionnaire.

Les résultats

Toutes les cités, à l'exception de Miramichi, ont des scores parfaits quant à la traduction des arrêtés et des procès-verbaux adoptés au cours de la période visée par la vérification. Fait à noter, Miramichi n'a traduit aucun des 53 procès-verbaux adoptés entre le 21 novembre 2015 et le 21 novembre 2016. En ce qui concerne la traduction des avis publics, toutes les cités ont des résultats parfaits sauf Edmundston qui enregistre un taux de 83 %. Enfin, toutes les cités, sauf Dieppe (81 %), ont publié simultanément leurs avis publics dans les deux langues officielles.

Toutes les municipalités, à l'exception de Charlo, ont obtenu des résultats parfaits en matière de traduction de documents officiels et de diffusion simultanée des avis publics dans les deux langues officielles. Charlo affiche de faibles résultats quant à la traduction des nouveaux arrêtés et la traduction d'avis publics.

Les commissions de services régionaux affichent également des scores parfaits ou très élevés (98 %) à l'exception des CSR Nord-Ouest et Grand Miramichi

qui obtiennent 0 % quant à la traduction des ordres du jour et la CSR Fundy qui obtient 0 % quant à la traduction des ordres du jour et des procès-verbaux.

TABLEAU 11

RÉSULTATS DES CITÉS (%)

Taux de documents officiels traduits et taux d'avis publics diffusés simultanément dans les deux langues officielles

Vérification visant les documents produits durant la période du 21 novembre 2015 au 21 novembre 2016

(n =) nombre de documents adoptés ou produits durant la période

S.O. : aucun document adopté ou produit durant la période

	Bathurst	Campbellton	Dieppe	Edmundston	Fredericton	Miramichi	Moncton	Saint John	Moyenne provinciale
Nouveaux arrêtés traduits	100 (n = 1)	S.O. (n = 0)	100 (n = 5)	100 (n = 17)	100 (n = 2)	S.O. (n = 0)	100 (n = 12)	100 (n = 3)	100
Procès-verbaux traduits	100 (n = 29)	100 (n = 82)	100 (n = 19)	100 (n = 17)	100 (n = 26)	0 (n = 53)	100 (n = 24)	100 (n = 32)	87
Avis publics traduits	100 (n = 14)	100 (n = 7)	100 (n = 13)	83 (n = 61)	99,7 (n = 1826)	100 (n = 17)	100 (n = 83)	100 (n = 182)	98
Avis publics diffusés simultanément	100 (n = 14)	100 (n = 7)	81 (n = 13)	100 (n = 61)	99,7 (n = 1826)	100 (n = 17)	100 (n = 83)	100 (n = 182)	98
Total	100	100	95	96	100	67	100	100	

TABLEAU 12

RÉSULTATS DES MUNICIPALITÉS (%)**Taux de documents officiels traduits et
taux d'avis publics diffusés simultanément dans les deux langues**

Vérification visant les documents produits durant la période du 21 novembre 2015 au 21 novembre 2016

(n =) nombre de documents adoptés ou produits durant la période

S.O. : aucun document adopté ou produit durant la période

	Atholville	Charlo	Dalhousie	Eel River Crossing	Rexton	Richibucto	Shediac	Tide Head	Moyenne provinciale
Nouveaux arrêtés traduits	100 (n = 2)	0 (n = 1)	S.O. (n = 0)	100 (n = 1)	S.O. (n = 0)	S.O. (n = 0)	100 (n = 2)	S.O. (n = 0)	75
Procès-verbaux traduits	100 (n = 24)	100 (n = 23)	100 (n = 90)	100 (n = 25)	100 (n = 13)	100 (n = 17)	100 (n = 16)	100 (n = 14)	100
Avis publics traduits	100 (n = 18)	50 (n = 2)	100 (n = 34)	100 (n = 8)	100 (n = 8)	100 (n = 139)	100 (n = 153)	100 (n = 4)	94
Avis publics diffusés simultanément	100 (n = 18)	100 (n = 2)	100 (n = 34)	100 (n = 8)	100 (n = 8)	100 (n = 139)	100 (n = 153)	100 (n = 4)	100
Total	100	62	100	100	100	100	100	100	

Qualité des textes français et anglais

Une vérification orthographique et grammaticale des versions anglaise et française de récents procès-verbaux des cités, des municipalités et des commissions a été menée dans le cadre du contrôle des documents officiels. Il ressort de cette vérification que la version française des procès-verbaux de six municipalités, de trois commissions et d'une cité renfermait plusieurs erreurs alors que seules quelques erreurs ont été notées dans la version anglaise de procès-verbaux de deux cités, d'une municipalité et d'une commission.

Lorsque l'on jumelle les résultats des vérifications orthographiques et grammaticales aux réponses des cités, des municipalités et des commissions en matière de traduction de documents officiels, on note que celles qui ont accès à un traducteur agréé ou à un service professionnel de traduction produisent généralement des documents exempts d'erreurs.

TABLEAU 13

RÉSULTATS DES COMMISSIONS DE SERVICES RÉGIONAUX (%)**Taux de documents officiels traduits et taux d'avis publics diffusés simultanément dans les deux langues**

Vérification visant les documents produits durant la période du 21 novembre 2015 au 21 novembre 2016

(n =) nombre de documents adoptés ou produits durant la période

S.O. : aucun document adopté ou produit durant la période

	CSR Nord-Ouest	CSR Restigouche	CSR Chaleur	CSR Grand Miramichi	CSR Kent	CSR Sud-Est	CSR Fundy	CSR 11	Moyenne provinciale
Ordres du jour traduits	0 (n = 4)	100 (n = 23)	100 (n = 10)	0 (n = 8)	100 (n = 9)	100 (n = 9)	0 (n = 9)	100 (n = 13)	62
Procès-verbaux traduits	100 (n = 4)	100 (n = 23)	100 (n = 10)	100 (n = 8)	100 (n = 9)	100 (n = 9)	0 (n = 9)	100 (n = 13)	87
Avis publics traduits	98 (n = 116)	100 (n = 49)	100 (n = 70)	100 (n = 3)	100 (n = 135)	100 (n = 24)	100 (n = 9)	100 (n = 8)	100
Avis publics diffusés simultanément	100 (n = 116)	100 (n = 49)	100 (n = 70)	100 (n = 3)	100 (n = 135)	100 (n = 24)	100 (n = 9)	100 (n = 8)	100
Total	74	100	100	75	100	100	50	100	

Pratiques exemplaires

Dans le cadre de la vérification, le Commissariat a demandé aux cités, aux municipalités et aux commissions de services régionaux de communiquer leurs pratiques exemplaires en matière de langues officielles. Il s'agit de pratiques qui vont au-delà du respect de leurs obligations linguistiques imposées

par la *Loi sur les langues officielles* et le Règlement 2002-63. Le tableau suivant résume les pratiques exemplaires que les cités, les municipalités et les commissions ont communiquées au Commissariat :

TABLEAU 14 Pratiques exemplaires recensées par les cités, les municipalités et les commissions de services régionaux en matière de langues officielles			
Pratique	Cité	Municipalité	Commission
Existence d'une politique ou d'une procédure écrite portant sur le respect de la <i>LLO</i> et du <i>Règlement</i>	Dieppe Moncton Fredericton		CSR Nord-Ouest CSR Grand Miramichi CSR Sud-Est
Existence d'une politique ou d'une procédure écrite sur la publication ou la diffusion simultanée de l'information dans les deux langues officielles	Moncton Fredericton		CSR Sud-Est
Offre de séances d'information sur les obligations linguistiques des cités, des municipalités et des commissions à l'intention des conseillers municipaux ou des membres du conseil d'administration des commissions	Edmundston Dieppe Moncton	Eel River Crossing Richibucto	CSR Sud-Est
Séances d'information sur les obligations linguistiques des cités, des municipalités et des commissions à l'intention des employés	Dieppe Moncton	Richibucto	CSR Sud-Est
Autres pratiques soulignées	Dieppe : Évaluation des compétences en anglais et en français (oral et écrit) de chaque candidat lors du processus d'embauche Miramichi : Établissement de liens avec la communauté francophone Fredericton : Délai minimum alloué pour assurer la production de documents bilingues	Atholville : Exigence de bilinguisme dans toutes les offres d'emploi	CSR Kent : Tous les employés sont bilingues et tous les concours exigent le bilinguisme CSR Fundy : Cours de français offerts aux employés

Conclusion

À la lumière des résultats de cette vérification de la conformité à la *LLO*, la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick formule les recommandations suivantes :

- Que le ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux mette sur pied un comité de travail gouvernemental qui aura pour mandat de réviser les résultats de la vérification du Commissariat et de proposer au ministre des interventions ciblées afin de corriger les lacunes relevées;
 - Que le ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux mette sur pied un comité provincial-municipal ayant pour mandat :
 - de réviser le Règlement 2002-63 de la *LLO* dans l'optique d'élargir les obligations linguistiques des cités, municipalités et commissions visées par la *LLO*,
 - de proposer une marche à suivre et un calendrier pour la mise en œuvre de nouvelles obligations linguistiques;
 - Que les cités ainsi que les municipalités et les commissions visées par la *LLO* prennent les mesures appropriées afin que leur personnel accueille en tout temps le public dans les deux langues officielles et que des écriteaux annonçant des services bilingues soient placés à tous les points de contact avec le public;
 - Que les cités ainsi que les municipalités et les commissions visées par la *LLO* vérifient d'une manière régulière la qualité de la prestation de leurs services au public dans les deux langues officielles et que des mesures soient prises pour veiller à ce que ces services soient de qualité égale dans les deux langues officielles;
- Tirant profit de la méthodologie de vérification des médias sociaux élaborée par le Commissariat :
- Que le Bureau du Conseil exécutif élabore des lignes directrices en matière de médias sociaux et de langues officielles. Ces lignes, destinées à tous les organismes visés par la *LLO*, viseraient à encadrer l'usage des médias sociaux afin qu'il respecte pleinement les obligations prescrites par la *Loi sur les langues officielles*.

PARLER AVEC LA HAUTE DIRECTION, OUI, MAIS DANS QUELLE LANGUE ?

Résultats d'une étude sur l'usage du français dans les communications entre des organismes et municipalités francophones et la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick compte de nombreux organismes qui représentent divers groupes et secteurs d'activité de la communauté acadienne et francophone. Ces groupes doivent souvent communiquer avec la direction de ministères, de sociétés de la Couronne ou d'autres organisations afin de promouvoir et de défendre les intérêts des gens qu'ils représentent.

Un sondage du Commissariat auprès de 21 représentants de ces organismes révèle que seuls quatre d'entre eux ont déclaré que le français était toujours employé lors des rencontres avec les hauts fonctionnaires. Par ailleurs, les répondants établissent un lien direct entre l'unilinguisme de hauts fonctionnaires et l'incapacité à utiliser le français lors des rencontres.

Introduction

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick accorde aux gens le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix. Il apparaissait donc pertinent de vérifier si les représentants d'organismes et de municipalités francophones peuvent employer le français lorsqu'ils rencontrent la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick. Quels moyens sont utilisés pour leur permettre d'exercer leur droit d'employer cette langue? Quels sont les obstacles à l'usage du français lors des rencontres? Quelles mesures pourraient être prises pour surmonter ces obstacles? Est-ce que les organismes craignent que des requêtes pour des rencontres en français nuisent à leurs intérêts? Voilà les questions à l'origine de cette étude.

Cette étude s'inscrit dans la continuité d'un dossier sur la capacité bilingue de la haute fonction publique du Nouveau-Brunswick (Partie I) qui a été présenté dans le rapport annuel 2014-2015 du Commissariat. Ce dossier avait dressé l'état des lieux du bilinguisme dans les postes de haute direction, révélant ainsi qu'environ la moitié des hauts fonctionnaires était bilingue; l'autre moitié, unilingue anglophone. Il était donc opportun d'examiner l'expérience des interlocuteurs externes de ces dirigeants afin de déterminer dans quelle mesure ils peuvent communiquer en français avec la haute fonction publique. Il n'a pas été jugé nécessaire d'examiner les communications entre les organismes et municipalités anglophones et la haute direction la moitié des hauts fonctionnaires parlant l'anglais, l'autre moitié étant bilingue.

Faits saillants

Emploi des langues officielles lors des rencontres* avec la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

81 %

des répondants ont déclaré que le français n'était pas toujours employé lors des rencontres.



19 %

des répondants ont déclaré que le français était toujours employé lors des rencontres.

4 répondants sur 21

ont déclaré que le français était toujours employé lors des rencontres.

11 répondants sur 21

ont déclaré que le français était employé la plupart du temps lors des rencontres.

9 répondants sur 21

ont déclaré que l'anglais était souvent ou parfois la seule langue employée lors des rencontres.

11 répondants sur 21

ont déclaré que les deux langues officielles étaient employées souvent ou parfois lors des rencontres.



17 répondants souhaitent que le français soit davantage employé lors des rencontres.



4 répondants ont déclaré que le français était toujours employé lors des rencontres.

*Réunions, conférences téléphoniques ou vidéoconférences ayant eu lieu au cours des deux dernières années.
Compilation des réponses des 21 répondants au sondage.

Objectifs

Cette étude visait à recueillir des renseignements de nature quantitative et qualitative quant à l'usage du français dans les communications entre des organismes et municipalités francophones et la haute direction de ministères et d'organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick. Plus spécifiquement, l'étude a cherché à

- obtenir des indications quant à l'usage du français dans les communications avec la haute direction;

- identifier les facteurs influençant l'emploi du français et de l'anglais;
- cerner les obstacles à l'usage du français;
- identifier des mesures pour surmonter ces obstacles.

L'étude n'ambitionnait pas de présenter un portrait statistique complet de l'emploi du français dans les communications entre des organismes francophones et la haute fonction publique provinciale. Un tel portrait aurait nécessité une tout autre approche.

Méthodologie

Pour recueillir les données nécessaires à la présente étude, le Commissariat a mené un sondage téléphonique auprès d'une vingtaine de représentants d'organismes acadiens et francophones et de municipalités dont la population est majoritairement francophone.

L'invitation à participer a été adressée, dans le cas d'un organisme, soit au directeur général, soit au président; et dans le cas d'une municipalité, soit au maire, soit au directeur général.

Les répondants ont été informés que leur identité ne serait pas révélée.

Le sondage a été réalisé entre le 14 février et le 6 mars 2017. La durée moyenne de chaque entretien était de 30 minutes. Les conversations ont été enregistrées avec la permission des répondants afin de faciliter la prise de notes et l'analyse des réponses.

Au total, 21 personnes ont répondu à une vingtaine de questions (à choix multiples ou ouvertes) réparties en trois catégories :

1. **Communications orales** : langue(s) employée(s) lors des rencontres (réunions, conférences téléphoniques ou vidéoconférences); offre de procéder dans la

langue de choix au préalable (offre active); offre de recourir à un service professionnel d'interprétation; traduction effectuée par un fonctionnaire bilingue; facteurs influençant le choix de langue (pour l'organisme); souhait d'un usage plus fréquent ou exclusif du français; crainte de représailles à la suite de l'usage du français.

2. **Communications écrites** : langue(s) employée(s) quant aux documents de l'organisme (lettres, courriels et mémoires); langue(s) employée(s) dans les documents provenant du gouvernement (lettres, courriels et mémoires); facteurs influençant le choix de langue à l'écrit (pour l'organisme); souhait d'un usage plus fréquent ou exclusif du français; crainte de représailles à la suite de l'usage du français.
3. **Connaissance du droit et amélioration des pratiques** : opinion sur l'application de la LLO aux communications avec la haute fonction publique; prédisposition à l'emploi du français sur encouragement des hauts fonctionnaires; maintien ou non des pratiques courantes si les organismes étaient informés de leur droit de choisir la langue de communication (offre

active); suggestions d'amélioration de l'usage du français dans les communications avec la haute direction; pratiques exemplaires en matière d'emploi du français lors des rencontres avec les hauts fonctionnaires.

Le Commissariat tient à souligner le vif intérêt des répondants pour cette étude. Ceux-ci ont accepté de participer avec empressement et n'ont pas hésité à fournir de nombreux détails sur leurs expériences. Le Commissariat tient à remercier les répondants de leur contribution précieuse à cette initiative importante.

Définitions

Haut fonctionnaire et haute fonction publique

Dans le cadre de cette étude, le terme « haut fonctionnaire » désigne un directeur général, un sous-ministre adjoint ou un sous-ministre. Le terme « haute fonction publique » représente l'ensemble des hauts fonctionnaires.

Haute direction

Dans le cadre de cette étude, le terme « haute direction » désigne le ministre et les hauts fonctionnaires d'un ministère provincial ou d'un organisme gouvernemental.

Rencontres

Il s'agit de rencontres (réunions, conférences téléphoniques ou vidéoconférences) entre un répondant, seul ou avec d'autres intervenants, et la haute direction d'un ministère.

Constats de l'étude

Emploi du français

La grande majorité des répondants au sondage, soit 17 sur 21, a déclaré souhaiter que le français soit davantage utilisé lors des rencontres avec les hauts fonctionnaires. Ce souhait n'est pas surprenant, puisque seuls quatre répondants ont déclaré que le français était toujours employé lors des rencontres avec les hauts fonctionnaires.

Il existe toutefois une capacité bilingue au sein de la haute fonction publique. En effet, la moitié des répondants a déclaré que le français était employé la plupart du temps, tandis qu'un quart des répondants a indiqué que cette langue était souvent ou parfois utilisée lors des rencontres avec la haute direction.

Emploi des deux langues officielles

Onze répondants sur 21 ont fait état de rencontres avec des hauts fonctionnaires au cours desquelles le français et l'anglais étaient employés souvent ou parfois. Cependant, quatre répondants seulement ont assisté à des rencontres bilingues où un service d'interprétation simultanée était offert.

En l'absence d'interprétation simultanée, diverses pratiques ont cours. Dans certains cas, les répondants s'exprimaient en français et les hauts fonctionnaires leur répondaient en anglais. Dans d'autres cas, un fonctionnaire bilingue traduisait dans l'autre langue (généralement vers l'anglais) les propos des participants. Certains répondants ont affirmé répéter en anglais les propos qu'ils tiennent d'abord en français. D'autres emploient partiellement l'anglais lorsque la conversation porte sur des aspects techniques.

L'emploi des deux langues lors de rencontres où l'interprétation simultanée n'est pas offerte est souvent un prélude à une rencontre qui se déroulera finalement en anglais seulement. En effet, il n'est pas rare que les répondants basculent vers l'anglais en raison du fait que l'emploi des deux langues alourdit les échanges, car les propos en français doivent être traduits vers l'anglais.

Emploi de l'anglais

Près de la moitié des répondants ont indiqué que l'anglais était souvent ou parfois la seule langue utilisée lors des rencontres avec des hauts fonctionnaires.

Choix du français par les répondants

Tous les répondants ont dit préférer l'emploi du français lors de leurs communications orales et écrites. Pour la très grande majorité d'entre eux, cette préférence s'explique d'abord et avant tout par le fait que le français est leur langue maternelle et qu'ils affirment s'exprimer mieux dans cette langue. La langue de fonctionnement de l'organisme (le français) et le désir de contribuer à la vitalité de cette langue ont également été cités comme facteurs par les répondants.

L'invitation à utiliser le français

Un peu plus de la moitié des répondants ont fait état de rencontres où les hauts fonctionnaires ont invité les participants à utiliser la langue officielle de leur choix. Certains répondants ont mentionné que cette pratique semble plus courante que par le passé. Un quart des répondants ont indiqué que l'invitation à utiliser le français ne leur avait pas été faite, car leur choix de langue (le français) était déjà connu avant la rencontre.

Bien qu'appréciée par les participants, l'invitation par les hauts fonctionnaires à utiliser l'une ou l'autre des deux langues officielles semble souvent n'être qu'une invitation pour la forme, car dans les faits, elle ne s'accompagne pas toujours des moyens pour permettre un usage efficace du français. En effet, plusieurs répondants notent que les hauts fonctionnaires ne sont pas suffisamment bilingues pour comprendre pleinement leurs propos.

Une grande majorité des répondants estiment qu'ils seraient plus disposés à utiliser le français lors des rencontres si, au préalable, les hauts fonctionnaires les encourageaient à utiliser cette langue. À une question supplémentaire sur ce sujet, de nombreux répondants ont précisé que, pour être efficace, une telle invitation devrait s'accompagner d'une capacité bilingue réelle de la part des hauts fonctionnaires ou de la présence d'un service d'interprétation.

Des communications qui ne sont pas claires

Plusieurs répondants ont exprimé des préoccupations quant à la clarté de leurs échanges avec les hauts fonctionnaires. Ces préoccupations découlent de deux constats : d'une part, certains hauts fonctionnaires qui se déclarent bilingues ont manifestement une maîtrise insuffisante du français; d'autre part, plusieurs répondants sont conscients que l'usage de l'anglais limite leur capacité à s'exprimer avec toute la subtilité requise par la complexité des dossiers qu'ils traitent.

Des groupes s'affirment

L'emploi du français lors des rencontres semble, dans certains cas, influencé par la détermination des répondants à s'exprimer en français. En d'autres termes, ceux et celles qui ont fait de l'emploi du français un principe clair semblent avoir plus de chance de pouvoir utiliser cette langue.

Plusieurs répondants sont perplexes quant à l'emploi du français lors des rencontres avec la haute direction. Les réponses de plusieurs démontrent qu'ils sont conscients de l'importance d'employer le français pour assurer la vitalité de cette langue. Toutefois, le « poids » de l'anglais, un souci légitime de se faire comprendre et l'absence de moyens de traduction sont autant de facteurs qui les amènent à devoir passer à l'anglais.

Les communications écrites

La très grande majorité des personnes interviewées lors de ce sondage ont indiqué que le français était leur langue habituelle de communication à l'écrit. En général, ce choix de langue des organismes est respecté par la haute fonction publique. Trois éléments doivent toutefois être notés.

Premièrement, un peu plus du tiers des répondants ont indiqué qu'ils employaient parfois l'anglais ou les deux langues dans les courriels afin de compenser l'unilinguisme de hauts fonctionnaires anglophones.

Deuxièmement, un quart des répondants ont fait état du fait qu'ils avaient reçu des documents ou des ébauches de documents gouvernementaux en anglais seulement.

Enfin, plusieurs répondants croient que l'emploi du français dans leurs communications écrites peut entraîner des délais, ce qui ne serait pas le cas s'ils avaient choisi l'anglais.

Le droit à une communication dans la langue de son choix

Tous les répondants, à l'exception d'un, croient que la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick leur accorde le droit de demander que les rencontres se déroulent dans la langue officielle de leur choix. Bien que les trois quarts des répondants affirment ne pas craindre qu'une requête de leur part pour des communications en français puisse nuire aux intérêts de leur organisme, les propos de plusieurs répondants donnent à penser qu'il existe une réticence à exiger l'emploi du français. À cet égard, il faut rappeler qu'une minorité seulement des répondants emploient exclusivement le français lors de rencontres avec les hauts fonctionnaires.

Les obstacles à l'usage du français

L'unilinguisme d'un haut fonctionnaire ou d'un ministre est certes l'obstacle premier à l'emploi du français lors de rencontres avec la haute direction. Toutefois, ce n'est pas le seul. Ainsi, la moitié des répondants ont indiqué que le niveau de compétence en français des hauts fonctionnaires bilingues n'était pas suffisant pour des discussions

approfondies en français, ce qui les amenait à se résoudre à employer l'anglais. Par ailleurs, un quart des répondants a indiqué que l'usage du français risquait d'exclure des rencontres des hauts fonctionnaires responsables d'un dossier, affectant ainsi la qualité des échanges. Dans certains cas, malgré la présence de hauts fonctionnaires bilingues, c'est la présence d'autres intervenants unilingues anglophones (par exemple des experts dans un domaine particulier) qui amène le groupe, souvent des groupes de travail, à utiliser l'anglais.

Bilinguisme des hauts fonctionnaires

Les répondants établissent un lien direct entre l'unilinguisme de hauts fonctionnaires et l'incapacité à utiliser le français lors de rencontres. La formation linguistique et l'exigence du bilinguisme pour les postes de haute direction sont les principaux moyens suggérés pour accroître l'usage du français.

La majorité des répondants ne s'attendent pas à ce que les ministres soient bilingues. Toutefois, selon eux, l'unilinguisme d'un ministre ne devrait pas empêcher des représentants d'organismes de s'exprimer en français.

Au sujet de la capacité linguistique des ministres

Bien que souhaitable, le bilinguisme ne saurait être une exigence pour accéder à un poste de ministre. Cela s'explique par le fait que la connaissance des deux langues officielles n'est pas un critère pour que l'on soit candidat aux élections provinciales.

Le ministre dirige toutefois une institution qui est visée par la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, si un groupe désire rencontrer un ministre et que ce dernier ne parle pas la langue utilisée par les représentants, un service professionnel d'interprétation devrait, à tout le moins, être fourni.

Analyse

« Lorsqu'on aborde des dossiers délicats ou épineux, ce n'est pas la meilleure solution que d'utiliser une langue dans laquelle on n'est pas à l'aise. »

Un participant

Une situation qui n'est pas conforme à l'égalité des deux langues officielles

Force est de constater que, malgré l'existence d'une certaine capacité bilingue au sein de la haute fonction publique, celle-ci n'est pas suffisante pour garantir l'emploi du français dans les divers types de communication. Encore aujourd'hui, en dépit des progrès réalisés en matière de langues officielles, des francophones doivent parler anglais pour pallier l'unilinguisme de certains hauts fonctionnaires. Contrairement à ce qui devrait être observé, la responsabilité d'une communication efficace semble souvent reposer sur les épaules des gens et non des institutions : « Je sens que je dois remédier à l'absence de compétence (en français) de la part du haut fonctionnaire », a indiqué un répondant.

Ainsi, la situation actuelle en ce qui a trait à l'emploi du français dans les communications avec la haute direction des ministères provinciaux révèle que cette dernière n'applique pas pleinement les dispositions de la LLO lors des rencontres avec des représentants d'organismes francophones.

Une question de droit et d'aisance

Quelles que soient les raisons motivant la préférence linguistique d'un citoyen, la *Loi* prévoit bien que le public « a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix ». Ce droit s'applique sans restriction à tout représentant d'un organisme qui désire communiquer avec la haute direction d'un ministère. Par conséquent, les représentants devraient pouvoir choisir la langue utilisée dans les communications et il revient à la haute fonction publique de veiller à ce que ce droit soit respecté.

Le fait qu'une personne soit bilingue ne lui enlève pas ce droit et n'en diminue pas moins sa pertinence. En effet, l'étude présentée ici brise le mythe selon lequel les francophones sont tous bilingues et que, par conséquent, l'emploi de l'anglais n'affecte pas la qualité des échanges. Bien au contraire, les francophones sont loin d'être insensibles à cette situation. Un répondant a déclaré : « Je n'ai pas de problème de vocabulaire en anglais, je lis en anglais. Mon niveau de bilinguisme à ce niveau-là est assez élevé. Au niveau de l'expression orale, il l'est moins parce qu'on l'utilise moins sur une base quotidienne. Par conséquent, à l'oral, pour moi, pour m'exprimer clairement, c'est préférable en français. »

« J'ai passé trop de temps à travailler dans la francophonie, à défendre le français dans ma vie professionnelle pour aboutir au Nouveau-Brunswick et m'asseoir en face de hauts fonctionnaires et ne pas être capable de m'exprimer dans ma langue. Pour moi, c'est une aberration que je leur fais comprendre chaque fois. »

Un participant

Plusieurs répondants ont souligné que la qualité des échanges souffre du fait que l'anglais n'est pas leur langue maternelle. Pour certains, la méconnaissance de la terminologie utilisée en anglais constitue un obstacle à une communication claire. Pour d'autres, c'est le sentiment de ne pas arriver à expliquer pleinement leurs pensées qui nuit à la qualité de l'échange. Enfin, pour plusieurs répondants, la communication est appauvrie par le manque d'aisance et de spontanéité associée à l'emploi d'une langue seconde. Un participant a d'ailleurs fait remarquer « qu'il y a des émotions qui passent mieux en français ». Et de poursuivre : « Lorsqu'on aborde des dossiers délicats ou épineux, ce n'est pas la meilleure solution d'utiliser une langue dans laquelle on n'est pas à l'aise. » Tous ces éléments créent une inquiétude légitime chez les répondants quant à la clarté de leurs échanges avec les hauts fonctionnaires : « Parler sa langue constitue un stress de moins », a affirmé un participant.

Employer le français et avoir l'impression d'alourdir le processus

Une grande majorité des répondants préfèrent l'emploi du français, car c'est la langue dans laquelle ils sont plus à l'aise pour transmettre clairement leur message ou point de vue. Ce n'est toutefois pas la seule raison invoquée. Plusieurs répondants veulent aussi employer le français, car c'est leur façon de contribuer à la vitalité de cette langue, de démontrer sa pertinence. Mais poser ce geste peut s'avérer difficile, car en présence de personnes

unilingues anglophones et en l'absence d'interprétation simultanée, l'emploi des deux langues officielles alourdit les échanges. Ainsi, on constate parfois un sentiment de résignation, ou pire, de culpabilité chez des francophones bilingues qui choisissent d'employer le français. Un tel sentiment peut être perçu dans des commentaires formulés par plusieurs répondants, notamment dans les propos suivants :

« J'aimerais être capable de pouvoir continuer la conversation dans la langue de mon choix comme cela a été annoncé en début de réunion. Sauf que ce n'est pas toujours facile. Et puis, s'il n'y a pas de dispositif de traduction simultanée, que je m'exprime en français et je sais qu'il y a des gens autour de la table qui ne comprennent pas le français, qu'est-ce qui arrive avec cela? Le dispositif de traduction simultanée, moi je n'en ai pas besoin; mais les autres personnes autour de la table, ils ne l'utilisent pas s'il n'est pas offert. Ils ne peuvent pas comprendre. Alors qu'est-ce qu'on fait dans ce temps-là en tant que francophones? »

Cette répondante croit que si, malgré tout, elle s'exprime en français, elle risque d'être perçue comme une importune; d'autant plus qu'elle est bilingue. Et si elle procède dans cette langue, ses propos devront être traduits par un fonctionnaire bilingue, ce qui alourdira le processus. D'ailleurs, elle fait remarquer que ce fonctionnaire n'est pas un interprète professionnel et peut fournir une traduction inexacte aux autres personnes.

Face à une telle situation, les participants au sondage estiment qu'il revient à la haute fonction publique de faire le nécessaire pour créer une atmosphère favorisant l'emploi de la langue officielle choisie.

De l'ouverture, mais des communications qui sont déficientes

De l'avis de plusieurs répondants, la haute fonction publique pratique davantage l'offre active qu'auparavant; c'est-à-dire l'offre de procéder dans la langue officielle de son choix. Certes, cette pratique représente un pas dans la bonne direction en ce sens qu'elle permet aux citoyens de se prévaloir de leurs droits linguistiques. Elle témoigne aussi d'une plus grande sensibilité de la haute fonction publique à l'égalité des deux langues. Du reste, le sondage a montré que si les hauts fonctionnaires encourageaient, d'entrée de jeu, les participants à utiliser le français, une grande majorité d'entre eux seraient plus disposés à utiliser cette langue lors des rencontres. Toutefois, cette invitation est parfois faite uniquement pour la forme.

Une participante a bien décrit la situation en évoquant une rencontre lors de laquelle des hauts fonctionnaires lui ont offert de procéder dans la langue de son choix, en précisant tout de même qu'ils comprenaient moins bien le français que l'anglais. La répondante a donc procédé en français et il arriva ce qui devait arriver : les hauts fonctionnaires ont perdu le fil de la conversation. « Alors nous, on a automatiquement changé à l'anglais », a conclu la participante.

À quoi bon inviter les francophones à employer la langue officielle de leur choix si, au bout du compte, ce choix n'est pas respecté? Ainsi, il est permis de croire que, dans certains cas, les hauts fonctionnaires font le pari qu'un souci d'exactitude et d'efficacité amènera bon nombre de francophones à passer à l'anglais.

La clarté des communications avec les hauts fonctionnaires est sans conteste l'une des principales préoccupations qui ressortent de l'étude. À cet égard, lorsqu'il est manifeste que le haut fonctionnaire n'a pas une maîtrise suffisante du français, plusieurs répondants passeront à l'anglais dans l'espoir que leur message sera bien compris. D'autres répondants livreront, dans un premier temps, leur message en français et le répèteront ensuite en anglais. Un participant qui a choisi de s'en tenir au français a employé un autre moyen : après une rencontre, il a fait parvenir à un sous-ministre un résumé en français des discussions en l'invitant à réagir si ses propos n'avaient pas été bien compris. Toutes ces situations démontrent que les répondants doivent pallier l'unilinguisme de certains hauts fonctionnaires.

Le souci d'être compris par les interlocuteurs gouvernementaux prime souvent sur les propres préférences linguistiques des répondants. Plusieurs d'entre eux ont ainsi reconnu se sentir contraints de s'exprimer en anglais en présence de hauts fonctionnaires ne maîtrisant pas suffisamment le français, surtout lorsque les enjeux sont de taille ou que la discussion porte sur des points très techniques.

Le recours à des interprètes non professionnels

Assurer un emploi efficace du français lors des rencontres requiert une capacité bilingue adéquate de la haute fonction publique ou un recours à des interprètes professionnels. À cet égard, il est pour le moins surprenant que certains ministères comptent sur des fonctionnaires bilingues pour traduire les propos des participants plutôt que de recourir aux services professionnels d'interprétation. D'une part, ces fonctionnaires n'ont pas nécessairement la formation requise pour accomplir cette tâche; d'autre part, une telle pratique n'assure pas une qualité de communication conforme au principe d'égalité des deux langues officielles. Enfin, ce procédé alourdit les échanges et crée une fois de plus un obstacle à l'emploi du français. Il y a lieu de

s'interroger sur le fait que l'interprétation simultanée ne soit pas davantage utilisée pour pallier l'unilinguisme ou un niveau insuffisant de compétence en français de la part des hauts fonctionnaires.

Il est ressorti de ce sondage que plusieurs rencontres se déroulent dans les deux langues sans recours à un service professionnel d'interprétation. Dans un tel contexte, chaque participant est invité à s'exprimer dans la langue de son choix. Ainsi, certains répondants ont affirmé qu'ils pouvaient s'exprimer en français, mais que les hauts fonctionnaires leur répondaient en anglais. Il faut souligner ici qu'une telle pratique n'est pas conforme à la *Loi sur les langues officielles*. En effet, la *Loi* garantit à toute personne le droit de communiquer dans la langue de son choix, c'est-à-dire de s'exprimer et de recevoir une réponse dans la langue de son choix. Par ailleurs, le bilinguisme passif (le haut fonctionnaire comprend le français, mais ne le parle pas) ne permet pas d'assurer la clarté de la communication. En effet, comment un intervenant peut-il savoir si le haut fonctionnaire a compris son message en l'absence d'une réaction dans sa langue? Un haut fonctionnaire bilingue doit non seulement comprendre les deux langues officielles, mais les parler à un niveau suffisamment élevé pour pouvoir soutenir une conversation axée sur les dossiers de son ministère.

Les communications écrites : tout n'est pas parfait

Les communications écrites posent manifestement moins de problèmes. Un répondant a d'ailleurs dit qu'il donnerait une très bonne note à la province en matière d'emploi du français dans les communications écrites, notant une amélioration considérable au cours des 20 dernières années. Selon lui, le gouvernement a appris à être « systématique ». Toutefois, il faut rappeler que des défis demeurent. Si les versions françaises sont généralement satisfaisantes, un participant a souligné qu'il a vu des textes dont la qualité laisse à désirer. Il s'est d'ailleurs demandé si ceux-ci avaient

été traduits par Google Translate. De plus, certains répondants ont affirmé employer l'anglais dans leur correspondance en raison de l'unilinguisme anglais d'un haut fonctionnaire. Enfin, certains répondants regrettent le fait que la version française suive toujours la version anglaise lorsque les deux versions d'un document ne sont pas distribuées en même temps. « Mes collègues ne vont jamais recevoir un document d'abord en français et par la suite on va leur donner la version finale en anglais. Ça, c'est du jamais-vu », affirme-t-il.

Des obstacles qui ne sont pas insurmontables

Les obstacles à l'usage du français ne sont pourtant pas insurmontables comme le démontre le fait qu'un certain nombre de répondants emploient toujours ou souvent le français lors de leurs rencontres avec la haute direction. Il importe de souligner que certaines pratiques exemplaires ont été mentionnées par des répondants qui, en comparant passé et présent, ont noté une amélioration considérable dans les communications gouvernementales et l'attitude des hauts fonctionnaires. « Ils nous voient venir », a indiqué un participant au sondage. Sur ce chapitre, un répondant s'est souvenu qu'un premier ministre insistait pour que les rencontres se déroulent en français, même si son ministre ne parlait pas français. Un autre répondant a d'ailleurs salué les progrès en langue seconde de hauts fonctionnaires avec lesquelles il travaille étroitement :

« Leur français s'est amélioré de 250 %. Ces personnes étaient dans la cinquantaine; ils ont décidé que le français était nécessaire pour faire leur travail et, de leur propre chef, ils ont appris le français. On n'entend pas beaucoup parler de ces histoires de réussite. Lorsqu'on les rencontre, ces personnes insistent pour que la rencontre se passe en français. Avant, on ne voyait jamais cela. »

Il n'empêche que, de toute évidence, des progrès restent à faire puisque la majorité des répondants au sondage souhaitent que le français soit

davantage ou exclusivement employé dans les communications orales et écrites provenant de la haute fonction publique.

Sensibilisation et encadrement

Tout porte à croire que la haute fonction publique n'est pas suffisamment sensibilisée à ses obligations linguistiques. Un participant a d'ailleurs souligné : « On n'est pas pleinement conscient de la portée de la *Loi sur les langues officielles*. On ne comprend pas l'importance d'offrir le service dans les deux langues officielles en tout temps. » Un autre participant a souligné l'importance de sensibiliser les hauts fonctionnaires anglophones unilingues au fait qu'une personne qui demande un service dans sa langue ne le fait pas pour être un trouble-fête : « D'abord, c'est un droit; deuxièmement, c'est plus facile de comprendre de l'information technique dans sa langue maternelle. »

Il est indéniable que la nature même de la relation entre le représentant de l'organisme (qui défend ou promeut les intérêts de son organisme) et le haut fonctionnaire (qui peut accorder ou refuser l'appui gouvernemental) affaiblit le pouvoir réel des organismes francophones d'exiger des communications en français. Plusieurs répondants semblent d'ailleurs être perplexes quant aux conséquences d'exiger le français lors de rencontres. Tout compte fait, un répondant a admis ne pas exiger que les communications se déroulent en français « parce qu'on veut que les dossiers avancent; [...] on fait des demandes de financement ». Un autre participant a indiqué que cela « pourrait jouer contre [nous] en fin de compte ». Cet état de fait rend encore plus importante l'instauration de mesures visant à encadrer et à garantir l'emploi de la langue de choix des participants lors des rencontres avec la haute fonction publique.

« Comment croient-ils que j'ai appris l'anglais? »

Un participant commentant l'unilinguisme de certains hauts fonctionnaires.

L'incontournable question du bilinguisme chez les hauts fonctionnaires

Malgré leur préférence marquée pour l'emploi du français, il faut souligner ici que la moitié des répondants ont indiqué choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles en fonction des compétences linguistiques du haut fonctionnaire ou du ministre présent à la rencontre. Par conséquent, l'unilinguisme de la haute direction influencera directement la langue qui sera utilisée au cours d'une rencontre.

Plusieurs répondants pensent que le bilinguisme devrait être une compétence clé pour accéder à un poste de haute direction. Un participant résume bien cette idée par ces propos :

« La capacité linguistique dans la seule province officiellement bilingue doit absolument devenir une compétence essentielle pour être capable de faire la job. [...] Comment se fait-il qu'on demande à un haut fonctionnaire d'avoir sa maîtrise en administration publique, une qualification pour faire sa job, mais qu'on accepte que dans 33 % de ses interactions

avec le public, il ne soit pas capable de communiquer dans la langue de ce groupe? Inadmissible. Cela ne serait pas acceptable dans aucun autre contexte. »

Une répondante estime qu'elle ne pourrait exercer ses fonctions de directrice générale d'une municipalité si elle n'était pas bilingue. Un unilinguisme français entraînerait selon elle « un problème de communication majeur ». Dès lors, elle ne s'explique pas que le bilinguisme ne soit pas exigé pour les hauts fonctionnaires.

Un autre participant a suggéré l'adoption de mesures et d'échéances pour doter la province d'une haute fonction publique bilingue. Ce même répondant s'inscrit d'ailleurs en faux contre l'idée que les anglophones n'ont pas d'occasions d'apprendre le français, en ajoutant : « Comment croient-ils que j'ai appris l'anglais? »

Enfin, de nombreux répondants ont souligné l'importance de la formation linguistique.

Au sujet des différents types d'interprétation professionnelle

Interprétation consécutive : Généralement utilisée pour les témoignages en cour ou devant les tribunaux. Une personne s'exprime, puis cesse de parler pour donner l'occasion à l'interprète de rendre le message. Aucun équipement n'est nécessaire pour ce type d'interprétation.

Interprétation simultanée : On s'en sert lors de conférences, de réunions ou de séances de formation. L'interprète et l'intervenant parlent en même temps. L'interprétation simultanée nécessite de l'équipement et l'aide d'un technicien, ainsi qu'une équipe d'interprètes qui travaillent à tour de rôle.

Interprétation chuchotée : L'interprète chuchote l'interprétation à une ou deux personnes, pendant une courte période de temps. Aucun équipement n'est requis.

Interprétation avec bidule : Forme d'interprétation simultanée où l'interprète utilise un appareil portatif pour offrir le service. L'interprète travaille directement dans la salle plutôt que dans une cabine et occupe un double rôle : celui d'interprète et de technicien. Pour des raisons techniques et logistiques, cette forme d'interprétation fonctionne uniquement vers une langue plutôt que vers deux (par exemple, de l'anglais au français, ou l'inverse, mais pas vers les deux en même temps).

Interprétation à distance : On parle d'interprétation à distance lorsque les interprètes ne sont pas présents dans la salle; ils offrent le service de l'extérieur, par vidéo ou téléconférence. L'interprétation à distance nécessite de l'équipement et l'aide d'un technicien, ainsi qu'une équipe d'interprètes qui travaillent à tour de rôle.

Source : Bureau de traduction (Service Nouveau-Brunswick)

Conclusions et recommandations

« Si tu veux vraiment être égalitaire, il faut que ta fonction publique puisse fonctionner dans la même langue que le locuteur. Et si tu ne fonctionnes pas dans la même langue que le locuteur, je pense que le locuteur est en désavantage par rapport à son interaction avec la fonction publique. »

Un participant

À titre de langues officielles, le français et l'anglais jouissent d'un statut égal au Nouveau-Brunswick. Pourtant, il ressort du sondage présenté ici que, lorsque le français est la langue choisie par ses interlocuteurs externes, la haute fonction publique du Nouveau-Brunswick ne peut garantir des communications dans cette langue.

Parmi tous les participants à ce sondage, seule une minorité voit sa préférence linguistique toujours respectée par la haute direction. Quant aux autres répondants, ils se voient souvent obligés de renoncer à leur choix au profit de la langue comprise et parlée par les hauts fonctionnaires prenant part aux discussions, c'est-à-dire l'anglais.

Les compétences linguistiques des hauts fonctionnaires représentent l'obstacle principal à l'usage du français. Outre cet obstacle, dans le cas des rencontres, l'absence de service d'interprétation professionnelle rend également la communication en français difficile.

Une telle situation ne respecte ni l'esprit ni la lettre de la *Loi sur les langues officielles*. Par conséquent, des mesures visant à corriger la situation s'imposent. Au regard des résultats de cette étude, la commissaire recommande ce qui suit :

Recommandations

- Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette en œuvre les recommandations de la commissaire aux langues officielles (voir encadré à la page suivante) quant à l'exigence de bilinguisme dans le cadre de la nomination de nouveaux sous-ministres, sous-ministres adjoints et cadres supérieurs (échelles salariales 8 à 12).
- Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick révise sa politique sur la langue de service afin d'y inclure des mesures propres aux rencontres entre des représentants gouvernementaux et des citoyens. L'objectif est d'établir la marche à suivre pour garantir aux citoyens une communication de qualité dans chacune des deux langues officielles. Parmi les mesures, on retrouvera l'offre active de service et le recours à l'interprétation professionnelle si des membres de la haute direction n'ont pas une maîtrise suffisante de la langue choisie par les citoyens.
- Que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette définitivement fin à la pratique d'envoyer des ébauches de documents gouvernementaux dans une seule langue officielle.

Recommandations de la commissaire quant au bilinguisme chez les hauts fonctionnaires

Tirées du rapport annuel 2014-2015 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (pages 31-32)

Sous-ministres et sous-ministres adjoints*

Qu'au cours des quatre prochaines années, tous les concours et processus de dotation liés à un poste de sous-ministre ou de sous-ministre adjoint 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 de sous-ministre adjoint.

Autres hauts fonctionnaires*

Qu'au cours des quatre prochaines années, tous les concours et processus de dotation liés à un poste de cadre supérieur (échelle salariale 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 cadre supérieur.

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.

IMMIGRATION ET LANGUES OFFICIELLES

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 de manière égale à ces deux communautés.

Les commissaires linguistiques réclament des mesures concrètes quant à l'immigration francophone

La commissaire aux langues officielles par intérim du Canada, Ghislaine Saikaley, son homologue du Nouveau-Brunswick, Katherine d'Entremont, et le commissaire aux services en français de l'Ontario, François Boileau, ont rappelé aux gouvernements fédéral et provinciaux l'importance et l'urgence de mettre en œuvre des mesures concrètes favorisant l'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire.

Les commissaires linguistiques ont transmis ce message aux ministres responsables de la francophonie canadienne et aux ministres responsables de l'immigration qui étaient rassemblés dans le cadre du premier forum fédéral-

provincial-territorial sur l'immigration francophone qui s'est tenu à Moncton les 30 et 31 mars 2017.

La commissaire d'Entremont a souligné que les communautés anglophone et francophone du Nouveau-Brunswick ont un statut constitutionnel d'égalité. Par conséquent, les politiques et programmes des deux paliers de gouvernement en matière d'immigration doivent garantir le maintien du poids démographique de la communauté francophone, qui représente un tiers de la population. Pour ce faire, la commissaire estime qu'une collaboration accrue entre les deux paliers de gouvernement est essentielle.



Les commissaires linguistiques s'adressant aux ministres responsables de la francophonie canadienne et aux ministres responsables de l'immigration qui étaient rassemblés dans le cadre du premier forum fédéral-provincial-territorial sur l'immigration francophone qui s'est tenu à Moncton, les 30 et 31 mars 2017. Photo : Daniel St Louis

Les ombudsmans linguistiques sont d'avis que les quatre principes qu'ils avaient énoncés en 2014 pour guider l'action des gouvernements en matière d'immigration demeurent pertinents :

- L'immigration doit contribuer au maintien, voire à l'augmentation, du poids démographique des communautés francophones au Canada.
- Les politiques et programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux en matière d'immigration doivent être conçus et adaptés pour répondre aux besoins de recrutement, d'accueil, d'intégration, de formation et de rétention d'immigrants francophones des communautés francophones.
- De solides partenariats fédéral-provinciaux-territoriaux-communautaires et des stratégies à long terme sont nécessaires pour que l'immigration vienne appuyer le développement et la vitalité des communautés francophones.
- Tous les ordres de gouvernement 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.

Approche concertée en matière d'immigration francophone

Le 31 mars 2017, à Moncton, les gouvernements du Canada et du Nouveau-Brunswick ont signé un accord sur l'immigration qui renferme une annexe sur l'immigration francophone, la première en son genre. Celle-ci indique comment le Canada et le Nouveau-Brunswick collaboreront en vue d'attirer et de retenir des immigrants francophones et de faire venir un plus grand nombre de travailleurs qualifiés. Dans le communiqué annonçant cet accord, le ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick déclare :

« Je suis ravi que le Nouveau-Brunswick soit la première province à avoir négocié une annexe sur l'immigration francophone. Maintenir la composition linguistique unique de notre province constitue une priorité, et nous croyons que l'annexe

permettra de veiller à ce que les gouvernements fédéral et provincial tiennent compte de l'immigration francophone dans l'élaboration de nouveaux programmes et de nouvelles politiques. »

La signature de cette annexe sur l'immigration francophone réjouit la commissaire d'Entremont, qui recommandait depuis plusieurs années une telle mesure.

Par ailleurs, la commissaire d'Entremont accueille favorablement les améliorations au système Entrée express, le système phare de gestion des demandes du Canada pour certains programmes clés d'immigration économique. À compter du 6 juin 2017, des points supplémentaires seront octroyés aux candidats qui possèdent de solides compétences linguistiques en français.

Extraits de l'Annexe B - Immigrants d'expression française (Accord Canada Nouveau-Brunswick sur l'immigration)

Préambule

- 1.1 **ATTENDU QUE** le Canada et le Nouveau-Brunswick souhaitent tous deux attirer et retenir des immigrants d'expression française.
- 1.2 **ET ATTENDU QUE** le Canada reconnaît le Nouveau-Brunswick comme la seule province officiellement bilingue du Canada.
- 1.3 **ET ATTENDU QUE** le Canada reconnaît les objectifs du Nouveau-Brunswick, notamment :
 - a. d'attirer des immigrants d'expression française sur son territoire afin de maintenir l'équilibre linguistique unique de la province; et
 - b. de travailler en partenariat avec le gouvernement du Canada en vue d'atteindre l'objectif de la province visant à accroître le nombre d'immigrants d'expression française sur son territoire.

Résultats provinciaux en matière d'immigration

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. Ainsi, le Nouveau-Brunswick s'emploiera à accueillir 33 % de nouveaux arrivants francophones ou francophiles dans le cadre du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick, et ce, d'ici 2020. Pour ce faire, une augmentation annuelle de 3 % est prévue et une cible intermédiaire de 23 % a été fixée pour 2017.

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 souhaitant vivre au Nouveau-Brunswick et contribuer à l'économie provinciale.

Le tableau ci-dessous présente 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 quatre dernières années.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick

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

Candidats d'expression française

2013-2014 : 1,3 %
2014-2015 : 7,4 %
2015-2016 : 18 %
2016-2017 : 11 %

Candidats bilingues (français et anglais)

2013-2014 : 6,9 %
2014-2015 : 5,3 %
2015-2016 : 2 %
2016-2017 : 6 %

Candidats d'expression anglaise

2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 81 %

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick

CHANGEMENTS À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA DERNIÈRE MODIFICATION À LA *LOI* ISSUE DU PROCESSUS DE RÉVISION DE 2013

Les plaignants sont maintenant protégés contre les représailles

Toute personne qui dépose une plainte au Commissariat ou collabore à une enquête du Commissariat jouit maintenant d'une protection contre les représailles. En effet, le 31 décembre 2016, une nouvelle disposition de la *Loi sur les langues officielles* qui interdit l'exercice de représailles est entrée en application.

Il aura fallu attendre plus de trois ans pour que ce changement apporté à la *Loi* en 2013 entre enfin en vigueur.

L'origine de cette nouvelle protection se trouve dans le dernier processus de révision de la *Loi*. Le commissaire aux langues officielles à l'époque avait alors recommandé l'ajout d'une telle disposition après qu'il eut constaté que des gens hésitaient à déposer des plaintes au Commissariat, craignant d'éventuelles représailles. Cette recommandation a été retenue par le législateur, et une disposition contre les représailles a été insérée dans le projet de loi 72 qui a modifié la *Loi sur les langues officielles*

en 2013. Toutefois, cette disposition n'entra pas en application immédiatement ni dans les mois qui suivirent.

Au cours des dernières années, la commissaire a rappelé à de nombreuses reprises au gouvernement l'importance que cette disposition soit mise en vigueur. À la fin de l'année 2016, le gouvernement donnait enfin suite à cette requête.

La protection contre les représailles est la dernière disposition issue du processus de révision de 2013 à entrer en vigueur.

Prochaine révision de la *LLO*

La prochaine révision de la *Loi sur les langues officielles* devra être terminée au plus tard le 31 décembre 2022. Le premier ministre du Nouveau-Brunswick étant responsable de l'application de la *Loi*, c'est à lui que revient d'entreprendre cette révision.

***Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick
Protection contre les représailles**

43.1 Il est interdit d'exercer des représailles contre un plaignant ou d'en ordonner l'exercice du fait qu'il a déposé de bonne foi une plainte auprès du commissaire ou collaboré à l'enquête que prévoit la présente loi. 2013, ch. 38, art. 1

**Règlement du Nouveau-Brunswick 2015-67 pris en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
(D.C. 2015-290)**

Infraction

4 Quiconque contrevient ou omet de se conformer à l'article 43.1 de la *Loi* commet une infraction punissable sous le régime de la partie 2 de la *Loi sur la procédure applicable aux infractions provinciales* à titre d'infraction de la classe D.



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Official Languages Act

Loi sur les langues officielles

Assented to June 7, 2002

Sanctionnée le 7 juin 2002

Chapter Outline

Sommaire

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		communiquer — communication and	
Crown corporation — sociétés de la Couronne		communiquer — communicate	
department — ministère		institution — institution	
institution — institution		langues officielles — official languages	
linguistic community — communauté linguistique		ministère — ministry	
municipality — municipalité		municipalité — municipality	
official languages — langues officielles		publication et publier — 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.	1.1	Objet.	1.1
Interpretation		Interprétation	
Minister responsible.	2	Ministre responsable.	2
Act prevails.	3(1)	Primauté de la Loi.	3
Exception.	3(2)	Cas d'exception.	3
Distinct institutions.	4	Institutions distinctes.	4
Authority of Legislature.	5	Pouvoir de la Législature.	5
Implementation plan.	5.1	Plan de mise en application.	5
Proceedings of the Legislative Assembly		Débats et travaux de l'Assemblée législative	
Language of the Legislature.	6	Langues de la Législature.	6
Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.	7	Interprétation des débats et travaux.	7
Records and journals of the Legislative Assembly.	8	Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative.	8
Legislative and other instruments		Actes législatifs et autres	
Language of legislation.	9	Langues de la législation.	9
Equal authority of both language versions.	10	Authenticité des deux versions.	10
Language of bills.	11	Adoption des projets de lois.	11
Introduction of bills.	12	Lois de la Législature.	12
Publication in <i>The Royal Gazette</i>	13	Publication obligatoire dans la <i>Gazette royale</i>	13
Act of the Province.	14	Documents officiels.	14
	15	Documents publiés en vertu d'une loi.	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 l'admissibilité, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées. La commissaire travaille de manière discrète, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche 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 présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle, et le Commissariat prend tous les moyens nécessaires afin de préserver l'anonymat du plaignant.

Le paragraphe 43(11) de la *LLO* permet à la commissaire de refuser de mener une enquête ou d'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 sa décision auprès du plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de la commissaire au terme d'une enquête, 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 entreprend cette démarche.

Les enquêtes visent les institutions, non leurs employés

Les enquêtes du Commissariat ont pour objectifs de faire la lumière sur des manquements à la *Loi sur les langues officielles* et, si nécessaire, de présenter des recommandations pour les prévenir. Les institutions étant responsables d'assurer la prestation de services bilingues et de gérer leurs ressources humaines pour y parvenir, ce sont les institutions qui sont visées par les enquêtes du Commissariat, non leurs employés. En d'autres termes, c'est toujours l'institution qui est l'interlocuteur du Commissariat et c'est l'administrateur général de l'institution qui doit répondre aux manquements allégués à la *Loi* au nom de l'institution.

Le gouvernement provincial a mis en œuvre une recommandation clé de la commissaire

En mars 2016, la commissaire d'Entremont a publié un rapport d'enquête sur les services de sécurité dans les immeubles gouvernementaux. Ce rapport révélait que le contrat entre le gouvernement provincial et l'entreprise de sécurité, le Corps canadien des commissionnaires, ne contenait aucune disposition concernant l'obligation de fournir des services bilingues.

Pour assurer le respect de la *Loi*, la commissaire a recommandé que les contrats entre le gouvernement et les entreprises de sécurité renferment dorénavant une clause énonçant clairement l'obligation de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. La commissaire a aussi recommandé que le gouvernement mène régulièrement des vérifications de conformité afin de s'assurer que les entreprises de sécurité respectent leurs obligations linguistiques.

Au cours des mois qui ont suivi la publication de ce rapport d'enquête, la commissaire d'Entremont a soulevé à plusieurs reprises l'importance de mettre en œuvre ces recommandations. Ce fut notamment le cas lors d'une rencontre avec la greffière du Conseil exécutif et chef de la Fonction publique en septembre 2016 et lors d'une rencontre avec les sous-ministres provinciaux et la greffière au cours du même mois.

Le 18 novembre 2016, la greffière du Conseil exécutif, Judy Wagner, demandait aux sous-ministres d'ajouter à tous les contrats de service conclus avec une tierce partie la disposition suivante : « Tout fournisseur qui est engagé pour offrir des services au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick doit assurer une prestation de services en conformité avec la Loi sur les langues officielles. »

Au début avril 2017, la commissaire d'Entremont a demandé à la sous-ministre des Transports et de l'Infrastructure une copie du contrat entre son ministère et le Corps des commissionnaires. Cette requête avait pour but de vérifier si la recommandation du Commissariat ainsi que la directive de la greffière concernant les contrats avec des tiers avaient été mises en œuvre par le ministère responsable des services de sécurité dans les immeubles gouvernementaux.

Le 15 mai 2017, la sous-ministre des Transports et de l'Infrastructure faisait parvenir à la commissaire une copie du contrat. L'examen du document a permis de constater que cette disposition avait été intégrée au contrat.

Plaintes reçues entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

Durant la période allant du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, le Commissariat a reçu 346 plaintes. De ce nombre, 114 plaintes étaient recevables, soit 92 alléguant le manque de service en français et 22 alléguant le manque de service en anglais. Par ailleurs, 232 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*. En

outre, le Commissariat a reçu 71 demandes de renseignements.

Enquête initiée par la commissaire

Au cours de la même période, la commissaire a initié une enquête systématique, soit une vérification de la conformité auprès des cités ainsi que des municipalités et commissions de services régionaux assujetties à la *LLO* (voir le dossier à la page 16).

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 peut faire l'objet d'une enquête, 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 avant de procéder à une enquête (voir la section *Plaintes résolues sans enquête*, à la page 67).
- L'enquête est menée.
- À la fin de l'enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. 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.
- Si la commissaire estime que l'intérêt public le commande, elle peut publier un rapport sur les résultats de l'enquête et sur toutes recommandations faites par suite de cette enquête.

Déterminer l'admissibilité d'une plainte : plus de travail qu'il n'y paraît

Lorsqu'une personne dépose une plainte au Commissariat, la première étape consiste à déterminer l'admissibilité de la plainte. Cela requiert parfois une importante analyse préliminaire. C'est notamment le cas de plaintes visant des tiers, c'est-à-dire des organisations agissant pour le compte d'institutions visées par la *Loi*. En effet, le lien qui unit une institution à un tiers n'est pas toujours tangible. Dès lors, l'enquêteur doit communiquer avec l'institution afin d'obtenir l'information qui lui permettra de déterminer l'existence ou non d'une relation de tiers au sens de la *Loi*. S'il s'agit d'un tiers, la plainte est recevable et l'enquête peut être lancée. À l'inverse, lorsque le Commissariat conclut que l'organisation ciblée n'a pas d'obligations linguistiques, le Commissariat doit en informer le plaignant en lui en fournissant les raisons. Déterminer l'admissibilité d'une plainte peut donc nécessiter plus de travail qu'il n'y paraît. Ainsi, plusieurs plaintes se retrouvant dans la catégorie « non admissible » ont tout de même exigé un long travail d'analyse de la part de l'équipe d'enquête; un travail qui ne paraît pas dans les statistiques du Commissariat.

Plaintes résolues sans enquête

La commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Par exemple, le Commissariat peut l'utiliser dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à

l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette démarche peut aussi être privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences néfastes pour le plaignant. La décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se fait au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

Plaintes non recevables

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles reçoit des plaintes qui ne peuvent faire l'objet d'enquête parce qu'elles ne constituent pas une violation à la *LLO* ou ne relèvent pas de la compétence de la commissaire. Ces plaintes se regroupent dans l'une des catégories suivantes :

Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat

Ces plaintes ne sont pas recevables puisque leur objet ne constitue pas une contravention à la *LLO* ou ne relève pas de la compétence de la commissaire.

Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables, car la commissaire n'a pas le mandat de gérer les ressources humaines dans la fonction publique.

Secteur privé

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans le cas où elles offrent au public des services pour le compte d'un organisme qui a des obligations en vertu de la *LLO*. Par conséquent, il ne relève pas de la compétence de la commissaire de mener des enquêtes ciblant une entreprise privée, qui, par exemple, distribuerait des dépliants publicitaires ou aurait des enseignes dans une seule langue officielle.

Secteur de l'éducation

La *LLO* ne s'applique pas aux institutions d'enseignement distinctes. Par conséquent, 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.

Municipalités exclues de la LLO

En vertu de la *LLO*, seules les huit cités de la province (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John) ainsi que les 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) ont des obligations linguistiques. Les plaintes ciblant des municipalités qui n'ont pas d'obligations en vertu de la *LLO* ne sont donc pas recevables.

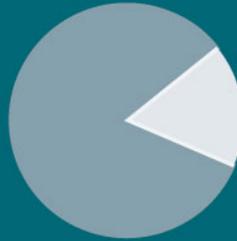
Institutions fédérales

Les institutions fédérales sont soumises à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Par conséquent, il ne relève pas du mandat de la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick de mener des enquêtes à l'égard de ces institutions.

Statistiques 2016-2017

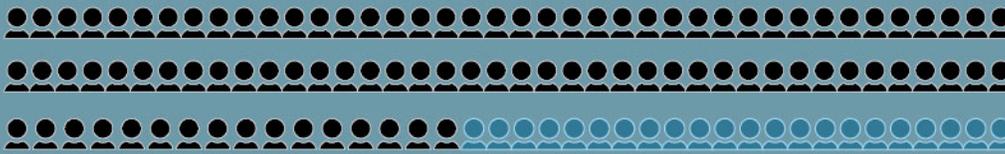
417 COMMUNICATIONS

83 %
DÉPÔTS DE
PLAINTES



17 %
DEMANDES DE
RENSEIGNEMENTS

114 PLAINTES RECEVABLES



81 %
Service en français

19 %
Service en anglais

Situations visées par les plaintes recevables



37 % Service en personne



17,5 % Communications
téléphoniques



17,5 % Documents



14 % Information et
services en ligne,
médias sociaux



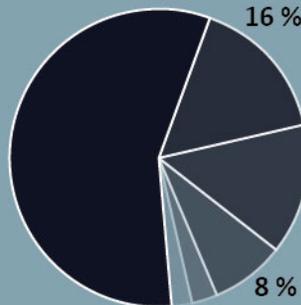
13 % Affichage



Autres 1 % Autres

PLAINTES NON RECEVABLES PAR CATÉGORIE D'ÉLÉMENTS EXCLUS DE LA LLO

57 %
Commentaires généraux et
plaintes non relatives
au mandat



16 % Secteur privé

14 % Secteur de l'éducation

8 % Gestion des ressources humaines

3 % Institutions fédérales

2 % Municipalités exclues de la LLO

État d'avancement des plaintes recevables (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	66	8	74
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	24	9	33
Plaintes retirées par le plaignant	2	5	7
Total	92	22	114

État d'avancement des plaintes traitées (du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017)

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables				Conclusion	
	Plaintes reçues en 2016-2017	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	
Alcool NB	9	0	0	9	0	9	0	
Ambulance Nouveau-Brunswick	4	0	4	0	0	0	0	
Assemblée législative	0	2	0	2	2	2	0	
Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick	3	0	1	2	0	2	0	
Association des barbiers immatriculés du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	0	0	
Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick	2	0	2	0	0	0	0	
Bureau de l'ombudsman	1	0	1	0	0	0	0	
Bureau du Conseil exécutif	1	0	0	1	0	1	0	
Cabinet du procureur général	1	0	1	0	0	0	0	
Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées	1	0	0	1	1	0	1	
Développement de l'énergie et des ressources	2	0	2	0	0	0	0	
Développement social	1	1	2	0	0	0	0	
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	0	1	1	1	1	0	
Élections Nouveau-Brunswick	3	0	0	3	0	3	0	
Énergie Nouveau-Brunswick	2	0	1	1	1	1	0	
Finances	1	0	0	1	1	1	0	
Fredericton (Cité)	7	2	6	3	1	3	0	
Justice et Sécurité publique	3	1	2	2	0	2	0	
Moncton (Cité)	2	1	1	2	2	2	0	
Réseau de santé Horizon	14	5	8	11	6	11	0	
Réseau de santé Vitalité	3	3	0	6	4	6	0	
Santé	1	0	0	1	1	1	0	
Service Nouveau-Brunswick	7	0	1	6	3	5	1	
Tourisme, Patrimoine et Culture	3	0	0	3	0	3	0	
Total	74	15	34	55	23	53	2	

DEVOIR RÉPÉTER L'ÉVIDENCE

Trois postes de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative sont à pourvoir, et la connaissance des deux langues officielles n'est qu'un atout. La commissaire doit répéter l'évidence : ces postes exigent la connaissance du français et de l'anglais afin que leurs détenteurs puissent communiquer directement avec les membres des deux communautés linguistiques.

Cette section présente le résumé d'un rapport d'enquête qui a été menée à la suite d'une plainte portant sur l'absence d'exigence de bilinguisme dans trois avis de concours visant à pourvoir des postes de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, soit le commissaire aux conflits d'intérêts, le défenseur du consommateur en matière d'assurances et le directeur général des élections du Nouveau-Brunswick.

Les résultats de cette enquête ne devraient surprendre personne : l'analyse des rôles et des responsabilités des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative ne fait que confirmer l'absolue nécessité qu'ils soient bilingues. En effet, ce n'est qu'ainsi qu'ils pourront fournir un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques. Ce sont plutôt les réponses du Bureau du Conseil exécutif pour justifier l'absence de cette exigence qui sont surprenantes, car elles font abstraction du principe d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick, un principe de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Pour assurer la nomination d'une personne bilingue à un poste de haut fonctionnaire, la commissaire recommande une mesure similaire à celle prise par le Parlement canadien en 2013 : l'adoption d'une loi faisant de la connaissance des deux langues officielles un critère préalable à toute nouvelle nomination à un poste de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative.

Il importe de préciser que cette enquête ne traite pas des résultats du processus de recrutement. La commissaire n'a donc pas cherché à déterminer la capacité bilingue des personnes qui ont été retenues pour exercer ces fonctions.

Au sujet de cette enquête

La commissaire déplore vivement la lenteur du Bureau du Conseil exécutif à répondre aux questions qui lui ont été posées dans le cadre de cette enquête. Le Bureau du Conseil exécutif a mis plus de six mois à fournir des réponses écrites aux questions formulées dans le préavis d'enquête, perturbant ainsi l'achèvement en temps voulu du rapport d'enquête.

La plainte en bref

Le 16 septembre 2016, le gouvernement provincial publie des avis de concours afin de pourvoir trois postes de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative :

- Le commissaire aux conflits d'intérêts*,
- Le défenseur du consommateur en matière d'assurances,
- Le directeur général des élections du Nouveau-Brunswick.

Fait à noter, dans les trois avis, il est précisé que la connaissance des deux langues officielles constitue un atout. Quelques jours plus tard, une personne dépose une plainte au Commissariat en dénonçant le fait que le bilinguisme n'est pas une exigence formelle pour ces trois postes. Le plaignant estime que, sans cette connaissance, un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative :

- ne peut communiquer avec les deux communautés linguistiques,
- ne peut veiller à la qualité des services bilingues offerts à la population,
- ne peut créer un environnement de travail bilingue,
- n'incarne pas les valeurs fondamentales de la province.

Par ailleurs, toujours selon le plaignant, le fait de ne pas prescrire le bilinguisme comme exigence essentielle pour un fonctionnaire de l'Assemblée législative est contraire au préambule de la *Loi sur les langues officielles*, qui prévoit que :

« La Constitution canadienne dispose 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 ».

Les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick :

- le directeur général des élections
- l'ombudsman
- le défenseur des enfants et de la jeunesse
- le défenseur du consommateur en matière d'assurances
- le commissaire à l'intégrité*
- le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
- le vérificateur général

* Au moment de la conduite de l'enquête, le gouvernement avait déposé un projet de loi afin de mettre en œuvre la recommandation visant à intégrer les fonctions du commissaire aux conflits d'intérêts (visé par un des trois avis de concours) à celles du nouveau commissaire à l'intégrité.

L'enquête en bref

Examen du mandat et des responsabilités des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative

Dans le cadre de l'enquête, la commissaire a analysé de très près le mandat et les responsabilités des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, et ce, en examinant leur loi constitutive. L'objectif était d'étudier la nature de leur travail et d'examiner les conséquences que l'unilinguisme anglais ou français d'un haut fonctionnaire peut avoir sur son travail. Afin d'accroître l'utilité de l'enquête, la commissaire a axé son analyse sur chacun des huit hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative (voir l'encadré à la page 73) plutôt que de s'arrêter aux trois postes visés par les avis de concours.

L'analyse du mandat et des responsabilités des hauts fonctionnaires a été fort instructive. Bien qu'ils aient tous des responsabilités différentes et variées, l'examen montre qu'ils partagent une caractéristique commune : la fréquence élevée et la grande diversité des échanges que ces hauts fonctionnaires doivent avoir avec divers groupes. Dès lors, l'unilinguisme d'un haut fonctionnaire signifie que les membres d'une des deux communautés linguistiques ne pourront communiquer directement avec le haut fonctionnaire, ce qui constitue une inégalité de service et contrevient donc à la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick.

Ainsi, un commissaire aux conflits d'intérêts unilingue francophone ne pourra avoir une

discussion personnelle avec un député anglophone. Un défenseur du consommateur en matière d'assurances unilingue anglophone ne pourra faire une présentation à un groupe de citoyens francophones et répondre à leurs questions. Un directeur des élections unilingue francophone ne pourra s'adresser directement aux centaines d'employés anglophones mobilisés lors des élections municipales et provinciales.

Les hauts fonctionnaires : les représentants des deux communautés linguistiques

Les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative sont au service des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Ils doivent donc bien connaître la réalité, les besoins et les défis de chacun des deux groupes linguistiques.

Encore une fois, l'unilinguisme pose un problème de taille. En effet, le haut fonctionnaire unilingue, qu'il soit francophone ou anglophone, ne peut apprécier par lui-même la réalité d'une des deux communautés, car il ne peut communiquer directement avec elle. Il est donc privé de l'information contextuelle requise pour bien analyser les besoins d'une communauté et y répondre adéquatement. Dès lors, il est pertinent de s'interroger sur la capacité réelle d'un haut fonctionnaire unilingue de pouvoir représenter adéquatement les deux communautés linguistiques.

Extraits du rapport d'enquête

Le rapport d'enquête présente plusieurs exemples des tâches confiées aux hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative et fait ressortir la nécessité qu'ils soient bilingues. Voici trois de ces exemples tirés des postes qui étaient visés par les avis de concours :

Le commissaire aux conflits d'intérêts

Notre bureau est en mesure de constater la responsabilité qui incombe au poste de commissaire aux conflits d'intérêts d'avoir à transiger non seulement avec les membres du public, mais également directement avec les députés. Par quel moyen la personne occupant ces fonctions serait en mesure d'accomplir pleinement les responsabilités qui lui sont dévolues en vertu de la *Loi sur les conflits d'intérêts des députés et des membres du Conseil exécutif* si celle-ci n'est pas en mesure de respecter la langue de choix et de comprendre l'information directement de ceux avec qui elle doit avoir des discussions personnelles, tel que le prévoit l'alinéa 28a) de la *Loi*? De plus, compte tenu du fait que le poste de commissaire à l'intégrité sera annexé dès septembre 2017 à celui du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, par quel moyen la personne occupant ces fonctions serait-elle en mesure de s'entretenir en privé avec les cadres ou les employés d'un organisme public, tel que le prévoit l'alinéa 62b) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*?

La défenseure du consommateur en matière d'assurances

Le Commissariat souligne que le rôle de la défenseure du consommateur nécessite de communiquer directement avec les membres du public, entre autres par l'entremise de l'élaboration et de la direction des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs, comme le prévoit l'alinéa 7d) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, une tâche qui ne peut être accomplie pleinement sans être en mesure de respecter le choix de langue de ces derniers. De surcroît, la défenseure du consommateur se voit attribuer le rôle de représenter les intérêts des consommateurs par le biais de comparutions devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick. Cela implique de contre-interroger tout témoin et de faire des représentations à la Commission. Ce mandat ne peut être réalisé pleinement si la personne occupant ces fonctions ne détient pas une compétence bilingue puisqu'elle ne serait pas en mesure de représenter les consommateurs devant la Commission en respectant leur choix de langue.

La directrice générale des élections

Bien que le rôle de la DGE [directrice générale des élections] semble être moins directement en contact avec les membres du public, il n'en demeure pas moins que les responsabilités de la DGE impliquent de mettre en place les structures qui permettront aux membres du public d'exercer leurs droits dans la langue de leur choix, ce qui nécessite qu'elle soit en mesure d'attester que la documentation dans les deux langues officielles est conforme. La DGE doit donc être en mesure de donner des directives, dans les deux langues officielles, aux membres du personnel lors des élections afin de s'assurer que celles-ci sont comprises de tous. De plus, le fait que la DGE a le mandat de présider le comité consultatif sur le processus électoral et de consulter ce comité périodiquement nécessite qu'elle soit en mesure de comprendre parfaitement l'information qui lui est transmise dans les deux langues officielles. Pour ces motifs, le Commissariat soutient que ce poste doit être détenu par un candidat détenant une capacité bilingue dès l'embauche afin d'être en mesure de respecter les responsabilités qui lui sont dévolues en vertu de la *Loi* s'y rapportant.

Des réponses surprenantes

Dans le cadre de l'enquête, le Commissariat a posé des questions détaillées au Bureau du Conseil exécutif afin de connaître l'ensemble des facteurs ayant conduit le Bureau à ne pas exiger la connaissance des deux langues officielles. Les questions du Commissariat ont aussi cherché à faire la lumière sur le processus de nomination et l'importance accordée au bilinguisme dans l'évaluation des candidats. Par ailleurs, puisque les avis de concours précisaient que la connaissance des deux langues officielles n'était pas une exigence, mais constituait plutôt un atout, le Commissariat désirait également savoir comment un candidat unilingue anglophone ou un candidat unilingue francophone pourrait s'acquitter pleinement des tâches qui lui sont dévolues.

Les réponses du Bureau du Conseil exécutif sont surprenantes, car, à bien des égards, elles font abstraction du principe constitutionnel d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. En d'autres termes, les réponses du Bureau du Conseil exécutif ne reflètent pas l'exigence constitutionnelle de fournir aux membres des deux communautés linguistiques des services de qualité égale.

Élément de la réponse gouvernementale : il est imprudent d'empêcher une personne unilingue de postuler

Selon le Bureau du Conseil exécutif, le gouvernement espère donner à tout citoyen ou toute citoyenne hautement qualifiée et ayant une intégrité personnelle et professionnelle la possibilité de s'identifier et précise, à l'égard de la compétence bilingue :

« Il serait imprudent de notre part d'empêcher une personne unilingue ou ayant une compétence limitée en langue seconde de postuler si ladite personne est prête à poursuivre ses études pour maîtriser la langue seconde. »

Le Commissariat estime que ce qui est « imprudent » est le fait que le Bureau du Conseil exécutif ne reconnaisse pas que le bilinguisme est nécessaire afin que le haut fonctionnaire puisse communiquer directement avec les députés, le public, les médias et les divers groupes d'intérêt dans la langue officielle de leur choix.

Comment le Bureau du Conseil exécutif peut-il affirmer que des candidats unilingues peuvent être « hautement qualifiés » alors qu'ils ne peuvent même pas parler la langue d'un pan entier de la population qu'ils doivent servir? La réponse gouvernementale équivaut à prétendre qu'on devrait donner la chance à toute personne d'être interviewée pour un poste, et ce, même si elle n'a aucune formation dans le domaine visé.

Au moment d'entrer en poste, un haut fonctionnaire doit être en mesure d'exercer ses fonctions dans les deux langues officielles. S'il doit suivre une formation pour maîtriser la langue seconde, cela signifie deux choses : d'une part, il ne peut pas exercer l'ensemble de ses tâches dans les deux langues officielles durant une période de temps considérable, soit jusqu'à ce qu'il atteigne un niveau suffisant de bilinguisme; d'autre part, le haut fonctionnaire unilingue ne peut se consacrer pleinement à ses fonctions, une partie de son temps devant être consacrée à l'apprentissage de la langue seconde. À ce propos, il convient d'ajouter qu'il faut plus de 1 200 heures de formation en langue seconde afin d'atteindre un niveau de compétence intermédiaire (niveau 2) ou intermédiaire plus¹, un

¹ Goss Gilroy Inc. *Rapport sur la révision des services en langue seconde*, 2011, p. 14.

niveau inférieur à ce que la commissaire juge nécessaire pour un poste de haut fonctionnaire, soit le niveau 3.

Élément de réponse gouvernementale : donner les mêmes chances à tous

Le Bureau du Conseil exécutif indique qu'elle n'appuie pas l'interprétation du plaignant voulant que le bilinguisme doive être exigé, car une telle exigence ne permettrait pas « à tous ceux qui sont qualifiés de bénéficier des mêmes chances ».

Une telle réponse appelle inévitablement la question suivante : Qu'en est-il alors du droit des députés, des membres des deux communautés linguistiques, des journalistes, des groupes d'intérêt de pouvoir communiquer avec les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative dans la langue de leur choix? Ce droit ne peut reposer sur la « chance ». Il doit reposer sur une exigence de bilinguisme rattaché au poste. Il s'agit ici d'un droit constitutionnel qui est garanti par la *Charte canadienne des droits et libertés*.

En prétendant que l'intérêt personnel des candidats unilingues ait préséance sur l'intérêt des citoyens du Nouveau-Brunswick à pouvoir communiquer avec les hauts fonctionnaires dans la langue de leur choix, le Bureau du Conseil exécutif contredit le principe d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick.

Élément de la réponse gouvernementale : le haut fonctionnaire peut déléguer les tâches à du personnel bilingue (l'approche d'équipe)

Le Bureau du Conseil exécutif déclare ce qui suit à l'égard de l'octroi de service dans la langue de choix des membres du public : « Selon nous, il est important que l'équipe puisse donner le service demandé ou requis : nous ne sommes pas conscients qu'il existe un manque à cet égard. »

Le Bureau du Conseil exécutif précise : « Nous croyons que tant et aussi longtemps que le bureau du haut fonctionnaire de l'Assemblée législative peut servir le client dans la langue de son choix, l'Assemblée législative et la province respectent les obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles*. » Le Bureau conclut : « Le concept d'équipe peut fournir un service dans la langue officielle de choix du client. »

Cette réponse fait abstraction du fait que plusieurs responsabilités du haut fonctionnaire ne peuvent être déléguées à des employés. Ainsi, il est inconcevable qu'un commissaire à l'intégrité unilingue anglophone demande à un employé d'aller s'entretenir avec un député francophone afin de faire le point sur une question. Cette responsabilité revient uniquement au commissaire. Par ailleurs, peut-on envisager qu'un défenseur du consommateur unilingue francophone confie à un subalterne la tâche de faire une présentation à des dirigeants anglophones de compagnies d'assurance afin de leur expliquer son rôle? Et que penser d'un directeur général des élections, unilingue anglophone, qui devrait avoir recours à un membre bilingue de son personnel pour accorder des entrevues aux médias francophones afin d'expliquer les faits saillants d'un rapport? L'approche d'équipe ne se prête tout simplement pas aux nombreuses tâches que doivent exercer les hauts fonctionnaires en vertu de leurs mandats respectifs.

Par ailleurs, la réponse gouvernementale doit aussi être analysée en fonction du principe d'égalité de service dans les deux langues officielles. Le haut fonctionnaire unilingue, francophone ou anglophone, qui a recours à une tierce partie pour communiquer avec l'une des deux communautés linguistiques crée de ce fait une inégalité d'accès à ses services. En effet, l'intervention de la tierce partie aura pour effet d'alourdir les échanges et n'assurera pas la fiabilité de l'information échangée. Certains objecteront que les moyens professionnels de traduction et d'interprétation permettent de

contourner cette difficulté. Il faut savoir que ces options ne sont envisageables que dans le cadre des activités planifiées (les conférences, par exemple) et entraînent des coûts et des délais.

Élément de réponse gouvernementale : le fait de ne pas exiger le bilinguisme ne nie pas l'esprit de la Loi

Dans sa réponse, le Bureau du Conseil exécutif indique : « Le Bureau renie les allégations telles que décrites par la partie plaignante visant à démontrer une non-conformité avec l'esprit de la Loi. »

Le Commissariat rejette la position du Bureau du Conseil exécutif et juge que cette situation requiert d'être analysée conformément aux principes décrits par la Cour suprême dans l'affaire *R. c. Beaulac*, qui décrète que « les droits linguistiques doivent dans tous les cas être interprétés en fonction de leur

objet, de façon compatible avec le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada ».

La commissaire juge que le Bureau du Conseil exécutif doit prendre les mesures positives nécessaires afin de promouvoir l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Nouveau-Brunswick. En n'exigeant pas le bilinguisme pour des postes aussi fondamentaux, le Bureau du Conseil exécutif affaiblit la vitalité d'une des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

La réponse du Bureau est d'ailleurs contradictoire à la lumière du propre plan gouvernemental dans lequel est affirmé le principe suivant : « Le bilinguisme officiel est une valeur fondamentale véhiculée par le gouvernement et ses employés. »

La communication : au cœur du travail des hauts fonctionnaires

Autre exemple : la communication avec les médias

Dans son rapport d'enquête, la commissaire souligne le rôle très médiatisé des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative et la nécessité pour eux de devoir communiquer régulièrement avec le public par l'intermédiaire des médias, notamment pour dénoncer des situations. Le rapport d'enquête donne en exemple les récentes interventions du défenseur des enfants et de la jeunesse et de la commissaire à l'accès à l'information appelant à une plus grande transparence de la part du gouvernement quant aux décès d'enfants connus des services de protection et qui sont attribuables à des causes non naturelles.

Un haut fonctionnaire unilingue est donc confronté à un obstacle : bien qu'il puisse avoir recours à un service d'interprétation simultanée durant une conférence de presse, cette option n'est pas concevable lors d'entrevues individuelles, en studio ou par téléphone. Lors d'interventions médiatiques, le haut fonctionnaire est la seule et unique voix du Bureau qu'il représente et il ne peut déléguer ses tâches à un porte-parole. Les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative doivent être en mesure de s'adresser directement aux journalistes dans les deux langues officielles et ainsi représenter équitablement les deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick.

Conclusion

Les communautés francophone et anglophone du Nouveau-Brunswick ont un statut constitutionnel d'égalité. Par conséquent, les membres de chaque communauté ont le droit de communiquer avec les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative et d'en recevoir un service dans la langue officielle de leur choix. De plus, les services offerts en français et en anglais doivent être de qualité égale.

Ne pas exiger le bilinguisme pour les postes de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative équivaut à nier le principe constitutionnel d'égalité qui se trouve dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Les députés anglophones et francophones du Nouveau-Brunswick doivent pouvoir s'entretenir directement avec un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative qui parle leur langue. Les citoyens francophones et anglophones doivent pouvoir inviter un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative à leur faire une présentation et à échanger avec lui dans leur langue et sans intermédiaire. Les journalistes doivent pouvoir interviewer directement un haut fonctionnaire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Les employés des hauts fonctionnaires doivent pouvoir être supervisés en français ou en anglais.

La commissaire conclut que le bilinguisme doit être exigé dans les concours visant à pourvoir ces postes et juge la plainte fondée. À cet égard, elle estime que les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative devraient être en mesure de parler et de comprendre les deux langues officielles², à un niveau minimum de 3 (niveau avancé) en langue seconde, selon l'échelle de compétence orale³.

² Échelle de compétence orale mise au point par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

³ *Ibid.*

Cela est nécessaire afin de s'assurer que les membres de chaque communauté linguistique ne sont pas défavorisés de quelque façon que ce soit, en vertu du principe d'égalité réelle.

Suivre l'exemple fédéral

En juin 2013, le Parlement fédéral a adopté une loi qui rend obligatoire le bilinguisme dans les concours visant les postes de haut fonctionnaire du Parlement. L'origine de cette loi se trouve dans la nomination en novembre 2011 d'une personne unilingue anglophone au poste de vérificateur général du Canada. Cette nomination a suscité beaucoup de protestation, car elle contredisait le principe d'égalité des deux langues officielles au Canada. Voilà pourquoi les députés fédéraux ont adopté la *Loi sur les compétences linguistiques*⁴. Celle-ci prévoit que la capacité de parler et de comprendre clairement les deux langues officielles est une condition préalable à la nomination d'une personne à un poste d'agent du Parlement.

De ce fait, le gouvernement du jour n'aura plus à devoir traiter cette question chaque fois qu'un poste devient vacant, le sujet étant réglé une fois pour toutes.

La commissaire juge qu'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 qu'une obligation de bilinguisme soit dorénavant rattachée à la nomination d'un nouveau haut fonctionnaire de l'Assemblée législative.

⁴ *Loi sur les compétences linguistiques*, L.C. 2013 ch. 36.

Recommandations

La commissaire juge nécessaire de formuler les trois (3) recommandations suivantes en vue d'aider le Bureau du Conseil exécutif à atteindre une pleine conformité à la *Loi* :

QUE l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick adopte, au plus tard le 31 mars 2018, une loi établissant la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles, à un niveau minimum de 3 (avancé) pour la compétence en langue seconde, comme constituant un critère préalable à toute nouvelle nomination d'une personne à un poste de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative.

Et qu'advenant que la nomination d'un haut fonctionnaire soit nécessaire avant que la *Loi* soit adoptée, dans l'intérim :

QUE tout avis de concours émis afin de pourvoir un poste de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indique la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles, à un niveau minimum de 3 (avancé) pour la compétence en langue seconde, comme constituant un critère préalable à la nomination au poste; et

QUE ce critère soit respecté par le comité de sélection afin que le candidat retenu possède cette compétence dès qu'il entre en fonction.

Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat

Voici des résumés de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2016-2017. Ces résumés 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, on repassera...

Institution visée : Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

La plainte en bref

Deux agents de conservation interceptent le conducteur d'un véhicule tout-terrain. L'agent qui prend la parole ne s'adresse au conducteur qu'en anglais et le conducteur, qui désire un service en français, essaie tant bien que mal de saisir les propos de l'agent. Après une conversation laborieuse, les agents font signe de la main au plaignant qu'il peut quitter les lieux de l'incident. Quelques jours plus tard, un des agents impliqués dans l'affaire et un agent bilingue se rendent au domicile du conducteur afin de lui expliquer, en français, la raison de leur visite et afin de lui remettre une contravention écrite en français.

Au cœur de cette affaire

Pour assurer la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles, les institutions doivent déterminer le nombre requis d'employés bilingues, fixer les niveaux de compétence requis en langue seconde, se doter des effectifs bilingues nécessaires et les répartir d'une manière adéquate. Cette enquête illustre les conséquences d'une planification déficiente en ce domaine.

Résultats de l'enquête

L'institution a réfuté la majorité des allégations du plaignant. Ainsi, elle prétend que l'agent qui s'est adressé au conducteur a une « bonne connaissance pratique du français » bien qu'il ne soit pas

considéré par l'institution comme un agent bilingue, c'est-à-dire ayant un certificat de compétence de niveau Intermédiaire plus (2+). Le Commissariat s'explique mal comment un agent n'ayant pas ce niveau minimum requis par l'institution aurait pu fournir un service de qualité en français au plaignant.

L'enquête a aussi permis d'établir que les agents n'ont pas suivi le protocole destiné à assurer la prestation de services dans la langue de choix des personnes interceptées. Selon ce protocole, tous les agents de conservation doivent, entre autres, remettre aux personnes interceptées un document bilingue de questions et réponses dans le but de faciliter la conversation entre les deux parties. Les agents de conservation non considérés comme bilingues doivent de plus faire un appel téléphonique afin d'obtenir l'aide d'un agent bilingue.

Dans le cadre de cette affaire, le Commissariat a posé plusieurs questions à l'institution concernant ses effectifs bilingues. Les réponses ont permis au Commissariat de conclure que le nombre d'agents bilingues dans deux des trois régions de la province est insuffisant pour assurer la prestation de services en français et en anglais en tout temps et sans délai indu. Le Commissariat estime d'ailleurs que l'institution doit connaître le profil linguistique de ses équipes afin de mieux répartir celles-ci et assurer en tout temps la prestation d'un service de qualité dans les deux langues.

Au terme de l'enquête, la commissaire juge donc nécessaire de formuler les huit (8) recommandations suivantes :

Profil linguistique et embauche d'effectif bilingue

QUE l'institution procède à l'étude du profil linguistique nécessaire à chacune des régions de conservation provinciale lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu;

QUE l'institution procède à l'analyse du profil linguistique de tous ses agents de conservation en vue de connaître la capacité réelle de ses équipes pour les trois régions désignées;

QUE l'institution évalue concrètement le niveau linguistique nécessaire à chaque équipe ainsi que le niveau du certificat d'évaluation des employés afin d'assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en tout temps;

QUE suivant la réception de l'analyse du profil linguistique nécessaire à chacune des régions, l'institution s'engage à respecter ceux-ci en procédant à l'embauche d'employés bilingues requis, et ce, pour l'ensemble des régions de conservation dès le prochain exercice d'embauche;

Formation

QUE la formation initiale offerte aux agents de conservation pour l'ensemble des régions stipule explicitement leur responsabilité de respecter le choix de langue du membre du public après qu'il a répondu à l'offre active de service énoncée par l'agent, conformément à l'article 28.1 de la LLO;

QUE le protocole soit révisé de façon à détailler l'obligation qu'ont les agents de conservation de s'assurer que, lorsque le membre du public quitte les lieux de l'interception, celui-ci a saisi l'information communiquée par l'agent de conservation, principalement la cause de l'interception et les mesures qui s'ensuivront, s'il y a lieu;

QUE l'institution adopte un principe visant à assurer une entière conformité à la LLO, que l'institution recense les données précises portant sur l'interception d'un membre du public par un agent de conservation afin d'établir si le choix de langue exprimé a pu être respecté; et

QUE l'institution procède à des vérifications pour l'ensemble des régions de conservation, et ce, en personne, afin de mesurer la conformité du service offert à la LLO aux membres du public par les employés de première ligne.

Extraits du rapport d'enquête

En réponse aux **questions 4 et 5**, l'institution a indiqué que la capacité bilingue du personnel responsable de l'application de la *Loi en matière de conservation* pour l'ensemble de la province est la suivante :

Région	Capacité bilingue
Région 1 – Bathurst	83 %
Région 2 – Miramichi	29 %
Région 3 – Fredericton	30 %

Composition d'équipe bilingue – la pierre angulaire d'un service de qualité

Il importe de souligner que, selon les données fournies par l'institution, le Commissariat constate qu'il y a environ 25 agents de conservation assignés par région. Pour les régions 2 et 3 précisément, cela signifie que huit (8) agents de conservation bilingues travaillent au sein de ces équipes, car seulement un tiers de ces agents sont identifiés comme détenant une capacité bilingue. Cela signifie qu'afin d'être en mesure d'octroyer un service aux membres du public dans la langue officielle de leur choix sans délai, ces huit agents devraient se relayer en tout temps, sur l'ensemble du territoire défini, afin de composer une équipe avec un agent qui serait unilingue.

Dans ces conditions, alors que les membres du public anglophones sont en mesure de recevoir un service sans délai indu sur l'ensemble du territoire néo-brunswickois, la majorité des membres du public qui choisiront de procéder en français dans les régions 2 et 3 risquent de devoir attendre la

venue d'un agent de conservation bilingue, un membre de la GRC ou de la police municipale bilingue qui se rend sur les lieux de l'incident, tel que le stipule le « Protocole d'application de la loi au MRN – Offre active de services dans les deux langues officielles » (" le protocole ").

Prendre son mal en patience...

Institution visée : Force policière (Ville de Fredericton)

Les plaintes en bref

Une conductrice est interceptée par un agent du service de police de Fredericton. L'agent ne lui offre pas un service dans sa langue et, malgré sa demande pour un service en français, l'agent poursuit la conversation en anglais et lui fait signe de patienter. Après une attente dans sa voiture de près de 30 minutes, un agent bilingue arrive sur les lieux. Près de trois semaines plus tard, la conductrice se rend au poste de police de Fredericton et doit attendre, cette fois-ci, 90 minutes avant de pouvoir rencontrer un superviseur parlant français.

Outre ces incidents, une autre plainte portant sur des lacunes en matière d'affichage bilingue au poste de police de Fredericton et l'absence d'un service en français de la part d'un agent de stationnement a aussi été traitée dans le cadre de cette enquête.

Au cœur de cette affaire

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, lorsqu'un policier ne peut fournir un service en français ou en anglais, il doit prendre les mesures nécessaires, et ce, dans un délai raisonnable, pour lui permettre de répondre au choix de langue de cette personne. La *Loi* prévoit aussi que les corps policiers doivent mettre en œuvre les mesures

nécessaires pour que les policiers puissent se conformer à ces obligations de la *Loi*.

Cette enquête met en lumière l'absence de mesures concrètes pour assurer la prestation d'un service dans un délai raisonnable.

Résultats de l'enquête

L'enquête a révélé que le service de police de Fredericton n'a jamais déterminé la capacité bilingue requise pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles, et ce, dans un délai raisonnable. À cet égard, aucun objectif en matière de délai n'a été établi. De plus, l'institution a indiqué avoir embauché huit agents entre janvier 2014 et juin 2016 et a précisé qu'aucun d'eux n'était bilingue. D'ailleurs, le bilinguisme était considéré comme un atout et non comme une condition essentielle dans les concours visant à pourvoir ces postes. Le Commissariat a aussi été en mesure de conclure que la formation de base sur la prestation de l'offre active de service est insuffisante et que les agents bénéficieraient grandement de séances de formation additionnelles.

La commissaire juge donc nécessaire de formuler les quatre (4) recommandations suivantes :

QUE l'institution procède à l'étude du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force

policière de la Ville de Fredericton lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu;

QUE suite à l'identification du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu, l'institution s'engage à respecter celui-ci en procédant à l'embauche d'employés bilingues dès le prochain exercice d'embauche;

QUE l'institution intensifie la formation des agents afin de s'assurer qu'ils comprennent les droits linguistiques de l'ensemble des citoyens en tout temps et dans le respect;

QUE l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que toutes les communications affichées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du poste de police de la Ville de Fredericton, sont dans les deux langues officielles de façon équivalente.

Extraits du rapport d'enquête

L'institution a affirmé n'avoir jamais procédé à l'évaluation de la capacité bilingue nécessaire au sein de son équipe afin d'être en mesure de servir en tout temps les membres du public dans les deux langues officielles sans qu'un délai déraisonnable prenne place.

Avec seulement 22 agents bilingues au sein de son équipe, en supposant que l'ensemble de ceux-ci travaille « sur le terrain », cela rend difficile de considérer comme étant possible qu'un service en français puisse être accessible en tout temps sans délai raisonnable. À partir des données acheminées par l'institution, il est possible de déduire que le taux moyen d'heures supplémentaires assumées par les agents bilingues est supérieur aux taux des agents unilingues.

Le Commissariat estime révélateur et problématique que ce petit groupe distinct d'employés effectuée à lui seul près du quart des heures supplémentaires pour l'ensemble des agents de la Force policière de Fredericton. D'un point de vue strictement budgétaire, le fait de devoir payer de façon récurrente des agents bilingues à un taux horaire supplémentaire ne constitue pas une approche financièrement responsable adoptée par l'institution. Celle-ci doit plutôt veiller à ce qu'elle détienne le nombre d'agents bilingues suffisant afin de ne pas devoir sans cesse dépendre des heures supplémentaires qu'ils effectuent et de devoir ensuite payer les frais s'y rapportant. L'embauche d'agents bilingues supplémentaires est donc nécessaire afin d'assurer non seulement le respect des droits linguistiques des membres du public, mais également une gestion responsable des finances de l'institution.

Voter en français, pas une garantie à toutes les étapes

Institution visée : Élections Nouveau-Brunswick

Les plaintes en bref

Une personne se rend aux urnes pour les élections municipales dans un bureau de vote de Fredericton. À son arrivée, elle est accueillie dans les deux langues officielles et on la dirige vers une table où se trouvent quatre employés. Son choix de langue étant le français, elle est surprise de constater que ces employés lui présentent, en anglais seulement, les directives pour remplir son bulletin de vote, et ce, malgré sa demande répétée pour un service en français.

Outre cet incident, cette enquête s'étend à deux autres plaintes portant sur des manquements quant à la prestation de services bilingues par le personnel d'accueil et sur des lacunes en matière d'affichage en français, survenus à deux bureaux de scrutin d'Élections NB lors des élections municipales de 2016.

Au cœur de cette affaire

Le droit de vote est un droit fondamental. Élections NB doit veiller à ce que tous les électeurs puissent l'exercer dans la langue officielle de leur choix, et ce, à toutes les étapes, de l'accueil jusqu'au dépôt du bulletin dans l'urne.

Résultats de l'enquête

L'enquête a permis d'établir que la capacité bilingue de l'ensemble du personnel était insuffisante pour assurer, à chaque étape du vote, un service dans la langue de choix des électeurs.

Bien qu'Élections NB énonce qu'elle soit pleinement consciente de ses obligations linguistiques et qu'elle prenne de nombreuses mesures pour y parvenir, le Commissariat constate que la stratégie mise en place par l'institution ne réussit pas à assurer, en

tout temps, l'octroi d'un service dans la langue de choix des électeurs.

Le Commissariat estime qu'il importe qu'Élections NB accroisse la composition bilingue des équipes et organise celles-ci de façon à répondre aux besoins des électeurs. À cet égard, le Commissariat est d'avis que les employés qui travaillent seuls à un point de contact avec le public, par exemple à l'accueil, devraient être bilingues. L'institution pourrait aussi prévoir un ou plusieurs employés bilingues « mobiles » en mesure de venir assister les membres du public à tout moment dans la langue de leur choix.

Affichage

L'enquête a permis d'établir que l'avis unilingue anglophone dénoncé dans une plainte n'avait pas été placé par Élections NB, mais par un responsable d'une église où un bureau de vote avait été établi. (Ce responsable désirait informer le public d'employer une autre entrée pour accéder au bureau de vote.) À cet égard, le Commissariat a été en mesure de conclure que tous les écriteaux posés par Élections NB étaient bilingues.

Afin de prévenir des manquements similaires à ceux constatés au cours de cette enquête, certaines mesures doivent être mises en œuvre. La commissaire recommande donc ce qui suit :

QUE l'institution développe un projet de partenariat avec les associations francophones locales afin de consolider le recrutement de personnel bilingue;

QUE l'institution procède à une analyse des différentes étapes du processus de vote, tel qu'il prévaut à l'heure actuelle, afin d'identifier les postes occupés par un seul employé, et émette par la suite une directive voulant que ces postes soient en tout temps attribués à un employé bilingue; et

QUE l'institution développe une directive voulant qu'avant l'ouverture du bureau de vote, une vérification des lieux soit effectuée afin de s'assurer que l'information offrant des renseignements portant sur les élections (instructions, lieux, heures) est affichée dans les deux langues officielles, conformément à l'esprit de la *Loi*, et comme prescrit par l'article 29 de la *LLO*.

Extraits du rapport d'enquête

Le Commissariat estime que l'élément sur lequel l'institution doit miser est celui de recruter du personnel bilingue et de continuer à faire en sorte que leur capacité soit maximisée. Tout comme l'institution l'avait indiqué dans le cadre de la dernière enquête ciblant celle-ci dont le rapport lui fut acheminé en mars 2015 (« Rapport 2015 »), pour aider à augmenter le nombre de travailleurs bilingues et à former les citoyens de demain, avant les élections provinciales de 2010, celle-ci avait élaboré et mis en œuvre un programme de concert avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance. L'institution indique que ce programme lui permet d'employer des élèves de 16 et 17 ans qui viennent vivre une expérience d'apprentissage coopérative après avoir

reçu l'autorisation de leur directeur d'école. Même si les élèves ne sont pas rémunérés pendant les heures de cours, l'institution indique que ce programme lui permet d'autoriser les élèves à travailler dans le cadre des élections s'ils en obtiennent la permission. Le Commissariat accorde une nouvelle fois son appui à ce programme, qui est maintenant en place depuis près de huit ans, et encourage l'institution à poursuivre celui-ci puisqu'il permet de joindre facilement ce bassin d'« employés » potentiels.

Tout comme il a été énoncé à titre de conclusion dans le Rapport 2015, le Commissariat réitère la nécessité pour l'institution d'établir des liens avec les différents organismes communautaires des deux communautés linguistiques afin que ces derniers lui prêtent assistance dans la constitution d'un bassin potentiel de recrutement en vue de la sélection du personnel électoral. Comme il a été mentionné précédemment, investir dans le développement d'un partenariat avec les organismes communautaires (radios communautaires, écoles francophones, etc.) permet de s'assurer que, lors des différentes élections, il y a un bassin d'employés déjà constitué.

Mettre fin au statu quo

Institution visée : Société des alcools du Nouveau-Brunswick

Les plaintes en bref

Des employés qui n'accueillent pas les clients dans les deux langues officielles. Un affichage unilingue anglophone. Des pages de site Web et des messages Facebook en anglais seulement. Des traductions incomplètes ou erronées. Un employé refusant de fournir un service en français. Entre les mois d'avril et de novembre 2016, 10 plaintes visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL) ont été déposées au Commissariat.

Au cœur de cette affaire

Depuis le mois d'août 2006, le Commissariat a enquêté sur près de 50 plaintes ciblant ANBL. Au cours de la dernière décennie, de nombreuses recommandations furent émises et l'institution s'est engagée à maintes reprises à respecter ses obligations linguistiques. Cependant, force est de constater que des mesures rigoureuses n'ont pas été prises pour corriger définitivement ces problèmes.

Résultats de l'enquête

Le Commissariat a jugé nécessaire de tenir une rencontre avec les représentants de l'institution afin d'obtenir une réponse à plusieurs questions puisque, malgré les nombreux dossiers d'enquête et les recommandations faites à travers les années, les problèmes persistent. Lors de cette rencontre, les représentants de l'institution ont pris acte de ces situations et ont admis qu'elles étaient sérieuses et problématiques.

À l'issue de la rencontre, l'institution a fait parvenir au Commissariat une liste de mesures entreprises par celle-ci afin de se conformer à ses obligations linguistiques.

Prestation de services bilingues

- D'ici le 15 février 2017, l'offre active (de service) fera l'objet d'une discussion hebdomadaire dans chaque magasin, ce qui comprend le rappel aux employés de leur responsabilité d'offrir les services dans les deux langues et de s'exercer à prononcer différentes expressions dans les deux langues sur la base de la liste d'expressions et de termes que recevra chaque employé;
- D'ici le 31 mars 2017, des affiches qui indiquent les allées des caisses bilingues feront l'objet d'un examen afin qu'elles soient plus évidentes;
- L'institution continuera d'examiner l'effectif du magasin à mesure que des postes deviennent vacants; et
- L'institution continuera d'examiner l'horaire de travail des employés pour s'assurer qu'il y a au moins un employé bilingue disponible en fonction de l'effectif du magasin.

Communications écrites

- Le nom et l'orthographe de chaque brasserie sont vérifiés par une deuxième personne pour s'assurer qu'ils sont identiques au nom indiqué sur le site Web de la brasserie;

- Chaque élément de « Qu'est-ce qui est en fût/What's on tap? » sera envoyé pour être traduit afin de s'assurer que tout le texte est traduit avant d'être envoyé au concepteur;
- Une fois que le concepteur a conçu les documents, ils seront examinés par une deuxième personne avant d'être publiés;
- L'institution a changé le circuit de travail relatif à la correction en ce qui concerne le marketing et les médias sociaux, et elle s'assure que chaque élément de marketing est corrigé par deux personnes au minimum, et qu'au moins une d'entre elles est bilingue;
- Avant d'être imprimée ou publiée, la maquette finale est envoyée à une compagnie de traduction pour être corrigée;
- L'institution crée des modèles de ses promotions, ce qui devrait réduire le nombre d'erreurs;
- Seules des images bilingues doivent être utilisées dans les médias sociaux;
- L'institution développe sa propre base de données terminologique de traduction interne;
- L'institution étudie les options qui lui permettent d'avoir un texte de même taille dans les affiches de marketing.

Recommandations de la commissaire

Malgré les démarches entreprises par l'institution en vue de respecter ses engagements en vertu de la LLO, la commissaire juge nécessaire de formuler les huit (8) recommandations suivantes :

Prestation de service

QUE l'institution procède, avant le 1^{er} juillet 2017, à l'identification du nombre effectif d'employés bilingues requis pour chacun de ses magasins qui permettra d'assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps;

QUE l'institution, suivant l'obtention des résultats de l'identification du nombre d'employés requis pour chaque magasin, procède dans les plus brefs

délais à l'embauche d'employés bilingues nécessaires afin de remédier au déficit dans les magasins identifiés;

QUE l'institution modifie ses différentes politiques internes afin d'y inclure un volet sur la prestation de service dans la langue officielle de choix du membre du public;

QUE l'institution élabore une fiche aide-mémoire installée aux caisses, dans les deux langues officielles, identifiant les phrases qui résument l'interaction lors de l'achat du produit entre les membres du public et l'employé d'ANBL;

QUE l'institution assure une compétence réelle afin de servir les membres du public sans délai, dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps à chacune des caisses pour l'ensemble de ses succursales dans la province.

Communications

QUE l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer la qualité des communications qu'elle émet en français, et ce, sur l'ensemble de ses plateformes de diffusion;

QUE l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que les publications qu'elle diffuse par le biais des médias sociaux interpellent les membres du public dans les deux langues officielles simultanément; et

QUE l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que le matériel de promotion qu'elle affiche dans les différents magasins présente la communication dans les deux langues officielles de façon équivalente.

Un service de qualité inégale

Institution visée : Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick

Les plaintes en bref

Un membre francophone de l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick dénonce une grande disparité entre les services fournis en français et en anglais. Il porte à l'attention du Commissariat le fait qu'il ne peut avoir accès à une formation dans sa langue de choix. Il dénonce aussi le fait que les membres qui procèdent en anglais peuvent parler directement à la directrice générale, alors que ceux qui choisissent le français doivent s'adresser à d'autres employés et s'armer de patience pour obtenir des réponses à leurs questions. Une autre plainte, celle-ci portant sur la difficulté d'une employée de l'association à répondre en français à des questions d'un membre, a aussi été traitée dans le cadre de cette enquête.

Au cœur de cette affaire

Depuis le 1^{er} juillet 2016, une quarantaine d'associations professionnelles du Nouveau-Brunswick sont assujetties à la LLO et doivent fournir leurs services en français et en anglais au public ainsi qu'à leurs membres. Le français et l'anglais ayant un statut d'égalité dans la province, les services fournis par les associations professionnelles doivent être de qualité égale. Cette affaire met en lumière qu'un service offert dans les deux langues officielles n'est pas nécessairement de qualité égale et que la capacité bilingue de la direction d'une association influe grandement sur la qualité de ses services.

Résultats de l'enquête

Malgré les grandes disparités notées entre les allégations des plaignants et les réponses de l'association, le Commissariat est en mesure de conclure que la LLO n'a pas été respectée, car la prestation de services n'est pas de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le Commissariat a ainsi pu établir qu'un membre du public qui procède en anglais est en mesure d'obtenir l'information que seule détient la directrice générale, alors qu'un membre qui souhaite procéder en français n'a pas ce même accès privilégié. Il s'agit d'une inégalité de traitement dans l'obtention du service puisque le membre francophone doit compter sur le fait qu'une tierce partie soit impliquée dans la conversation, ce qui alourdit le processus de réponse et n'assure pas la fiabilité de l'information relayée.

En ce qui a trait à la formation, le Commissariat estime que l'association doit s'assurer que ses membres ne sont pas désavantagés, peu importe le choix de langue dans lequel ils souhaitent obtenir leur formation. Le Commissariat estime que le nombre de personnes désirant suivre une formation en français ne constitue pas une justification convenable pour ne pas offrir une formation dans une langue. L'association doit donc faire en sorte de s'assurer que ses membres ne seront pas désavantagés, peu importe le choix de langue dans lequel ils souhaitent obtenir leur formation, eu égard aux coûts que représente leur tenue.

Bien que l'association ait affirmé qu'elle met en œuvre des mesures pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, le Commissariat juge qu'à l'heure actuelle, cet objectif n'est pas atteint. Des mesures additionnelles doivent être mises en œuvre afin de s'assurer que l'association est en mesure de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps.

Dans un esprit de collaboration, la commissaire juge nécessaire de formuler les six (6) recommandations suivantes en vue d'aider l'association à atteindre une pleine conformité aux obligations prescrites par la LLO :

QUE les employés de première ligne travaillant au sein de l'association soient effectivement en mesure de répondre, en tout temps, aux membres de l'association et du public dans la langue de leur choix, et ce, dans une langue de qualité afin d'assurer un partage d'information sans ambiguïté;

QUE les différentes formations offertes aux membres soient octroyées dans les deux langues officielles selon un échéancier raisonnable;

QUE tous les outils, manuels et documents nécessaires à la formation soient disponibles dans les deux langues officielles et que la qualité de la langue desdits documents soit révisée par des traducteurs agréés;

QUE le service d'interprétation simultanée lors des réunions et des assemblées soit fourni par des interprètes agréés en tout temps;

QUE l'ensemble du site Web de l'association fasse l'objet d'une révision par une société de traduction agréée dans les plus brefs délais afin de s'assurer que les versions anglaise et française de celui-ci sont de qualité égale; et

QU'au moment de la prochaine nomination à la direction générale de l'Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick, la capacité de parler et de comprendre les deux langues officielles (minimum du niveau 3 à l'oral en langue seconde) soit une condition préalable à l'obtention du poste.

Mesures prises par l'institution

L'association avise qu'elle travaille présentement à un nouveau site Web et qu'elle s'engage à tenir compte de toutes les préoccupations et commentaires que lui a présentés le Commissariat.

L'association ajoute qu'elle procède depuis cet automne à la réévaluation de son réseau

téléphonique afin de conscientiser les appelants à la « dynamique environnementale » de son bureau. En d'autres termes, l'association souhaite être en mesure de rediriger les membres de l'association et le public vers l'employée responsable tout en respectant ses obligations, comme le prescrit la LLO.

Échantillon de plaintes résolues sans enquête

La *Loi sur les langues officielles* permet au commissaire de résoudre des plaintes sans procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Ainsi, le Commissariat peut l'utiliser dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette voie sera aussi privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête pourraient avoir des conséquences néfastes pour le plaignant. Voici un résumé de trois plaintes qui ont été résolues sans la tenue d'une enquête.

Messages automatisés en français seulement

Plusieurs messages automatisés qu'Énergie NB achemine par voie de téléphone mobile à un client pour l'informer d'une panne de courant sont en français seulement. Le personnel du Commissariat entreprend alors de porter cette situation directement à l'attention de la coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie NB, en soulignant l'importance que le client puisse recevoir les messages automatisés dans sa langue de choix.

Résultat

Il a été établi que cette situation était en grande partie causée par le fait que la durée des messages bilingues d'Énergie NB dépassait le temps limite d'enregistrement permis par les différents fournisseurs de téléphone mobile. Ainsi, une partie seulement des messages (la partie française) était entendue par les clients.

La solution a été de simplifier et de réduire les messages afin qu'ils respectent le temps limite pour l'enregistrement, ce qui est en soi un autre défi compte tenu de la nécessité de fournir un certain nombre de renseignements.

L'institution s'est engagée à travailler de concert avec les différents fournisseurs de téléphonie cellulaire afin de faire en sorte que les messages bilingues qu'elle prévoit acheminer à ses clients par l'intermédiaire de leur téléphone cellulaire respectent les critères de chaque fournisseur. Des vérifications seront ensuite effectuées par les deux parties afin de s'assurer que les clients d'Énergie NB reçoivent l'intégralité des messages bilingues.

Place au pictogramme

Un automobiliste remarque l'inscription suivante sur un camion d'incendie de la Ville de Fredericton « Keep back 150 m » (Demeurez à une distance de 150 m.).

Résultat

Les échanges entre le personnel d'enquête du Commissariat et la Ville de Fredericton permettent de déterminer rapidement qu'une vérification de

l'ensemble des inscriptions sur les véhicules ainsi que de nouvelles normes en matière d'affichage bilingue s'imposent.

L'institution s'engage à ce que les inscriptions « Keep back 150 m » en anglais seulement soient retirées des véhicules du Service d'incendie et remplacées par des pictogrammes au cours des trois prochains mois.

Problème de lignes

Cherchant de l'information sur l'immatriculation de sa voiture, le plaignant compose le numéro de Service Nouveau-Brunswick. Après avoir sélectionné le « 2 » pour le service en anglais, il entend un message automatisé en français. Et quand il joint une représentante de SNB, celle-ci lui adresse la parole en français seulement. Le client réitère le désir de recevoir un service en anglais et la représentante s'excuse et lui explique, en anglais, que son écran démontre la demande d'un service en français.

Résultat

Le travail du Commissariat a permis d'établir que la touche « 2 » menait effectivement à la prestation

d'un service en français. SNB a informé le Commissariat que la faille dans le système était causée par des travaux sur les lignes téléphoniques et que ce problème serait réglé à la fin des travaux, prévue au début de l'année 2017.

Jusqu'à ce que la situation soit résolue, l'institution a assuré le Commissariat que ses représentants feront l'offre active au téléphone, que le message enregistré automatisé sera dans les deux langues officielles et que tous ses représentants assignés à la prestation de services par téléphone seront informés de la situation.



CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Charter 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

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
Introduction of the Legislature	12
Publication in <i>The Royal Gazette</i>	13
Act of the Province	14
	15

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Définitions	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
communication et communiquer — communication and	
communiquer	
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

Ministre responsable	2
Primauté de la Loi	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

Langues de la Législature	6
Interprétation des débats et travaux	7
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative	8
Langues de la législation	9
Authenticité des deux versions	10
Adoption des projets de lois	11
Lois de la Législature	12
Publication obligatoire dans la <i>Gazette</i>	13
Documents officiels	14
Documents publiés en vertu d'une loi	15

LA CARTE ÉLECTORALE DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE ET LE PRINCIPE DE REPRÉSENTATION EFFECTIVE

Le 24 janvier 2017, dans un jugement unanime, la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse* déclare que les modifications à la carte électorale de cette province en 2012 sont inconstitutionnelles et contreviennent au principe de représentation effective de la population acadienne. Cette décision réitère les droits démocratiques des communautés minoritaires en matière de représentation effective, un droit protégé par la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le texte ci-dessous présente un résumé de cette décision.

*Reference re the Final Report of the Electoral Boundaries Commission, 2017 NSCA 10

Contexte

À la suite du rejet de son rapport initial par le procureur général, la commission de délimitation des circonscriptions électorales⁵ a recommandé dans un rapport subséquent des changements aux circonscriptions électorales abolissant ainsi les circonscriptions acadiennes dites protégées, soit Clare, Argyle et Richmond. Il convient de préciser que la commission recommandait dans son rapport initial de maintenir ces trois circonscriptions, mais que ce rapport fut rejeté par le procureur général sous prétexte que la commission n'avait pas tenu compte du critère d'écart maximal dans la taille de la population des circonscriptions.

La *House of Assembly Act* (« la Loi »)⁶ a donc été adoptée à l'Assemblée législative au mois de décembre 2012; le gouvernement affirmant procéder ainsi afin d'équilibrer le nombre d'électeurs dans les circonscriptions provinciales, et ce, aux dépens du fait que les circonscriptions acadiennes protégées, bien que moins peuplées,

offraient de meilleures possibilités aux Acadiens d'élire des représentants.

La constitutionnalité de cette loi fut par la suite contestée; le Conseil privé de la Nouvelle-Écosse a demandé, par procédure de renvoi à la Cour d'appel néo-écossaise, d'étudier si l'abolition des trois circonscriptions considérées comme représentant la minorité acadienne, soit là où la langue maternelle de plus de 20 % de la population est le français⁷ était inconstitutionnelle et, dans l'affirmative, si cette décision pouvait être rachetée par l'article 1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* (« la Charte »). L'analyse de la Cour fut détaillée en deux questions :

1. Est-ce que l'abolition des circonscriptions électorales de Clare, d'Argyle et de Richmond contrevient à l'article 3, de la *Charte*⁸? et

⁷ Reference re the Final Report of the Electoral Boundaries Commission, 2017 NSCA 10, p. 20.

⁸ L'article 3 de la *Charte* consacre dans la constitution la garantie du [droit de vote](#) pour tous les citoyens du [Canada](#) ainsi que le droit

⁵ The Nova Scotia Electoral Boundaries Commission (« la commission »).

⁶ *House of Assembly Act*.

2. Est-ce que cette atteinte (à l'article 3) est justifiable au regard de l'article premier de la *Charte*?

La Cour a répondu par l'affirmative à la première question et infirmé la deuxième – confirmant ainsi que les modifications à la carte électorale apportées en 2012, induites par la *Loi* adoptée à cet effet, étaient inconstitutionnelles et contrevenaient au principe de représentation effective de la population acadienne de la province.

Analyse

Il convient maintenant d'approfondir certains aspects se rapportant au jugement émis par la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse afin de saisir la portée de celui-ci.

• Arrêt *Carter*

En 1991, la Cour suprême s'est penchée sur la portée de l'article 3 de la *Charte* au-delà du critère de l'égalité numérique d'électeurs par circonscription dans l'arrêt *Renvoi : Circ. électorales provinciales (Sask.)* (« l'arrêt *Carter* »)⁹. Dans cette affaire, la Cour devait se prononcer sur la représentation des communautés rurales de la Saskatchewan qui, puisqu'elles étaient moins peuplées, avaient vu leur nombre de représentants diminuer à travers les années. Dans ce jugement, la Cour a établi que les facteurs suivants devaient être observés afin de respecter la notion de « représentativité effective » :

- la géographie;
- l'historique;
- les intérêts communautaires;
- la représentation des minorités.

d'être éligible lors des [élections](#) pour représenter leurs concitoyens.

⁹ *Renvoi : Circ. électorales provinciales (Sask.)*, [1991] 2 RCS 158.

En soutenant cette analyse, la Cour suprême a ainsi affirmé que le droit de vote équivaut également à un droit de représentation et a voulu protéger la dissolution du pouvoir politique des minorités (au sens large) en leur permettant d'unir leurs voix au sein d'une circonscription donnée. En établissant une structure qui assure la protection des minorités, la Cour a voulu donner un poids égal à des voix qui n'ont pas la même force démographique et ainsi soutenir la concrétisation de leur expression démocratique en encourageant la possibilité de l'élection de l'un de leurs représentants.

• La commission de 1992 à 2012

Dès 1992, en réponse aux prescriptions de l'arrêt *Carter*, le gouvernement en place a mis sur pied la Nova Scotia Electoral Boundaries Commission. Cette commission indépendante avait pour mandat de réviser, tous les 10 ans, le territoire des différentes circonscriptions électorales. Entre 1992 et 2012, les critères que sous-tend la représentation effective furent respectés par la commission et les trois circonscriptions, dites « acadiennes », de Clare, de Richmond et d'Argyle, furent préservées.

Cependant, en 2012, le gouvernement a imposé, dans le mandat dévolu à la commission, de respecter un taux de $\pm 25\%$ quant à l'écart de la population entre les circonscriptions et ainsi favoriser le concept de l'équilibre démographique, sauf circonstances exceptionnelles. Malgré cette « recommandation » émise par le gouvernement, la commission avait initialement appuyé, par le biais de son rapport préliminaire, le maintien des circonscriptions à prédominance acadienne.

C'est seulement à la suite du rejet de son rapport par le procureur général de la province, au motif que la commission n'avait pas respecté le critère démographique de $\pm 25\%$, que la commission a entrepris de modifier ses conclusions. La commission s'est ravisée, malgré le fait que cette décision ne faisait pas l'unanimité auprès du panel, et elle est parvenue à la conclusion que les

circonscriptions acadiennes, étant manifestement moins peuplées, devaient être annexées à celle d'autres communautés. Les conclusions de ce rapport ont soutenu l'adoption de la *Loi* le 6 décembre 2012 et, par conséquent, ont imposé l'annexion des circonscriptions de Clare, d'Argyle et de Richmond aux circonscriptions avoisinantes.

Motifs de la décision

- Article 3 de la Charte

Comme il est mentionné précédemment, l'article 3 de la *Charte* prévoit que chaque citoyen a le droit de vote et que ce vote doit répondre à certains critères sociologiques qui favorisent les communautés minoritaires. La Cour d'appel a confirmé que la décision du gouvernement à l'époque avait bel et bien dérogé aux principes émanant de l'article 3 en instituant une *Loi* qui faisait abstraction du principe de la représentation effective aux dépens de celui de l'équilibre démographique¹⁰.

- Atteinte justifiable

La Cour a évalué si l'inconstitutionnalité de la *Loi* pouvait être justifiée en vertu de la clause restrictive, soit l'article premier de la *Charte*. Le test établi dans l'arrêt *R. c. Oakes* permet d'établir s'il y avait un fondement qui permet de justifier l'action du gouvernement¹¹. La Cour est parvenue à la conclusion que l'abolition était inconstitutionnelle et que celle-ci ne pouvait être légitimée¹² par l'article 1.

Conclusion

Puisqu'en l'espèce il fut demandé à la Cour d'appel par le Conseil privé d'interpréter au moyen d'un renvoi la constitutionnalité de la *Loi*, la Cour ne détenait pas le pouvoir d'abolir celle-ci. Cependant, le message qu'envoie cette décision unanime est sans équivoque et imposera à l'Assemblée législative de modifier sa pratique à l'égard du découpage de la carte électorale afin de s'assurer de la constitutionnalité de celle-ci.

La décision de la Cour d'appel, en plus de confirmer le principe de représentation effective énoncé par la Cour suprême il y a près de trois décennies, a eu pour effet de réitérer les droits démocratiques des communautés minoritaires dans des situations similaires partout au pays.

¹⁰ *Op. cit. Reference re the Final Report of the Electoral Boundaries Commission*, par. 132 à 137.

¹¹ *R. c. Oakes*, [1986] 1 RCS 103.

¹² *Ibid.* aux par. 160 et 161.



CHAPTER O-0.5

CHAPITRE O-0.5

Official Languages Act

Loi sur les langues officielles

Assented to June 7, 2002

Sanctionnée le 7 juin 2002

Chapter Outline

Sommaire

ASPECTS OPÉRATIONNELS

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

BUDGET DU COMMISSARIAT : L'ÉQUIVALENT D'UNE RÉDUCTION BUDGÉTAIRE DE 17,2 % EN 15 ANS

Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a vu le jour le 1^{er} avril 2003 avec un budget annuel de 501 000 \$. Au cours des quinze derniers exercices financiers (de 2003 à 2018), le budget du Commissariat a augmenté de seulement 3,6 % pour s'établir à 519 000 \$ en 2017-2018.

À titre de comparaison, au cours de la même période, le budget du Bureau* de l'Assemblée législative est passé de 2 643 000 \$ en 2003-2004 à 3 445 000 \$ en 2017-2018, soit une augmentation de 30,3 %.

Dans le même ordre d'idées, le budget de l'Assemblée législative dans son ensemble a augmenté de 52,4 % pour passer de 14 235 000 \$ en 2003-2004 à 21 696 000 \$ en 2017-2018.

Si la comparaison des montants tirés du budget principal des dépenses sur cette période de 15 ans est instructive, un tableau beaucoup plus éloquent peut être brossé en appliquant aux chiffres de 2003-2004 les augmentations à l'indice des prix à la consommation (IPC). Il est ainsi possible de déterminer les montants requis en 2017-2018 pour garder le même pouvoir d'achat que ces bureaux avaient en 2003-2004.

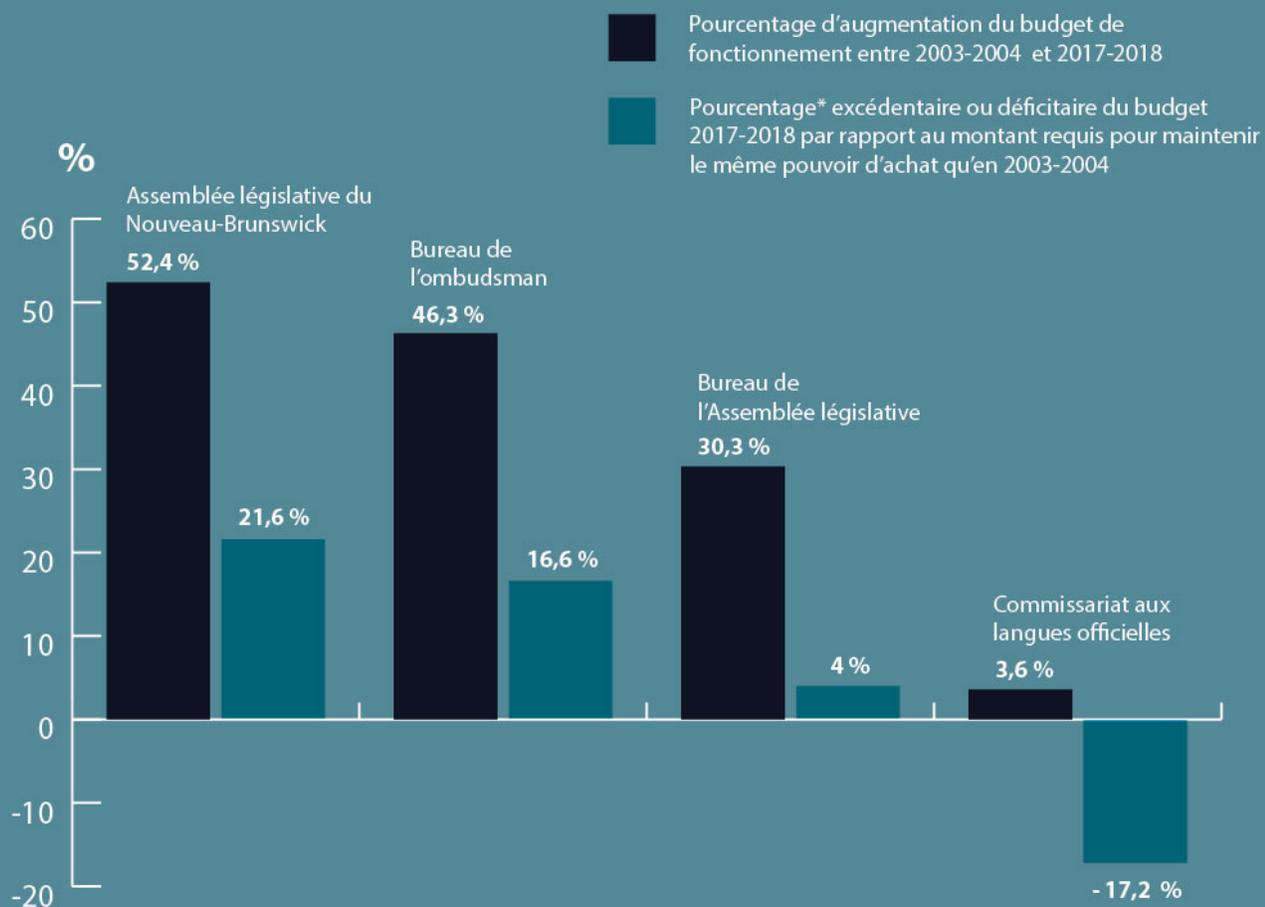
En ce qui concerne le Bureau de l'Assemblée législative, pour conserver le pouvoir d'achat de 2003-2004, un montant de 3 313 000 \$ serait requis en 2017-2018. Le budget de 2017-2018 de ce bureau a été établi à 3 445 000 \$. Le montant du budget de 2017-2018 de ce bureau équivaut donc à **4 % de plus** que le montant requis pour conserver le pouvoir d'achat dont il disposait en 2003-2004.

De même, pour l'Assemblée législative dans son ensemble, pour conserver le pouvoir d'achat de 2003-2004, il faudrait un montant de 17 845 000 \$ en 2017-2018. Le budget de 2017-2018 de ce bureau a été fixé à 21 696 000 \$. Le montant du budget de 2017-2018 équivaut donc à **21,6 % de plus** que le montant requis pour conserver le pouvoir d'achat dont disposait le bureau en 2003-2004.

De son côté, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick aurait besoin de 628 000 \$ en 2017-2018 pour conserver le pouvoir d'achat de 2003-2004. Or, le budget de 2017-2018 du Commissariat a été fixé à 519 000 \$. Ainsi, le budget de 2017-2018 du Commissariat équivaut à **17,2 % de moins** que le montant requis pour conserver le pouvoir d'achat dont il disposait en 2003-2004.

*Comprend le Bureau du hansom, Traduction des débats, le Bureau du greffier, la bibliothèque de l'Assemblée législative et le Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts.

Évolution des budgets de fonctionnement entre 2003-2004 et 2017-2018



Source : Budgets principaux, ministère des Finances du Nouveau-Brunswick

* Ce pourcentage est calculé en multipliant le budget 2003-2004 par l'indice des prix à la consommation (IPC), lequel est de 1,2536 selon Statistique Canada.

Le mandat de promotion du Commissariat – aucun financement

Près de 94 % du budget du Commissariat est requis pour les salaires et les avantages de la commissaire et de quatre membres du personnel chargés d'exécuter leur mandat prescrit par la loi. Un poste de membre du personnel additionnel est vacant depuis 2010 en raison de contraintes budgétaires. Les 6 % restants du budget paient les charges d'exploitation du Commissariat. Par conséquent, le Commissariat ne possède pas de financement pour promouvoir l'avancement des deux langues officielles. Pourtant, il s'agit d'un rôle fondamental qui est précisé dans la *Loi sur les langues officielles*.

Cette dernière année, on a beaucoup parlé du rôle de promotion de la commissaire aux langues officielles. Lorsque la commissaire a présenté le rapport annuel de 2015-2016 du Commissariat au Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée le 21 juin 2016, un membre du comité a déclaré ce qui suit : « J'aimerais savoir si vous comptez formuler une recommandation au Comité d'administration de l'Assemblée législative (CAAL) en ce qui concerne la promotion, qui, je crois, est aussi importante que votre rôle sur le plan de la conformité. J'aimerais savoir ce que vous en pensez [traduction]. » La commissaire a donné la réponse suivante à la question de ce membre : « Quant à la proposition au CAAL, j'irai volontiers m'adresser au CAAL pour demander des fonds budgétaires précis pour pouvoir en faire plus pour le volet du mandat touchant la promotion. Cela va de soi, et je vais m'assurer que cela se fera [traduction]. »

Pour donner suite à la réunion du comité en juin, la commissaire a transmis une demande officielle pour l'ajout d'une enveloppe budgétaire précise et permanente au budget du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour des initiatives qui touchent le mandat de promotion de la commissaire. La lettre du 20 septembre 2016,

adressée au président du CAAL, décrivait un ensemble d'initiatives qui pourraient être prises avec une telle affectation budgétaire. Le 16 novembre 2016, la commissaire s'est adressée au CAAL pour présenter la demande de budget et répondre aux questions. Dans une lettre du 25 novembre 2016, le greffier de l'Assemblée législative a avisé la commissaire que le CAAL a décidé qu'aucune affectation budgétaire additionnelle ne serait accordée pour l'exercice en cours. La lettre disait également ceci : « Le comité a mentionné que vous pourriez ajouter cette demande à la proposition budgétaire de 2017-2018 pour le Commissariat [traduction]. »

Fin novembre 2016, la commissaire a soumis la proposition budgétaire pour l'exercice 2017-2018 à l'examen du CAAL. Pour donner suite à l'invitation dans la lettre de refus du 25 novembre, la proposition pour 2017-2018 comprenait les 50 000 \$ déjà demandés pour des initiatives liées au mandat de promotion de la commissaire. À la suite de la rencontre de la commissaire avec le CAAL le 7 décembre 2016 relativement à la proposition budgétaire de 2017-2018 pour le Commissariat, le greffier a avisé la commissaire, dans une lettre datée du 30 janvier 2017, que le budget du Commissariat serait établi à 519 000 \$ pour l'exercice 2017-2018, soit une augmentation de 5 000 \$ par rapport à l'année précédente. Cette augmentation représente les ajustements à la masse salariale que tous les bureaux reçoivent relativement à l'augmentation économique. Par conséquent, la demande budgétaire pour le mandat promotionnel de la commissaire a été refusée une seconde fois.

Financement de projets grâce aux ententes fédérales-provinciales : une option qui n'est plus envisageable

Par le passé, le Commissariat a proposé des projets spéciaux dans le cadre de l'accord fédéral-provincial sur les langues officielles, ainsi qu'à d'autres sources de financement (par exemple la Société de

développement régional en 2014), pour être en mesure de mener à bien certaines initiatives rattachées aux deux composantes du mandat de la commissaire, à savoir la conformité et la promotion. Toutefois, la commissaire estime qu'un haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative ne devrait pas devoir demander du financement au pouvoir exécutif du gouvernement pour la mise en œuvre d'initiatives requises par la loi. De plus, les projets que le Commissariat a réalisés au cours des dernières années devaient répondre aux critères des accords. Cette condition a grandement influencé la nature des projets proposés. De plus, le financement issu de ces programmes à coûts partagés ne peut dépasser 50 % des dépenses admissibles. Le Commissariat a donc dû fournir les 50 % restants. Le Commissariat n'a pas d'enveloppe budgétaire avec laquelle financer sa part des 50 %. Ainsi, pour satisfaire aux critères du programme, le Commissariat a dû investir beaucoup de temps du personnel dans ces initiatives en tant que contribution en nature. En raison de ses ressources limitées et d'un mandat considérablement élargi, le Commissariat ne peut plus faire les contributions en nature requises à ces projets.

Le mandat élargi de la commissaire : surveillance de plus de 40 associations professionnelles – aucun financement additionnel

Les obligations linguistiques des associations professionnelles entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2016 élargissent considérablement le mandat de la commissaire en y ajoutant la surveillance de plus de 40 associations professionnelles qui règlementent une profession au Nouveau-Brunswick. En raison de ce mandat élargi, la proposition budgétaire de 2017-2018 du Commissariat comprenait donc un montant de 50 000 \$ pour permettre à la commissaire de mener des enquêtes sur des plaintes de membres du public qui estiment que leurs droits linguistiques ont été enfreints par une association professionnelle.

Malgré le fait que le mandat de la commissaire a été élargi pour englober la surveillance de plus de 40 nouvelles organisations professionnelles, l'Assemblée législative n'a pas affecté de sommes additionnelles au budget du Commissariat pour l'exercice 2017-2018.

Il convient de noter que le mandat d'au moins un autre haut fonctionnaire de l'Assemblée législative a également été élargi récemment, mais le résultat relatif au budget de 2017-2018 diffère. En effet, en décembre 2016, le portefeuille des aînés a été ajouté au mandat du défenseur des enfants et de la jeunesse. Cet ajout a été accompagné d'une augmentation de 150 000 \$ au budget du défenseur pour l'exercice 2017-2018.

Mis à part le traitement budgétaire différent réservé aux bureaux de hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative dans des situations semblables, il est encore plus déroutant de tenter d'expliquer l'absence d'une augmentation au budget de 2017-2018 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick si l'on tient compte de la déclaration suivante dans le discours du budget prononcé le 31 janvier 2017 :

*« Nous maintiendrons le gel du financement global relatif au fonctionnement des bureaux des hauts fonctionnaires de l'Assemblée. Toutefois, les économies réalisées grâce à la fusion du Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée **seront réparties entre les bureaux des hauts fonctionnaires de l'Assemblée dont le mandat est élargi.** Par ailleurs, les fonds qui seront économisés grâce à la mise en œuvre de recommandations du rapport Levert¹ seront conservés par les hauts fonctionnaires de l'Assemblée. »*

Situation budgétaire du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick – réalité diamétralement opposée à la vision de 2002

Les droits linguistiques sont des droits fondamentaux. Au Nouveau-Brunswick, ces droits sont garantis non seulement par la *Loi sur les langues officielles*, mais également par la *Charte canadienne des droits et libertés*. Les citoyens doivent avoir confiance que, lorsque leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés par une institution qui a des obligations prescrites par la *Loi sur les langues officielles* de leur offrir des services et des communications dans la langue officielle de leur choix, ils ont effectivement des recours auprès d'un bureau impartial qui se penchera sur leurs préoccupations en temps utile. En l'absence d'un tel recours, comme c'était le cas avant l'établissement du Commissariat aux langues officielles, la seule autre possibilité de recours des citoyens était de s'adresser aux tribunaux.

Lorsque la *Loi sur les langues officielles*, qui a créé le poste de commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, a été adoptée à l'unanimité par les députés de l'Assemblée législative en 2002, il est peu probable que ces députés aient prévu la

situation budgétaire à laquelle le Commissariat est confronté aujourd'hui. Fait à noter, le 6 juin 2002, le premier ministre de l'époque a déclaré au comité plénier que l'« on peut s'attendre à ce que le budget du commissaire soit plus ou moins le même que celui de l'ombudsman, car leurs obligations sont comparables [traduction]. » Malgré cela, le budget du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick n'a jamais été le même que celui du Bureau de l'ombudsman. Lorsqu'il a ouvert ses portes le 1^{er} avril 2003, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick avait un budget de 501 000 \$ par comparaison avec 633 000 \$ pour le Bureau de l'ombudsman, ce qui représente **79,1 %** du budget du Bureau de l'ombudsman. Quinze ans plus tard, le budget du Commissariat représente **56 %** du budget du Bureau de l'ombudsman.

L'Assemblée législative doit fournir au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick des ressources adéquates et libres de critères de projets et de mécanismes d'approbation imposés par le pouvoir exécutif du gouvernement. Cela est nécessaire pour que la commissaire puisse s'acquitter pleinement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

¹ Révision stratégique des programmes – Examen des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, avril 2016



CHAPITRE O-0.5

CHAPTER O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

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

PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES

ARTICLES DE LA COMMISSAIRE

Dans le cadre des activités de promotion du Commissariat, la commissaire a écrit trois articles de fond destinés à renseigner le public en général sur divers aspects du bilinguisme officiel et de la dualité linguistique au Nouveau-Brunswick. Cette initiative visait 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 trois articles, publiés sur le site Web du Commissariat au cours de l'automne 2016 et de l'hiver 2017, ont été reproduits en tout ou en partie dans le quotidien francophone et les quotidiens anglophones de la province. La commissaire a aussi transmis ces articles à tous les députés de l'Assemblée législative. Dans le but de favoriser leur diffusion, ces trois articles sont reproduits ci-dessous.

Remettons les pendules à l'heure

Mythes et réalités au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick

Publié le 14 septembre 2016

Lorsqu'il est question de langues officielles, les mythes ne sont jamais bien loin. Dans le cadre de mon travail, j'entends souvent ces affirmations erronées qui sont présentées comme des faits incontestables. Qui n'a pas entendu un ou plusieurs de ces mythes? Un exemple : Tous les emplois gouvernementaux exigent le bilinguisme. Faux.

Pourquoi se soucier de ces mythes? Parce qu'ils dénaturent l'objectif de la *Loi sur les langues officielles*. Parce qu'ils nuisent à une compréhension mutuelle entre nos deux communautés. Parce qu'ils remettent en question ce qui est au cœur de l'identité de notre province : l'égalité de ses deux langues et de ses deux communautés linguistiques. Il est donc important de remettre les pendules à l'heure. Voici quelques-uns des mythes sur les langues officielles que j'entends le plus souvent. Et voici les faits.

Mythe 1

Le principal objectif de la Loi sur les langues officielles est que tous les citoyens soient bilingues.

Réalité

Le bilinguisme officiel, c'est l'obligation qu'ont les organismes publics de fournir leurs services en français et en anglais. L'obligation de bilinguisme s'applique donc aux organismes publics, non aux citoyens. Par conséquent, le bilinguisme officiel permet aux citoyens de demeurer unilingues et

d'obtenir un service public dans la langue de leur choix.

Mythe 2

Le bilinguisme officiel empêche les anglophones unilingues d'obtenir des postes gouvernementaux.

Réalité

Afin de pouvoir offrir des services en français et en anglais au grand public, les ministères provinciaux doivent compter un certain nombre d'employés

bilingues et unilingues. Selon le ministère des Ressources humaines du Nouveau-Brunswick¹ :

- 50 % des employés doivent pouvoir parler l'anglais;
- 4 % doivent pouvoir parler l'anglais ou le français;
- 41 % doivent pouvoir parler les deux langues officielles;
- 5 % doivent pouvoir parler le français.

Selon ces données, les anglophones unilingues ont accès à 54 % des emplois gouvernementaux (50 % + 4 %). Par ailleurs, il faut se rappeler que près de 30 %² des Néo-Brunswickois bilingues sont de langue maternelle anglaise. Ce ne sont donc pas seulement les francophones qui sont bilingues.

Mythe 3

L'exigence de bilinguisme pour des postes crée de la discrimination envers les personnes unilingues.

Réalité

Imaginons le scénario suivant : un hôpital cherche à recruter une infirmière spécialisée en santé mentale. L'offre d'emploi précise qu'une maîtrise dans ce domaine de spécialité est requise. Une personne qui détient seulement un baccalauréat en sciences infirmières pose sa candidature. Celle-ci est rejetée. Disons-nous que l'hôpital a fait preuve de discrimination en rejetant cette candidature? Non. Le candidat n'avait tout simplement pas la formation recherchée.

Pour que soit respecté le droit des citoyens de recevoir un service dans la langue de leur choix, certains postes exigent le bilinguisme. Cette exigence devient alors aussi importante que les autres exigences liées à la formation ou l'expérience. En somme, exiger le bilinguisme pour certains postes ne diffère en rien de l'exigence de détenir un diplôme particulier ou de posséder un certain nombre d'années d'expérience de travail. Il ne s'agit donc pas d'une forme de discrimination,

mais plutôt d'une exigence visant une compétence essentielle.

Mythe 4

Le bilinguisme officiel est inutile, car tous les francophones du Nouveau-Brunswick parlent les deux langues officielles.

Réalité

Premièrement, près de 30 %³ des francophones du Nouveau-Brunswick ne sont pas bilingues. Deuxièmement, ce n'est pas parce qu'une personne est bilingue qu'elle veut recevoir un service en anglais. Par exemple, dans le domaine de la santé, les personnes bilingues préfèrent souvent utiliser leur langue maternelle, car elles veulent s'assurer d'être bien comprises par le personnel soignant. Par ailleurs, les francophones savent qu'il est important de vivre, de travailler et de se divertir en français pour assurer l'avenir de cette langue. Par conséquent, ils choisiront un service en français afin de contribuer à leur façon à la vitalité de leur langue.

Il faut noter que la *Loi sur les langues officielles* donne à chaque personne le droit d'être servie dans la langue officielle qu'elle préfère, et ce, sans égard à sa connaissance ou non de l'autre langue officielle.

Mythe 5

Le bilinguisme, c'est mauvais pour l'économie.

Réalité

L'étude *Deux langues, c'est bon pour les affaires*⁴ a clairement établi les nombreux avantages économiques du bilinguisme. Par exemple, grâce à ses deux langues officielles, 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 pour la province. Fait à noter, cette activité économique profite plus aux personnes unilingues anglophones qu'aux personnes bilingues. En effet, les entreprises venues dans la province pour sa main-d'œuvre

bilingue ont créé deux emplois unilingues anglais pour chaque emploi bilingue.

Mythe 6

Les gens ne s'attendent pas à recevoir un service gouvernemental en anglais dans les régions francophones.

Réalité

Et pourtant, ils le reçoivent. En effet, une vérification récente⁵ menée par le Commissariat révèle qu'il est possible d'obtenir un service gouvernemental en anglais dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick, y compris dans la Péninsule acadienne et dans le Nord-Ouest du Nouveau-Brunswick. Ce n'est toutefois pas le cas pour les services en français. Notre vérification révèle des échecs d'obtention de services en français dans quatre régions de la province.

Mythe 7

La langue française n'est pas menacée au Nouveau-Brunswick.

Réalité

La plupart d'entre nous ont rencontré des Néo-Brunswickois dont le français est la langue maternelle, mais qui ne parlent plus ou très peu cette langue. En revanche, qui a déjà croisé un Néo-Brunswickois de langue maternelle anglaise qui ne parle plus l'anglais?

Ce constat n'est pas surprenant. Lorsque deux langues sont présentes sur un même territoire et que l'une exerce plus d'influence que l'autre, il y a toujours risque d'assimilation. La langue anglaise exerce une grande influence en Amérique du Nord. Afin de protéger et de promouvoir la communauté francophone, des institutions culturelles et éducatives francophones sont essentielles⁶.

Mythe 8

La dualité divise les deux communautés linguistiques.

Réalité

Dualité veut dire deux. À cet égard, le Nouveau-Brunswick compte deux communautés linguistiques officielles : l'une francophone, l'autre anglophone. La *Charte canadienne des droits et libertés* précise que chaque communauté linguistique au Nouveau-Brunswick a droit à ses propres institutions éducatives et culturelles (les écoles, par exemple).

Loin de diviser, la dualité favorise en fait l'unité. Voici pourquoi : Pour s'épanouir, toute communauté linguistique a besoin de lieux où elle peut vivre pleinement dans sa langue. C'est la raison d'être des institutions culturelles et éducatives distinctes. En assurant le développement de chaque communauté, ces institutions favorisent l'égalité des deux communautés. Et l'égalité favorise l'unité.

Des institutions distinctes n'empêchent toutefois pas le dialogue entre les deux groupes linguistiques. Ils se côtoient régulièrement dans plusieurs domaines d'activité, par exemple au travail ou dans les loisirs.

Mythe 9

La création des deux régies régionales de la santé, Horizon et Vitalité, fait en sorte qu'il y a des hôpitaux francophones et anglophones.

Réalité

Tous les hôpitaux de la province doivent fournir leurs services au public dans les deux langues officielles. C'est la *Loi sur les langues officielles* qui le dit. Un hôpital peut adopter une langue de travail interne pour son personnel, mais cela ne change en rien ses obligations de fournir tous ses services en français et en anglais au public.

Mythe 10

Le Commissariat aux langues officielles ne s'occupe que des plaintes des francophones.

Réalité

Au cours du dernier exercice financier, environ le tiers⁷ des plaintes admissibles traitées par le Commissariat portait sur les services en anglais. Le Nouveau-Brunswick compte plus d'anglophones que de francophones. Il n'est donc pas surprenant que l'obtention d'un service gouvernemental en anglais pose moins de problèmes.

Mythe 11

La commissaire peut imposer des programmes d'immersion française dans toutes les écoles de la province.

Réalité

La *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas aux institutions éducatives. Je n'ai donc pas l'autorité d'intervenir dans ce domaine. Les décisions relatives à l'immersion française relèvent uniquement du gouvernement et des conseils d'éducation de district. Par ailleurs, en ma qualité de commissaire, je n'ai pas le pouvoir d'imposer quoi que ce soit aux institutions. Mon pouvoir se limite à faire des recommandations.

Mythe 12

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick fixe les exigences en matière de bilinguisme officiel dans la province.

Réalité

Qui fait quoi en matière de langues officielles est souvent l'objet de confusion. Éclaircissons les choses :

- Les députés de l'Assemblée législative adoptent les lois. Ce sont donc eux qui ont, à l'unanimité, adopté la *Loi sur les langues officielles*.
- Le premier ministre du Nouveau-Brunswick est responsable de l'application de la *Loi*. L'article 2 de la *Loi* lui confie cette responsabilité. Le gouvernement qu'il dirige est donc responsable d'assurer l'application des différents éléments de la *Loi*.
- La commissaire aux langues officielles surveille l'application de la *Loi* par le gouvernement. Pour ce faire, je mène des enquêtes et formule des recommandations visant le respect de la *Loi*. Je n'ai qu'un pouvoir de recommandation; je ne peux pas imposer des mesures. La *Loi* me confie aussi le rôle de promouvoir l'avancement des deux langues officielles.
- Les tribunaux résolvent les différends conformément aux lois. À cet égard, il faut noter que la *Loi sur les langues officielles* prévoit qu'une personne qui n'est pas satisfaite des conclusions d'une enquête du Commissariat peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

1 - Données pour la Partie I au 31 mars 2016, information fournie par le ministère des Ressources humaines du Nouveau-Brunswick

2 - Évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, 2015

3 - Statistique Canada, recensement de 2011

4 - *Deux langues, c'est bon pour les affaires*, Pierre-Marcel Desjardins et David Campbell, Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, 2015

5 - Conformité des ministères et organismes de la Partie I à la *Loi sur les langues officielles*, Rapport annuel 2015-2016 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

6 - « Si l'on essaie d'intégrer deux systèmes dont l'un est plus faible que l'autre, le déséquilibre des rapports bilatéraux fera que le processus d'intégration affaiblira encore la plus faible des deux parties. Elle finira, le cas échéant, par se fondre dans une culture économique, sociale et culturelle peu différente de celle de la partie la plus forte. » *Rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques portant sur l'examen des politiques nationales d'éducation au Canada*, 1976

7 - Rapport annuel 2015-2016 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

La commissaire aux langues officielles explique son rôle

Publié le 14 novembre 2016

En 2002, les députés de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick ont adopté à l'unanimité une nouvelle loi sur les langues officielles. C'est cette loi qui a créé le poste de commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. En ma qualité de commissaire, la *Loi* me confie un double mandat. D'une part, je dois enquêter, présenter des rapports et faire des recommandations visant le respect de la *Loi*. D'autre part, je dois promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Ce texte explique sommairement comment le Commissariat met en œuvre ce double mandat. Il vise 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 ».

Le respect de la *Loi*

Nombreux sont ceux qui décrivent le poste de commissaire aux langues officielles comme le gardien des droits linguistiques. Ils ont raison. En effet, je dois faire rapport à l'Assemblée législative afin de l'informer dans quelle mesure les institutions s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Les enquêtes que nous menons sont le principal moyen pour veiller au respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois. En effet, elles permettent de cerner les causes des situations de non-conformité à la *Loi*, et de recommander des mesures pour éviter leur répétition.

La majorité des enquêtes sont entreprises à la suite de plaintes du public. L'an dernier, environ le tiers des plaintes admissibles portait sur le manque de services en anglais; les deux tiers, sur le manque de services en français.

C'est toujours dans un esprit de collaboration que nous menons nos enquêtes et, en règle générale, les institutions coopèrent avec nous et accueillent favorablement nos recommandations. Il y a toutefois des exceptions. Il arrive que des institutions laissent les plaintes s'accumuler contre elles ou tardent à prendre des mesures correctives

pour respecter la *Loi*. Voilà pourquoi, en 2013, les députés ont modifié la *Loi* afin de permettre au commissaire de rendre publics ses rapports d'enquête et de mettre en lumière des situations récurrentes de non-respect de la *Loi*.

Le principe d'égalité : au cœur de nos recommandations

Nos rapports d'enquête renferment souvent des recommandations. Il faut souligner ici que nous formulons toujours des recommandations réalistes et pragmatiques afin qu'elles puissent être mises en œuvre par les institutions. Toutes les recommandations formulées par le Commissariat visent à garantir que tous les citoyens peuvent obtenir un service public dans la langue officielle de leur choix. C'est la promesse de la *Loi sur les langues officielles*, une promesse qui est aussi inscrite dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

La *Charte* renferme plusieurs éléments propres au Nouveau-Brunswick. Parmi ces éléments, il faut souligner le principe d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

Ce principe d'égalité est fondamental. Il signifie notamment que les services publics en anglais et en français doivent être de qualité égale. En d'autres

termes, il est inacceptable de fournir un service de qualité moindre aux membres d'une communauté linguistique officielle de la province.

Toutes les recommandations du Commissariat visent donc à respecter ce principe fondamental d'égalité inscrit dans la *Charte*.

L'autre élément clé de notre mandat : celui de la promotion

En ma qualité de commissaire, je dois « promouvoir l'avancement des deux langues officielles ». Avancer vers quoi? Vers l'égalité de nos deux langues officielles. En effet, la *Charte* confirme « le pouvoir de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de favoriser la progression vers l'égalité du statut, des droits et des privilèges » de nos deux langues.

Mon mandat de promotion s'inscrit donc dans ce contexte de progression vers une égalité réelle de nos deux langues et de nos deux communautés linguistiques officielles. Depuis mon entrée en poste en 2013, nous avons mené plusieurs activités de promotion. Ainsi, nous avons notamment :

- renseigné les Néo-Brunswickois sur leurs droits linguistiques et les avons encouragés à exercer ces droits en produisant six fiches de renseignements à ce sujet;
- mis en lumière les avantages et le potentiel économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick en publiant la toute première étude à ce sujet : *Deux langues, c'est bon pour les affaires*;
- souligné les pratiques exemplaires de fonctionnaires provinciaux en matière de prestation de services bilingues dans nos trois derniers rapports annuels;
- renseigné les dirigeants politiques et la population sur l'état du bilinguisme dans la

province en publiant une étude sur l'évolution du bilinguisme au Nouveau-Brunswick;

- renseigné la population sur le bilinguisme officiel en publiant dans tous les quotidiens de la province un des premiers textes visant à corriger les mythes entourant les langues officielles;
- prononcé de nombreux discours à des événements de portée pancanadienne afin de promouvoir le caractère unique du Nouveau-Brunswick en tant que seule province officiellement bilingue.

Promouvoir l'avancement de nos deux langues officielles est un domaine qui me tient grandement à cœur. Naturellement, nos activités de promotion sont limitées par les ressources financières qui sont mises à notre disposition.

La reddition de comptes

Tout comme les autres hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, j'occupe un poste qui est indépendant du gouvernement. Je dois toutefois rendre compte de mon travail. Tous les ans, je dois préparer un rapport d'activité du Commissariat et le présenter à l'Assemblée législative. De plus, au cours des dernières années, j'ai comparu à plusieurs reprises devant des comités de l'Assemblée législative.

Il y a quelques mois, j'ai demandé à comparaître devant le comité parlementaire chargé d'examiner le travail des hauts fonctionnaires au cours d'une séance publique, et ce, pour lui présenter mon rapport annuel 2015-2016. Cette requête a été acceptée et, le 21 juin 2016, j'ai eu l'occasion de parler de plusieurs dossiers liés à mon mandat et de répondre aux questions de députés des trois partis politiques. Lors de cette comparution, j'ai aussi exprimé le souhait d'avoir des rencontres régulières avec ce comité où je peux rendre compte de mon travail.

Êtes-vous bilingue?

Cela dépend du niveau requis...

Publié le 20 février 2017

Lorsqu'un poste exige le bilinguisme, on pense souvent, à tort, que cela signifie une maîtrise complète du français et de l'anglais. En fait, différents postes requièrent différents niveaux de bilinguisme. C'est la nature de l'emploi et des activités de communication connexes qui détermine généralement les compétences exigées (parler, lire et écrire) et le niveau de compétence requis dans l'une ou plusieurs de ces catégories.

Une question de niveaux

Le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick (MEPFT) est responsable d'évaluer les compétences linguistiques des fonctionnaires et des candidats à des postes gouvernementaux. Pour évaluer la compétence orale dans chacune des deux langues officielles, le Ministère utilise une échelle qui compte plusieurs niveaux. Voici un aperçu des principaux niveaux, préparé à l'aide de la documentation gouvernementale¹:

- Au niveau de base (1), la personne peut donner des directives ou des instructions simples. Ainsi, un employé de bureau pourra informer une personne qu'un agent de programme est absent et lui proposer les services d'un autre employé.
- Au niveau intermédiaire (2), la personne peut notamment donner des explications simples et raconter des événements au passé, au présent et au futur. Par exemple, un gestionnaire sera capable d'expliquer à un collègue la marche à suivre pour embaucher un employé temporaire.
- Au niveau avancé (3), la personne peut donner des explications et des descriptions détaillées. Elle peut aussi soutenir une opinion, exprimer un point de vue et justifier une mesure. À ce niveau, un haut fonctionnaire pourra présenter les caractéristiques d'un nouveau programme à

un groupe de personnes et répondre à leurs questions.

- Enfin, au niveau supérieur (4), la personne peut persuader et négocier. Elle peut nuancer son discours et s'exprimer avec subtilité. Par exemple, un avocat pourra défendre son client dans une poursuite judiciaire. Un directeur des ressources humaines sera en mesure de diriger l'équipe de négociation d'une convention collective.

Quel est mon niveau?

Au Nouveau-Brunswick, toute personne peut obtenir une évaluation de ses compétences linguistiques en communiquant avec les Services linguistiques du MEPFT².

L'évaluation de la compétence orale évalue l'habileté générale à communiquer dans des situations professionnelles et sociales. La méthode d'évaluation est la même, qu'il s'agisse de l'évaluation du français ou de l'anglais. Elle consiste en une conversation téléphonique de 20 à 40 minutes entre la personne évaluée et un évaluateur certifié. Au cours de cette conversation, l'évaluateur augmente progressivement le niveau de difficulté de la conversation jusqu'à ce qu'il atteigne le niveau de compétence de la personne évaluée. Cette dernière reçoit par la suite un certificat indiquant le niveau de compétence qu'elle a atteint.

Les niveaux de compétence en langue seconde chez les élèves des programmes d'immersion et de français intensif

Au niveau scolaire, l'échelle de niveaux utilisée pour l'évaluation de la compétence orale des élèves d'immersion et de français intensif est très similaire à celle du MEPFT décrite plus haut.

À la suite de l'évaluation, chaque élève reçoit un certificat qui précise le niveau de compétence qu'il a atteint lors de son évaluation en langue seconde. Ainsi, le certificat n'indique pas tout simplement par un « oui » ou un « non » si l'élève est bilingue.

Le certificat en langue seconde que reçoit un élève ne marque certainement pas la fin de son apprentissage de cette langue. En effet, parmi les élèves qui poursuivent des études postsecondaires, bon nombre d'entre eux reconnaissent aussi l'importance de perfectionner leur langue seconde au collège, à l'université ou dans d'autres secteurs d'activité. Grâce à la base solide acquise à l'école et à la poursuite de leur apprentissage, ils sont en bonne posture pour accéder aux emplois qui exigent des compétences dans les deux langues officielles, que ce soit dans le secteur public ou le secteur privé.

Emplois gouvernementaux bilingues : quel niveau de bilinguisme est suffisant?

Il y a quelques années, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a mené une étude sur le recrutement de personnel bilingue dans la fonction publique provinciale³. Nous avons alors

souligné que les ministères provinciaux ne publient pas le niveau de compétence requis dans les offres d'emploi exigeant le bilinguisme alors que toutes les autres compétences essentielles sont clairement indiquées. Cette pratique est pour le moins surprenante. En effet, en ne publiant pas le niveau de bilinguisme recherché, les candidats ne peuvent pas savoir s'ils ont les compétences nécessaires. Nous entendons souvent parler de candidats qui pourraient avoir les compétences linguistiques nécessaires, mais qui décident de ne pas présenter leur candidature, car ils pensent, à tort, ne pas être « assez bilingues ». Ne pas publier le niveau de bilinguisme requis est l'équivalent de devoir passer un examen sans connaître la note de passage.

La pratique actuelle de ne pas publier le niveau de bilinguisme requis nuit à la transparence du processus de recrutement et laisse planer un doute sur l'équité du processus. En effet, faut-il comprendre que le niveau de compétence requis sera ajusté en fonction des candidatures reçues? Faut-il comprendre que les exigences linguistiques pourraient être modifiées afin qu'elles correspondent à un candidat qui satisfait à la plupart des exigences du poste, mais qui n'a pas le niveau de bilinguisme requis?

Dans la fonction publique fédérale, les niveaux de compétence requis dans chacune des deux langues officielles sont clairement énoncés dans les avis de concours. Les règles sont donc claires. Il est grand temps que le gouvernement du Nouveau-Brunswick en fasse autant.

Références

1 et 2 - Évaluation des compétences linguistiques - site Web du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail du Nouveau-Brunswick

3 - Rapport annuel de 2013-2014 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, p. 16-34



PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE : 83 % 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 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 (48 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 83 % du temps en anglais. Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'examen des transcriptions pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 (42 jours de séance), soit 80 % en anglais.

Il est intéressant de constater que le 17 novembre 2016, les échanges se sont déroulés 100 % du temps en anglais alors que le 7 juillet 2016, le pourcentage d'usage de l'anglais atteignait son niveau le plus bas, soit 59 %.

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.

Usage de l'anglais et du français lors de la période des questions

	2013-2014	2014-2014	2015-2016	2016-2017
Anglais	82 %	82 %	80 %	83 %
Français	18 %	18 %	20 %	17 %

PRÉSENTATIONS DE LA COMMISSAIRE



Photo : Daniel St Louis

Voici les principaux événements au cours desquels la commissaire d'Entremont a prononcé un discours ou fait une présentation durant l'exercice 2016-2017 :

- | | |
|---------------|--|
| 11 avril 2016 | Comité sénatorial permanent des langues officielles
Présentation concernant les principaux enjeux pour les communautés francophones en situation minoritaire et collaboration entre les commissaires linguistiques du Canada, Ottawa |
| 26 avril 2016 | Français pour l'avenir – Forum de Fredericton
Allocution lors de la cérémonie d'ouverture, Fredericton |
| 5 mai 2016 | Colloque international Pour et contre des modèles de pluriculturalisme et plurilinguisme officiels
Table ronde : Gérer la diversité linguistique et culturelle officielle au Canada
Présentation de l'étude du Commissariat sur les avantages économiques du bilinguisme <i>Deux langues, c'est bon pour les affaires</i> (mars 2015)
Université McGill, Montréal |
| 7 mai 2016 | Canadian Parents for French NB – 30 ^e anniversaire du Concours d'art oratoire
Allocution lors de la cérémonie d'ouverture, Moncton |
| 10 mai 2016 | Groupe de retraités francophones de la région de Moncton
Allocution et discussion – Langues officielles au Nouveau-Brunswick, Moncton |
| 16 mai 2016 | Apprenants de français langue seconde (fonctionnaires provinciaux) |

- Présentation de l'étude du Commissariat sur les avantages économiques du bilinguisme
Deux langues, c'est bon pour les affaires (mars 2015), Fredericton
- 29 mai 2016 Allocution dans le cadre de la 46^e Assemblée annuelle de l'Association des enseignants et enseignantes francophones du Nouveau-Brunswick, Fredericton
- 2 juin 2016 Conférence des champions des langues officielles (fonction publique fédérale)
Présentation sur les défis et les enjeux linguistiques au Nouveau-Brunswick, Ottawa
- 3 juin 2016 Quebec Community Groups Network (QCGN) – Congrès et Assemblée générale annuelle
Présentation lors d'un panel sur le mandat de la commissaire, le bilinguisme officiel et la dualité linguistique au Nouveau-Brunswick, Montréal
- 21 juin 2016 Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative
Présentation du rapport annuel 2015-2016 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Fredericton
- 9 septembre 2016 Comité des 12 et de l'Université du troisième âge
Présentation et discussion au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick, Caraquet
- 21 septembre 2016 Événement marquant la fin du mandat du commissaire aux langues officielles du Canada, M. Graham Fraser
Allocution au sujet de la contribution du commissaire Fraser, Ottawa
- 23 septembre 2016 Sous-ministres de la Partie I
Présentation du rapport annuel 2015-2016 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Fredericton
- 4 novembre 2016 Cyberséminaire aux membres de l'Association internationale des commissaires linguistiques
Présentation des résultats de la vérification de la conformité des ministères et organismes de la Partie I à la *Loi sur les langues officielles*
- 7 novembre 2016 Groupe d'étudiants du Prof. Ed Rawlinson
Présentation au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick (via Skype)
St. Thomas University, Fredericton
- 9 février 2017 Délégation de la Finlande (membres du Board of Svenska Folkskolans Vänner)
Présentation au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick (via Skype)
- 5 mars 2017 150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire : regard historique, réalité contemporaine et perspectives d'avenir
Modératrice d'un panel lors du colloque, Ottawa

- 28 mars 2017 Lancement du livre de Michel Doucet : *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick : À la recherche de l'égalité réelle!*
Maitre de cérémonie, Université de Moncton
- 30 mars 2017 Forum ministériel fédéral-provincial-territorial sur l'immigration francophone
Présentation aux ministres responsables de l'immigration et aux ministres responsables de la francophonie, Moncton

LA COMMISSAIRE D'ENTREMONT : PERSONNALITÉ DE L'ANNÉE 2016 DE L'ACADIE NOUVELLE

Dans son édition du 29 décembre 2016, le quotidien francophone du Nouveau-Brunswick l'*Acadie Nouvelle* annonçait que le comité éditorial de ce journal avait choisi la commissaire Katherine d'Entremont comme personnalité de l'année 2016.

L'article écrit par le journaliste Mathieu Roy-Comeau à cette occasion a permis à la commissaire d'expliquer son rôle et de parler des dossiers traités par le Commissariat au cours des dernières années.



NOUVELLE FICHE SUR LES DROITS LINGUISTIQUES : LES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Depuis le 1^{er} juillet 2016, une quarantaine d'associations règlementant des professions au Nouveau-Brunswick doivent fournir leurs services en français et en anglais. Afin d'informer le public sur ses droits linguistiques lorsqu'ils communiquent avec ces associations, le Commissariat a préparé une nouvelle fiche de renseignements (voir ci-contre). En plus d'un résumé sur les principales obligations linguistiques des associations, la fiche présente les 43 associations professionnelles visées par la *Loi sur les langues officielles*.

Les obligations linguistiques des associations professionnelles résultent de changements apportés à la *Loi* par les députés de l'Assemblée législative en 2013 et en 2015. Ces changements sont entrés en vigueur en juillet 2016. La fiche sur les associations professionnelles est la sixième d'une série sur les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick. Les cinq autres fiches portent sur les services gouvernementaux et publics, les soins de santé, les services de police, la justice ainsi que les services municipaux et régionaux. Elles sont disponibles sur le site Web du Commissariat, dans la section *Mes droits*.

ET DES FICHES PLUS CONVIVIALES



Jusqu'à tout récemment, les fiches de renseignements sur les droits linguistiques du Commissariat étaient offertes seulement en format PDF. Afin d'en faciliter la lecture sur les tablettes et les téléphones portables, elles sont maintenant offertes en format Web.

Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick

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

FICHE 6 - Les associations professionnelles

Ce que vous devez savoir

Les associations professionnelles qui réglementent une profession (voir la liste) doivent offrir et fournir leurs services dans les deux langues officielles. Toute personne (citoyen ou membre) a donc le droit de communiquer avec ces associations professionnelles et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Les obligations linguistiques des associations professionnelles s'appliquent à l'ensemble de leurs communications et services, par exemple :

- Cours de perfectionnement
- Examen d'admission et documentation associée
- Information destinée aux membres ou au public (p. ex. site Web)
- Procédure pour le dépôt d'une plainte du public
- Réponses aux demandes de renseignements de la part du public ou des membres
- Rencontres des membres et documentation associée
- Réunions du conseil de discipline

Attention : exception

Les associations professionnelles qui ne sont pas créées par une loi provinciale et qui ne réglementent pas une profession n'ont pas d'obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Un rôle important

Le rôle d'une association professionnelle est de protéger le public. Pour ce faire, elle réglemente et surveille l'exercice de la profession grâce à des pouvoirs qui lui sont conférés par une loi provinciale. Parmi les responsabilités d'une association, il faut noter :

- l'admission de candidats à l'exercice de la profession;
- l'application de normes professionnelles (code de déontologie);
- l'inspection professionnelle;
- le traitement des plaintes du public et la gestion du processus disciplinaire.

Partout dans la province

Les obligations linguistiques des associations professionnelles s'appliquent partout dans la province.



Toutes les communications

Les obligations linguistiques des associations professionnelles s'appliquent à tous les types de communication.



Offre active de service

Dès le premier contact, on doit s'adresser à vous dans les deux langues officielles afin que vous sachiez que les services sont disponibles en français et en anglais.



Services de qualité égale

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



Le saviez-vous?

- Selon la *Loi sur les langues officielles*, une personne ne peut pas être défavorisée parce qu'elle a choisi une langue officielle plutôt qu'une autre pour se conformer à une exigence d'une association professionnelle, entre autres pour passer un examen.
- Les associations professionnelles ont des obligations linguistiques depuis le 1^{er} juillet 2016.

Les associations professionnelles qui ont des obligations linguistiques

Voici la liste des associations professionnelles qui ont des obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick. Cette liste, fournie par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, peut faire l'objet de modifications sans préavis.

- Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick (AAINB)
- Association des architectes du Nouveau-Brunswick (AANB)
- Association des arpenteurs-géomètres du Nouveau-Brunswick (AAGNB)
- Association des assistant(e)s dentaires du Nouveau-Brunswick (AADNB)
- Association des barbiers immatriculés du Nouveau-Brunswick
- Association des chiropraticiens du Nouveau-Brunswick
- Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick (ACNB)
- Association des designers d'intérieur immatriculés du Nouveau-Brunswick (ADIINB)
- Association des diététistes du Nouveau-Brunswick (ADNB)
- Association des ergothérapeutes du Nouveau-Brunswick (AENB)
- Association des évaluateurs immobiliers du Nouveau-Brunswick
- Association des forestiers agréés du Nouveau-Brunswick (AFANB)
- Association des infirmier(ère)s auxiliaires autorisé(e)s du Nouveau-Brunswick (AIAANB)
- Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (AIINB)
- Association des ingénieurs et des géoscientifiques du Nouveau-Brunswick (AIGNB)
- Association des médecins vétérinaires du Nouveau-Brunswick (AMVNB)
- Association des officiels de la construction du Nouveau-Brunswick (AOCNB)
- Association des opticiens du Nouveau-Brunswick
- Association des optométristes du Nouveau-Brunswick (AONB)
- Association des orthophonistes et des audiologistes du Nouveau-Brunswick (AOANB)
- Association de podiatrie du Nouveau-Brunswick (APNB)
- Association des paramédics du Nouveau-Brunswick (APNB)
- Association des technologues de laboratoire médical du Nouveau-Brunswick (ATLMNB)
- Association des technologues en radiation médicale du Nouveau-Brunswick (ATRMNB)
- Association des thérapeutes respiratoires du Nouveau-Brunswick (ATRNB)
- Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATSNB)
- Association du Nouveau-Brunswick pour l'économie familiale (ANBEF)
- Association néo-brunswickoise de massothérapeutes (ANBMT)
- Barreau du Nouveau-Brunswick (BNB)
- Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick (CMCNB)
- Collège des physiothérapeutes du Nouveau-Brunswick (CPTNB)
- Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick (CPNB)
- Commission d'Immatriculation pour les Entrepreneurs de pompes funèbres et Embaumeurs du N.-B.
- Comptables professionnels agréés du Nouveau-Brunswick (CPANB)
- Corporation des traducteurs, traductrices, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (CTINB)
- Institut des agronomes du Nouveau-Brunswick (IANB)
- Association des urbanistes du Nouveau-Brunswick (AUNB)
- Ordre des hygiénistes dentaires du Nouveau-Brunswick (OHDNB)
- Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick
- Société dentaire du Nouveau-Brunswick (SDNB)
- Société des denturologistes du Nouveau-Brunswick (SDNB)
- Société des techniciens et des technologues agréés du génie du Nouveau-Brunswick (STTAGNB)
- Société des technologues en cardiologie du Nouveau-Brunswick (STCNB)

Si vos droits ne sont pas respectés

Si vous croyez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés, 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 : commissaire@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