



CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Sommaire

Chapter Outline

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Definitions. 1

city — cité

communication and communication et

communiquer

court — tribunaux

Crown corporation — ministère

department — institution

institution — institution

linguistic community — communauté linguistique

municipality — municipalité

official languages — langues officielles

peace officer — agent de la paix

publication and published — publication et publier

public service — services publics

Purpose. 1

Interpretation

Minister responsible. 1

Act prevails. 2

Exception. 3(1)

Distinct institutions. 3(2)

Authority of Legislature. 4

Implementation plan. 5

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature. 5.1

Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly. 6

Records and journals of the Legislative Assembly. 7

Legislative and other instruments

Language of legislation. 8

Equal authority of both language versions. 9

Language of bills. 10

Introduction of bills. 11

Acts of the Legislature. 12

Publication in *The Royal Gazette*.

an Act of the Province.

Définitions. 1

agent de la paix — peace officer

cité — city

communauté linguistique — linguistic community

communication et communiquer — communication and communicate

institution — institution

langues officielles — official languages

ministère

municipalité

publication et publier

services publics — Crown Corporation

sociétés de la Couronne — Crown Corporation

tribunaux — court

Objet. 1

Interprétation

Ministre responsable. 1

Primauté de la Loi. 2

Cas d'exception. 3(1)

Institutions distinctes. 3(2)

Pouvoir de la Législature. 4

Plan de mise en application. 5

Débats et travaux de l'Assemblée législative

Langues de la Législature. 5.1

Interprétation des débats et travaux. 6

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

Actes législatifs et autres

Langues de la législation. 8

Authenticité des projets de lois. 9

Adoption des projets de lois. 10

Lois de la Législature. 11

Publication obligatoire dans la *Gazette royale*. 12

Documents officiels.

Documents publiés en vertu d'une loi.



Rapport annuel 2017-2018

ISBN 978-1-4605-1491-7 (version bilingue imprimée)

ISBN 978-1-4605-1493-1 (version française en ligne)

ISBN 978-1-4605-1492-4 (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

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

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
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

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

Définitions.....	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
communication et communiquer — communication and communicate	
institution — institution	
langues officielles — official languages	
ministère — department	
municipalité — municipality	
publication et publier — publication and published	
services publics — public service	
sociétés de la Couronne — Crown Corporation	
tribunaux — court	
Objet.....	1.1
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.....	8
Actes législatifs et autres	
Langues de la législation.....	9
Authenticité des projets de lois.....	10
Adoption des projets de lois.....	11
Lois de la Législature.....	12
Publication obligatoire dans la <i>Gazette</i>	13
Documents officiels.....	14
Documents publiés en vertu d'une loi.....	15

COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Juin 2018

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 2017 au 31 mars 2018.

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 black ink that reads 'Katherine d'Entremont'.

Katherine d'Entremont, M.A.P.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	8
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	
À la croisée des chemins	11
DOSSIERS LINGUISTIQUES	
• Infographie – Bilan de vitalité	16
• Comment se portent les deux langues officielles?	20
• Immigration et langues officielles	27
RESPECT DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES	
• Rôle de la commissaire concernant le respect de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	30
• Plaintes reçues entre le 1 ^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018	31
• Processus alternatif de résolution de plainte	31
• Plaintes non recevables	32
• Statistiques 2017-2018	33
• État d'avancement des plaintes recevables (du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)	34
• État d'avancement des plaintes traitées (du 1 ^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)	34
Se donner les moyens de réussir – Enquête sur la mise en œuvre du Plan sur les langues officielles	36
• Première partie : La genèse du plan	37
• Deuxième partie : Le Plan sur les langues officielles	39
• Troisième partie : L'enquête du Commissariat	42
• Quatrième partie : Se donner les moyens de réussir	50
• Cinquième partie : Conclusion et recommandations	63

Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat	64
<ul style="list-style-type: none"> • Formation obligatoire, mais en anglais seulement – Ministère de la Justice et de la Sécurité publique 64 • Travailleurs paramédicaux, pompiers professionnels : tous des premiers répondants – Ville de Moncton 66 • La lenteur des procédures en français fait craindre à un père de perdre temporairement son droit de visite - Ministère de la Justice et de la Sécurité publique 68 • Des efforts insuffisants – Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick 69 • Confusion sur les droits et les obligations linguistiques – Ministère du Développement social <ul style="list-style-type: none"> ○ Premier exemple 71 ○ Deuxième exemple 72 	
Échantillon de plaintes résolues à l'aide du processus alternatif de résolution	74
<ul style="list-style-type: none"> • La LLO s'applique également aux panneaux publicitaires – Travail sécuritaire 74 • Un choix de langue ignoré – Gendarmerie royale du Canada 74 • Créer une culture organisationnelle qui valorise le respect des deux langues officielles – Société des alcools du Nouveau-Brunswick 75 • Offre active trompeuse – Archives provinciales du Nouveau-Brunswick 76 • Les obligations linguistiques d'une institution sont aussi celles de la compagnie sous-traitante – Énergie NB 76 	
QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE	
<ul style="list-style-type: none"> • Des décisions appuyant les droits linguistiques 78 • Ambulance Nouveau-Brunswick et la province s'engagent à respecter leurs obligations linguistiques 78 • La cour établit que l'avis de concours exigeant le bilinguisme est compatible avec la convention collective 80 	
PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Période des questions à l'Assemblée législative 84 • Présentations de la commissaire 85 	

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue du Canada

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 réglementent 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,
- 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 la LLO.

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.

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 cinquième rapport de la commissaire d'Entremont présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018.



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

Définitions.....	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
communication et communiquer — communication and communicate	
institution — institution	
langues officielles — official languages	
ministère — department	
municipalité — municipality	
publication et publier — publication and published	
services publics — public service	
sociétés de la Couronne — Crown Corporation	
tribunaux — court	
Objet.....	1.1
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.....	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</i>	13
Documents officiels.....	14
Documents publiés en vertu d'une loi.....	15



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE KATHERINE D'ENTREMONT

À la croisée des chemins

LE NOUVEAU-BRUNSWICK, SEULE PROVINCE OFFICIELLEMENT BILINGUE DU CANADA, EST ARRIVÉ À LA CROISÉE DES CHEMINS. APRÈS UN DEMI-SIÈCLE DE BILINGUISME OFFICIEL, LE PROJET D'ÉGALITÉ RÉELLE DEMEURE INACHEVÉ. ET LA VITALITÉ FUTURE DE LA LANGUE FRANÇAISE EST LOIN D'ÊTRE ASSURÉE. LA PROVINCE DOIT S'ENGAGER RÉSOLUMENT SUR LA VOIE DU PROGRÈS. CELA REQUIERT DU LEADERSHIP, UNE STRATÉGIE ET DES RESSOURCES.

Un demi-siècle de bilinguisme officiel

L'an prochain, le Nouveau-Brunswick célébrera 50 ans de bilinguisme officiel. En effet, c'est en avril 1969 que les députés de l'Assemblée législative ont adopté la première loi sur les langues officielles. Un tel anniversaire appelle un bilan sur l'état de nos deux langues officielles. À cet égard, les faits saillants de l'étude de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques à la page 20 brossent un portrait détaillé de la vitalité de nos deux langues. Il s'en dégage des tendances préoccupantes pour le français. Pour assurer sa vitalité future, des actions énergiques et coordonnées sont nécessaires.

L'étude de l'Institut nous rappelle que l'avenir d'une langue repose sur plusieurs facteurs interreliés, notamment le taux de natalité, l'éducation, l'immigration, et l'emploi de la langue au travail. Agir efficacement sur l'ensemble de ces facteurs est le but d'une politique sur l'aménagement linguistique. Le Nouveau-Brunswick dispose de plusieurs éléments d'une telle politique; cependant

les défis qui se posent requièrent d'agir avec beaucoup plus de synergie.

Une promesse tenue?

Après 50 ans de bilinguisme officiel, qu'en est-il de cette promesse – l'engagement de notre province à assurer des services publics dans les deux langues officielles?

Notre vérification globale de 2016 auprès des ministères et organismes gouvernementaux (Partie I) a révélé des taux relativement élevés d'obtention de services dans les deux langues officielles : plus de 80 % pour le service en français et plus de 90 % pour le service en anglais, et ce, à l'échelle provinciale. Il n'y a eu aucun échec dans l'obtention d'un service en anglais dans les sept régions de la province. Toutefois, on note des échecs dans l'obtention de services en français dans quatre régions, le taux d'échec le plus élevé atteignant 18 %. Autre ombre au tableau, le très faible taux d'offre active de service durant les vérifications en personne dans les bureaux. En

moyenne, les employés ont salué moins d'une fois sur cinq les vérificateurs dans les deux langues officielles. Rappelons que les vérificateurs avaient reçu la consigne d'insister pour obtenir un service dans leur langue, ce que bien des citoyens en milieu minoritaire ne feront pas.

Et il y a d'autres secteurs où les défis sont encore plus importants. Celui de la santé est préoccupant. Le Sondage 2016 du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB)¹ a révélé que 42 % des patients dont la langue de choix est le français ont toujours obtenu des services dans cette langue dans les établissements du Réseau de santé Horizon. Ces résultats font écho aux constats de nos enquêtes récentes visant le Réseau Horizon et témoignent d'une culture organisationnelle qui tolère le non-respect des droits linguistiques. Une intervention gouvernementale forte et un plan d'action sont requis afin de corriger cette situation. Pour sa part, le Réseau de santé Vitalité a affiché de meilleurs résultats lors du sondage du CSNB, mais les droits linguistiques des patients anglophones ne sont pas toujours respectés. En effet, 80 % des patients dont l'anglais est la langue de choix déclarent qu'ils obtiennent toujours un service dans cette langue dans les établissements du Réseau Vitalité. Les deux réseaux doivent se conformer pleinement à leurs obligations linguistiques.

Après environ 50 ans de bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick, la promesse de servir les Néo-Brunswickois dans la langue de leur choix n'est pas pleinement respectée.

Les résumés d'enquêtes que nous présentons dans ce rapport annuel (voir page 64) donnent un aperçu des difficultés auxquelles les Néo-Brunswickois sont encore confrontés. En général, les administrateurs des institutions visées par des plaintes manifestent un désir sincère de se conformer à leurs obligations.

¹ Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, « L'expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick - Sondage 2016, » 2017. [En ligne]

Toutefois, j'ai souvent l'impression qu'ils ne savent pas exactement comment s'y prendre. Pourtant, au cours des dernières années, nous avons formulé plusieurs recommandations fondamentales en matière de prestation de services bilingues.

Se conformer à la LLO requiert un plan et des moyens efficaces

En 2013, la *Loi sur les langues officielles* a été modifiée. Le nouvel article 5 de la LLO établit que le gouvernement doit élaborer et mettre en application un plan global relatif à ses obligations linguistiques. Le plan d'application de la LLO doit être l'instrument pour combler l'écart entre ce que la LLO prescrit et ce qui se passe dans les faits, entre les promesses de la *Loi* et l'obtention effective d'un service de qualité égale dans les deux langues.

En mars 2017, le premier ministre a déposé à l'Assemblée législative le premier rapport d'évaluation du plan gouvernemental sur les langues officielles. (L'événement est passé largement inaperçu, car aucun communiqué gouvernemental n'a été publié.) À la suite du dépôt de ce document, nous avons mené une enquête afin de déterminer si la mise en œuvre du plan gouvernemental respectait les dispositions de la LLO et permettait au gouvernement d'atteindre les objectifs fixés par la *Loi*.

Les résultats de notre enquête à la page 36 révèlent que le plan ne change pas la donne. En d'autres termes, le plan n'a pas relancé la progression vers l'égalité des deux langues et des deux communautés. Comment expliquer un tel constat? Notre enquête a révélé un obstacle de taille à la mise en œuvre du Plan : l'absence d'une structure et de ressources adéquates pour appuyer le premier ministre dans sa responsabilité première : celle de veiller à l'application de la *Loi sur les langues*

*officielles*². D'une part, il n'existe pas de ministère ou de secrétariat des langues officielles. Il n'y a donc pas de sous-ministre s'occupant principalement de cette question. Pourtant, des postes de sous-ministre ou de sous-ministre adjoint ont été créés pour des domaines spécifiques tels que les communications gouvernementales, les initiatives spéciales ou l'égalité des femmes. D'autre part, les fonctionnaires responsables des langues officielles se trouvent à des échelons peu élevés et sont réparties entre trois ministères : le Bureau du Conseil exécutif, le Conseil du Trésor et Service Nouveau-Brunswick.

L'article 2 de la LLO précise que le premier ministre est le ministre responsable de l'application de cette loi. Ce dernier doit donc avoir une équipe efficace, dotée des ressources nécessaires, pour remplir adéquatement cette fonction. Voilà pourquoi nous recommandons la création d'un **Secrétariat aux langues officielles**, dirigé par un sous-ministre. Ce secrétariat doit être doté d'un effectif adéquat pour garantir le respect de la LLO, fournir l'expertise quant à son application, coordonner l'action gouvernementale en cette matière et assurer une progression soutenue vers l'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques.

Il nous faut plus de champions des langues officielles

Les parcours individuels et collectifs sont marqués par ces croisées de chemins, où il faut inévitablement prendre une décision sur la voie à suivre. À bien des égards, le Nouveau-Brunswick se trouve à cette croisée des chemins. En un demi-siècle, la province a progressé en matière d'égalité de ses deux langues et de ses deux communautés officielles, mais nous n'avons pas encore atteint l'égalité réelle. Pour atteindre cet objectif, il faut s'engager résolument sur le chemin du progrès.

² La responsabilité du premier ministre quant à l'application de la LLO est primordiale, car il s'agit d'une loi quasi constitutionnelle découlant de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Au cours des dernières années, j'ai vu plusieurs dirigeants prendre cette voie. Mais j'en ai vu d'autres hésiter, tergiverser, ou carrément rebrousser chemin sur la route de l'égalité. Lorsqu'un ministre annonce, au nom du gouvernement, qu'il n'exigera pas le bilinguisme chez les futurs hauts fonctionnaires, il tente d'amener le Nouveau-Brunswick à faire marche arrière. Pourtant, nous venions de lui apprendre les résultats décevants de notre étude : seuls 4 des 21 représentants d'organisations francophones de la province avaient déclaré pouvoir toujours employer le français lors de rencontres avec les hauts fonctionnaires. Si ce ministre avait considéré la situation inverse – des anglophones ne pouvant utiliser leur langue pour communiquer avec des hauts fonctionnaires – il aurait bien vu que sa position était indéfendable.

Heureusement, comme l'a si bien dit un chroniqueur bien informé du *Times & Transcript*³, « le bilinguisme est dans la Constitution et non sur la table [traduction] ». Certains estiment que les minorités linguistiques font trop souvent appel aux tribunaux pour faire respecter les droits linguistiques. Lorsque le gouvernement choisit d'ignorer les recommandations du Commissariat et les droits fondamentaux des citoyens, ces derniers ont-ils d'autres choix?

En décembre 2017, la cour provinciale a rendu une ordonnance obligeant Ambulance NB à se conformer à ses obligations linguistiques (voir page 78). Je souligne ici les efforts et la persévérance de M^e Michel Doucet pour cette réussite. Voilà un véritable champion des droits linguistiques; il nous en faut beaucoup d'autres. À cet égard, je salue la Ville de Moncton qui n'hésite pas à poursuivre sa progression vers une égalité réelle des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles. En effet, Moncton a accueilli favorablement nos recommandations concernant les obligations linguistiques de son service des

³ *Times & Transcript*, Norbert Cunningham, 15 mai 2014

incendies lorsqu'il agit à titre de premier répondant lors d'urgences médicales. Nous présentons d'ailleurs à la page 66 un résumé de notre enquête. Les dirigeants de Moncton comprennent manifestement l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. Ils savent très bien que les droits linguistiques ne sont pas des accommodements. Et ils ne cherchent pas à contourner les exigences linguistiques en proposant que leurs premiers répondants aient recours à des interprètes pour communiquer avec des francophones en détresse.

Tirer profit de notre bilinguisme

Le caractère bilingue de notre province n'est pas seulement un élément fondamental de notre identité collective; c'est aussi un atout économique remarquable. Notre étude, *Deux langues, c'est bon pour les affaires*, publiée en 2015, a clairement établi les nombreux avantages économiques du caractère bilingue de notre province. 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 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.

Les auteurs de l'étude, l'économiste Pierre-Marcel Desjardins et le spécialiste en développement économique David Campbell ont aussi proposé six façons concrètes d'aider la province à tirer profit du caractère bilingue de notre province. Accroître les retombées économiques du bilinguisme doit être une priorité pour cette province.

Leadership, stratégie, moyens

Se conformer à la LLO, assurer la vitalité de la langue française, promouvoir l'emploi des deux langues

officielles au travail, maintenir le poids démographique des deux communautés linguistiques officielles, tirer profit de notre bilinguisme, voilà autant d'objectifs qui doivent être atteints dans la seule province officiellement bilingue. Pour ce faire, il faut d'abord un fort leadership. Puis, il faut une stratégie coordonnée, car les défis sont trop grands et trop intrinsèquement liés pour une approche décentralisée. Enfin, il faut des ressources humaines et financières appropriées.

Le Nouveau-Brunswick peut et doit être à la hauteur de son statut unique de province officiellement bilingue. Beaucoup a été fait, il reste encore beaucoup à accomplir. Pour ce faire, il faut se donner les moyens.

Merci

Après une carrière de 37 ans au sein de la fonction publique, dont cinq à titre de commissaire, le temps est venu pour moi d'explorer de nouveaux horizons.

Je remercie tous les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises qui ont fait appel à nos services. Vos plaintes nous ont permis de mettre en lumière les problèmes d'application de la *Loi sur les langues officielles* et de faire des recommandations destinées à améliorer les services pour les deux communautés linguistiques.

Et à la petite, mais merveilleuse équipe de quatre personnes du Commissariat, sachez que votre dévouement et votre professionnalisme sont remarquables. Je vous remercie de votre travail et de votre engagement inébranlable à réaliser le mandat qui nous est confié par la *Loi sur les langues officielles*.

Protéger et promouvoir les droits linguistiques des Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises a été l'un des aspects les plus gratifiants de ma carrière.



CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

Definitions.

city — cité

communication and communicate — communication et communiquer

court — tribunaux

Crown corporation — sociétés de la Couronne

department — ministère

institution — institution

linguistic community — communauté linguistique

municipality — municipalité

official languages — langues officielles

peace officer — agent de la paix

publication and published — publication et publier

public service — services publics

Purpose.

Interpretation

Minister responsible.

Act prevails.

Exception.

Distinct institutions.

Authority of Legislature.

Implementation plan.

Proceedings of the Legislative Assembly

Language of the Legislature.

Interpretation of proceedings of the Legislative Assembly.

Records and journals of the Legislative Assembly.

Legislative and other instruments

Language of legislation.

Authority of both language versions.

Legislative Gazette.

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

Définitions.

agent de la paix — peace officer

communauté linguistique — linguistic community

communication et communiquer — communication and communicate

institution — institution

langues officielles — official language

ministère — department

municipalité — municipality

publication et publier — publication and published

services publics — public service

sociétés de la Couronne — Crown Corporation

tribunaux — court

Objet.

Interprétation

Ministre responsable.

Primauté de la Loi.

Cas d'exception.

Institutions distinctes.

Pouvoir de la Législature.

Plan de mise en application.

Débats et travaux de l'Assemblée législative

Langues de la Législature.

Interprétation des débats et travaux.

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

Actes législatifs et autres

Langues de la législation.

Authenticité des deux versions.

Adoption des projets de lois.

Lois de la Législature.

Publication obligatoire dans la Gazette officielle.


Documents officiels.


Documents publiés en vertu d'une loi.

DOSSIERS LINGUISTIQUES

BILAN DE VITALITÉ

Cette infographie sur la vitalité des deux langues officielles du Nouveau-Brunswick a été préparée à l'aide des données de Statistique Canada et des analyses de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques*.

 L'anglais ou les anglophones en 2016

 Le français ou les francophones en 2016

Population du Nouveau-Brunswick en 2016

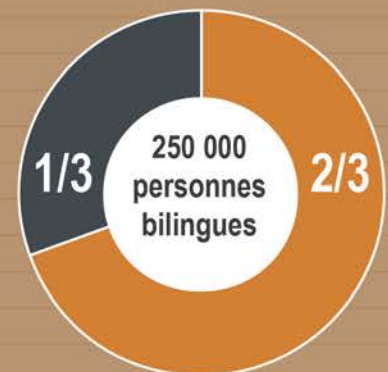
736 285

BILINGUISME

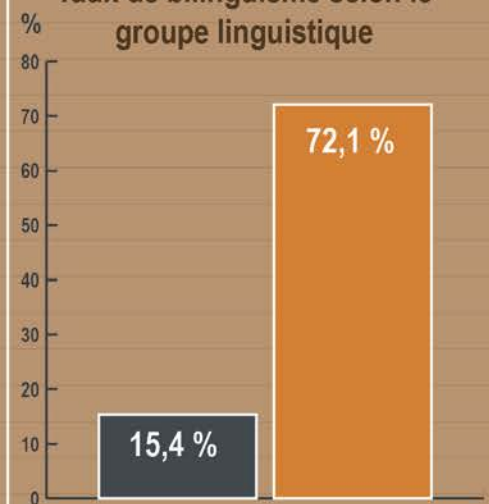
1/3

de la population est bilingue

Proportion des personnes bilingues selon la langue maternelle



Taux de bilinguisme selon le groupe linguistique



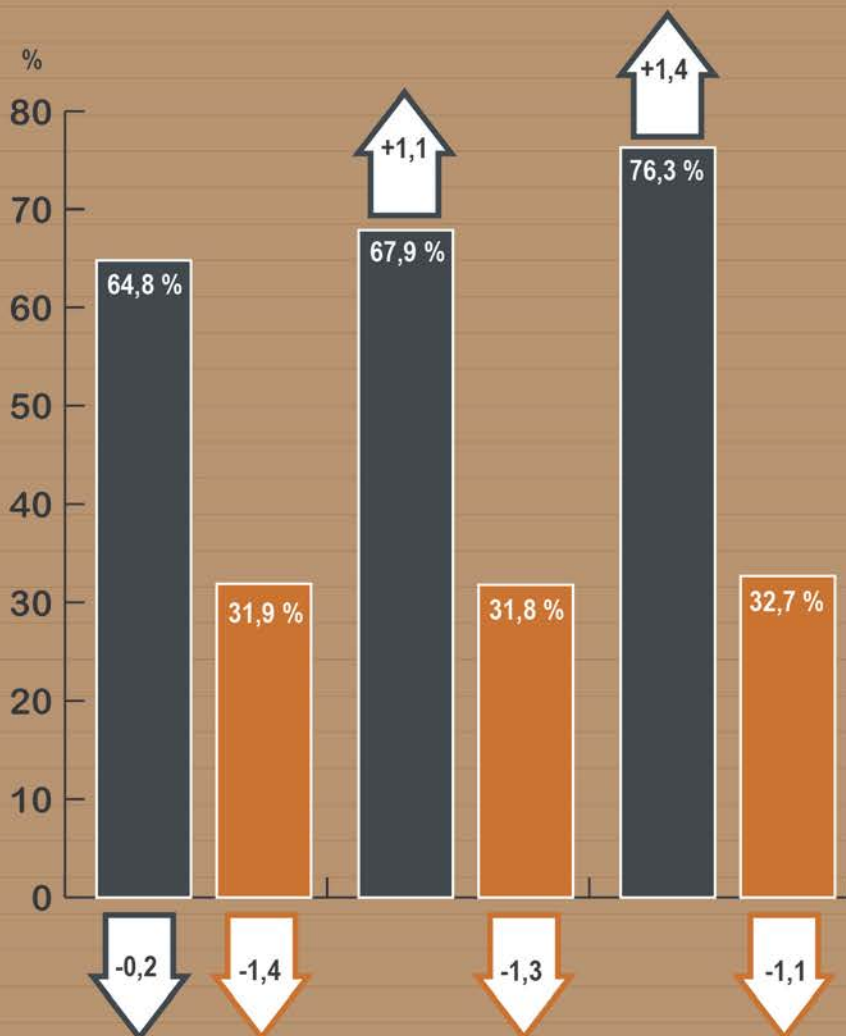
PART DES DEUX LANGUES EN 2016

ET VARIATION PAR RAPPORT À 2001

Langue maternelle

Première langue officielle parlée


Langue parlée à la maison




TRANSMISSION DE LA LANGUE MATERNELLE AUX ENFANTS DANS LES COUPLES MIXTES



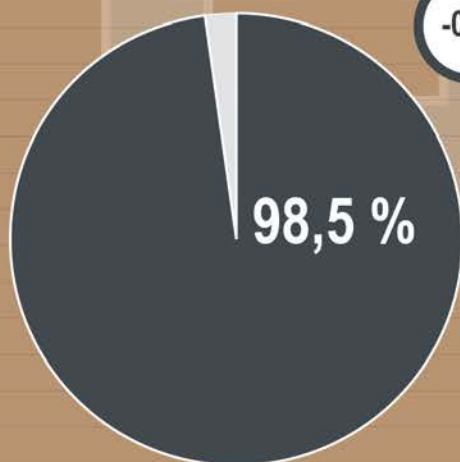
**LANGUES MATERNELLES
SUR 10 ENFANTS ISSUS
DE COUPLES MIXTES**
(un parent francophone et un parent anglophone)

 L'anglais ou les
anglophones
en 2016

 Le français ou les
francophones
en 2016

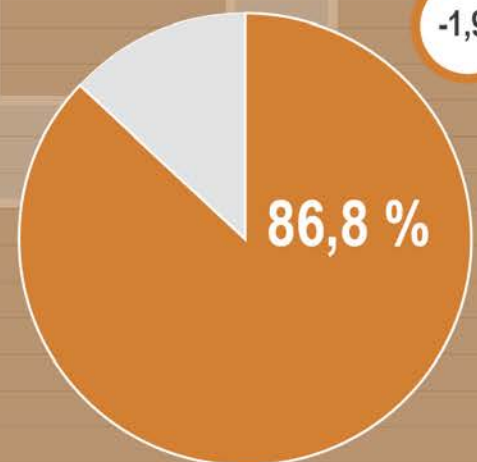
LANGUE MATERNELLE PARLÉE AU FOYER ET VARIATION PAR RAPPORT À 2001

CHEZ LES ANGLOPHONES
LE PLUS SOUVENT



-0,1

CHEZ LES FRANCOPHONES
LE PLUS SOUVENT



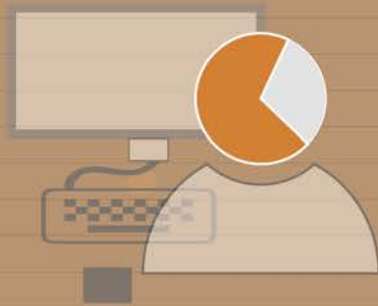
-1,9



LANGUES AU TRAVAIL



96 % des Néo-Brunswickois
parlant le plus souvent l'ANGLAIS au foyer le
parlaient aussi le plus souvent au travail.



70 % des Néo-Brunswickois
parlant le plus souvent le FRANÇAIS au foyer le
parlaient aussi le plus souvent au travail.

LANGUES PARLÉES DANS LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES (fédérale, provinciale et municipale)

0 20 40 60 80 100 %



95 % des fonctionnaires
vivant en ANGLAIS le parlaient aussi le plus souvent au travail.

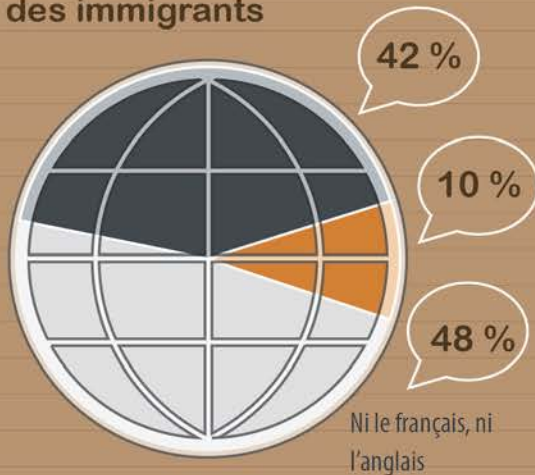


47 % des fonctionnaires
vivant en FRANÇAIS le parlaient aussi le plus souvent au travail.

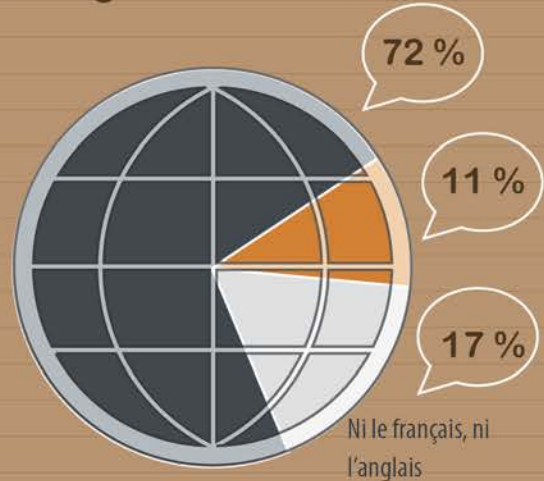
IMMIGRATION



Langues maternelles des immigrants



Première langue officielle parlée des immigrants récents



+29 %

Hausse du nombre d'immigrants de langue maternelle française entre 2011 et 2016

VITALITÉ DES LANGUES



Le nombre de personnes parlant principalement l'anglais à la maison en 2016 dépassait de 7 % le nombre de personnes de langue maternelle anglaise dans la province.



Le nombre de personnes parlant principalement le français à la maison était inférieur de 11 % au nombre de personnes de langue maternelle française.

* Pépin-Filion, Dominique (2018). La situation linguistique au Nouveau-Brunswick : des tendances préoccupantes et quelques signes encourageants, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

COMMENT SE PORTENT LES DEUX LANGUES OFFICIELLES?

*Des parents anglophones choisissent d'envoyer leurs enfants dans une école d'immersion française.
Une communauté rurale accueille une famille immigrante.
Un fonctionnaire apprend le français.*

Chacun de ces gestes a une incidence sur la situation d'une langue.

Le français et l'anglais jouissent au Nouveau-Brunswick d'un statut d'égalité juridique et d'importantes protections constitutionnelles, mais ces éléments ne peuvent garantir à eux seuls l'avenir des langues officielles, surtout lorsqu'une langue est minoritaire par rapport à l'autre. Au fait, comment les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick se portent-elles? Voilà la question à l'origine de l'étude⁴ menée par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques pour le compte du Commissariat aux langues officielles.

L'objectif de cette étude était d'offrir des éléments factuels permettant de mieux comprendre la situation des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles de la province. Cette section présente les faits saillants de cette étude.

L'ÉVOLUTION DES LANGUES OFFICIELLES : STABILITÉ DE L'ANGLAIS, MAIS LENT DÉCLIN DU FRANÇAIS

- En ce qui concerne l'évolution de la part relative des langues officielles, on constate de façon générale une stabilisation de la langue anglaise, mais un lent déclin de la langue française.
- On assiste toujours au lent recul du poids relatif de la communauté de langue française. Le pourcentage de Néo-Brunswickois de langue maternelle française a atteint un creux à 31,9 % en 2016, comparativement à 33,8 % en 1971, alors que le pourcentage de personnes de langue maternelle anglaise est resté stable à environ 65 % de la population depuis 1971.

⁴ Pépin-Filion, Dominique (2018). La situation linguistique au Nouveau-Brunswick : des tendances préoccupantes et quelques signes encourageants, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

- Il y a un recul de l'usage du français à la maison alors que l'usage de l'anglais est en hausse. L'utilisation principale du français à la maison a diminué de près de 3 points de pourcentage depuis 1981 pour s'établir à 28,6 %, alors que l'usage principal de l'anglais a quant à lui augmenté de 2 points de pourcentage, passant à 69,5 %.
- Le pourcentage de personnes utilisant régulièrement une deuxième langue à la maison est en augmentation, quelle que soit la langue, depuis au moins 2001.
- L'immigration et l'anglicisation des immigrants et de leurs enfants ont avantagé disproportionnellement la communauté de langue anglaise. L'anglicisation de certains francophones a aussi favorisé le maintien de l'anglais.

LES LANGUES AU FOYER ET LEUR TRANSMISSION : L'ANGLICISATION À LA HAUSSE, MAIS DES SIGNES ENCOURAGEANTS POUR LE FRANÇAIS

Un léger recul de la rétention du français au foyer

- Moins de 9 francophones sur 10 (86,8 %) parlaient le plus souvent leur langue maternelle à la maison comparativement à la presque totalité des anglophones (98,5 %).
- La dynamique inégale entre la langue minoritaire et celle majoritaire favorise l'anglicisation de certains francophones. Par exemple, 6,6 % des francophones ne parlaient plus leur langue maternelle régulièrement à la maison en 2016, comparativement à seulement 0,7 % des anglophones. L'anglicisation des francophones, qui était de 5,8 % en 2006, a donc augmenté au cours des 10 dernières années.
- La rétention du français diminue avec l'âge et dans le temps, si bien que la langue minoritaire passe lentement au second plan chez certains francophones, qui ne l'utilisent plus que régulièrement au lieu de la parler le plus souvent au foyer. Le français est ainsi passé au second plan à la maison chez 8,3 % des francophones âgées de 25 à 44 ans en 2016.

La transmission des langues dans les couples mixtes : la moitié des mères francophones transmettent le français

- Les parents en couple mixte transmettent beaucoup moins le français que ceux de même langue maternelle. Seuls 4 enfants sur 10 issus de couples mixtes dont un seul conjoint est francophone avaient le français comme langue maternelle en 2016.

- Les francophones en couple mixte, surtout les mères, transmettent toutefois de plus en plus le français à leurs enfants. C'est maintenant plus de la moitié (52,8 %) des enfants de mères francophones en couple mixte qui se sont vu transmettre le français comme langue maternelle, alors que ce pourcentage était de 43,8 % en 2001. On observe donc une augmentation notable de la transmission du français dans les couples mixtes, en particulier ceux dont la mère est francophone, ce qui indique une amélioration du statut de la langue minoritaire au fil du temps. Toutefois, l'écart persiste avec l'anglais et les dynamiques de transmission sont encore inégales entre les langues officielles de la province.

LA VITALITÉ DES LANGUES OFFICIELLES : L'ÉCART ENTRE L'ANGLAIS ET LE FRANÇAIS CONTINUE DE SE CREUSER

- Le nombre de personnes parlant principalement l'anglais à la maison en 2016 dépassait de 7 % le nombre de personnes de langue maternelle anglaise dans la province. En contrepartie, le nombre de personnes parlant principalement le français à la maison était inférieur de 11 % au nombre de personnes de langue maternelle française.
- Le nombre de personnes parlant au moins régulièrement l'anglais à la maison dépassait de 18 % le nombre de personnes de langue maternelle anglaise dans la province en 2016. En comparaison, le nombre de personnes parlant au moins régulièrement le français à la maison n'était supérieur que de 2 % au nombre de personnes de langue maternelle française.
- Les deux indices montrent que la vitalité des deux langues officielles reste inégale, à l'avantage de l'anglais. L'écart de vitalité entre les deux langues officielles continue de se creuser. En 35 ans, l'écart de vitalité entre les langues française et anglaise principalement parlées à la maison est passé de 11 à 18 points.

LE BILINGUISME INDIVIDUEL STAGNE DEPUIS PLUS D'UNE DÉCENNIE

- Pratiquement 250 000 personnes se déclaraient bilingues (anglais-français) au Nouveau-Brunswick en 2016, soit le tiers (33,9 %) de la population de la province.
- Le Nouveau-Brunswick a connu la plus faible croissance du nombre de personnes bilingues (1,7 %) de toutes les provinces canadiennes entre 2011 et 2016, la moyenne nationale étant de 7,3 % au cours de la même période. Il s'agit probablement de la conséquence de la légère baisse de la population de la province, de la diminution de l'accès aux programmes scolaires d'immersion depuis 2008, ainsi que des migrations interprovinciales conjoncturelles, plus susceptibles de toucher les personnes bilingues en début et en fin de carrière lors d'un ralentissement économique comme celui qui a suivi la récession de 2008-2009. Une recherche plus approfondie serait nécessaire pour le confirmer.

- Le taux de bilinguisme stagne à 33 % depuis une quinzaine d'années au Nouveau-Brunswick. Signe encourageant, on constate une légère hausse (+0,7 point de pourcentage) du taux de bilinguisme entre 2011 et 2016.
- Les francophones représentaient les deux tiers (66,7 %) des Néo-Brunswickois bilingues en 2016, alors que les anglophones en constituaient presque le tiers (29,0 %).
- L'augmentation passée du bilinguisme chez les anglophones est surtout attribuable au fait que les jeunes des générations nées après le milieu des années 1960 ont eu accès aux programmes d'immersion. Les programmes d'immersion ont un effet durable sur le bilinguisme de la communauté de langue anglaise et, par conséquent, sur celui de l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

LES LANGUES OFFICIELLES AU TRAVAIL

Les langues officielles sur le marché du travail néo-brunswickois

- L'utilisation de l'anglais dans le monde du travail néo-brunswickois était en augmentation constante depuis 2001 (+1,3 point de pourcentage), alors que l'usage du français avait légèrement diminué (-0,3) en comparaison à 2001. Ainsi en 2016, 89,0 % des Néo-Brunswickois parlaient l'anglais au moins régulièrement au travail comparativement à 36,7 % qui parlaient le français.
- L'usage des langues officielles varie selon les secteurs économiques. L'usage principal du français était sensiblement plus élevé dans les secteurs de l'agriculture, la foresterie et la pêche (37,1 %), de la fabrication (33,0 %), des services d'enseignement (31,6 %) et des soins de santé et d'assistance sociale (28,3 %).
- À l'opposé, l'usage principal de l'anglais était plus important dans les secteurs des services publics (90,5 %), de l'immobilier (85,8 %), des services administratifs (83,8 %), du commerce de gros (83,8 %), du transport et de l'entreposage (83,2 %), de l'industrie de l'information et culturelle (80,7 %) et dans les sous-secteurs de la fabrication du papier (83,7 %), de l'extraction de pétrole et de gaz (96,7 %) et ses activités de soutien (93,8 %), ces deux derniers sous-secteurs incluant les travailleurs qui effectuent des migrations circulaires dans l'Ouest.
- Le bilinguisme au travail était plus important dans les secteurs des administrations publiques (41,2 %), des finances et des assurances (34,4 %) et du commerce de détail (27,5 %), ainsi que dans les sous-secteurs du transport aérien (42,2 %) et ferroviaire (38,7 %), des établissements du patrimoine (42,6 %), des hôpitaux (41,9 %) et des services de soins ambulatoires (33,9 %).
- Dans quelle mesure les Néo-Brunswickois qui vivent le plus souvent en français à la maison travaillent-ils aussi le plus souvent dans la langue minoritaire? Presque 70 % des francophones du Nouveau-Brunswick (69,4 %) qui parlaient le français le plus souvent au foyer le parlaient aussi le plus souvent au travail en 2016.

Une hausse du bilinguisme dans les administrations publiques

- L'utilisation du français dans les différentes fonctions publiques a connu une augmentation importante grâce à la hausse du bilinguisme au travail des fonctionnaires. Le bilinguisme au travail est ainsi passé de 35,5 % en 2001 à 41,2 % chez les employés des administrations publiques qui travaillaient dans la province en 2016.
- L'usage des langues officielles varie selon les paliers de gouvernement et les professions. Plus le palier de gouvernement était élevé, plus les employés y parlaient principalement l'anglais, au détriment du français. On retrouve aussi cette division linguistique hiérarchique parmi les professions exercées au sein des administrations publiques.
- Dans quelle mesure les fonctionnaires néo-brunswickois qui vivent principalement en français à la maison travaillent-ils aussi le plus souvent dans la langue minoritaire? Moins de la moitié (46,5 %) des fonctionnaires qui vivaient en français le parlaient aussi le plus souvent au travail en 2016 (les pourcentages étant de 72,7 % pour les fonctionnaires municipaux, de 53,8 % pour les employés provinciaux, et de seulement 35,6 % pour les fonctionnaires fédéraux). Plusieurs devaient travailler le plus souvent dans la langue majoritaire avant de pouvoir parler la langue de leur choix. En comparaison, la quasi-totalité (95 %) des fonctionnaires qui vivaient en anglais le parlaient aussi le plus souvent en 2016 (les pourcentages étant de 96,8 % pour les fonctionnaires municipaux, de 94,8 % pour les employés provinciaux, et de 94,4 % pour les fonctionnaires fédéraux).

L'IMMIGRATION ET LES LANGUES OFFICIELLES

L'immigration en Atlantique et au Nouveau-Brunswick

- De plus en plus d'immigrants s'établissent dans les provinces de l'Atlantique et au Nouveau-Brunswick, bien que les taux d'immigration y soient parmi les plus faibles au Canada. Au Nouveau-Brunswick, la poussée de l'immigration récente a contribué à faire monter le taux d'immigration provincial de 3,1 % en 2001 à 4,6 % en 2016.

Une hausse du nombre d'immigrants francophones, malgré une stagnation du nombre de nouveaux arrivants

- En 2016, les taux d'immigration au sein des deux communautés de langue officielle étaient de 5,5 % chez la majorité anglophone, mais de seulement 2 % chez la minorité francophone.

- Près de 1 immigrant sur 10 (9,6 %) vivant au Nouveau-Brunswick en 2016 était de langue maternelle française, comparativement à 4 sur 10 (41,6 %) qui étaient de langue maternelle anglaise. La proportion d'immigrants de langue maternelle française est stable depuis 2001, grâce à une croissance des effectifs d'immigrants francophones qui a été proportionnelle à la croissance de l'ensemble de la population immigrante de la province. La proportion d'immigrants de langue maternelle anglaise était cependant en déclin et s'établissait à 41,6 % en 2016, comparativement à 60,6 % en 2001, à cause de l'augmentation du nombre d'immigrants de langue non officielle.
- On observait une hausse importante (+29 %) du nombre d'immigrants de langue maternelle française (+730), qui est passé de 2 530 en 2011 à 3 260 en 2016. Cette hausse du solde d'immigrants de langue maternelle française dans la province s'expliquerait par l'arrivée de nouveaux immigrants francophones directement de l'étranger, mais aussi en provenance des autres provinces, et surtout par une meilleure rétention des immigrants francophones déjà installés dans la province.
- On ne rapportait en 2016 qu'une faible augmentation du nombre d'immigrants francophones arrivés récemment de l'étranger. Ces immigrants récents de langue maternelle française représentaient cependant plus du quart (27,5 %) des immigrants récents de langue maternelle officielle dans la province, un pourcentage qui se rapproche pour la première fois du poids démographique de la communauté francophone au Nouveau-Brunswick.

L'intégration des immigrants aux communautés de langue officielle

- La très grande majorité (94,7 %) des habitants du Nouveau-Brunswick qui sont nés à l'étranger pouvaient soutenir une conversation en anglais ou en français en 2016. En effet, seuls 5,4 % des immigrants ont déclaré ne pas connaître une des langues officielles de la province. En fait, 91,8 % des habitants de la province nés à l'étranger connaissaient l'anglais, comparativement à seulement 24,8 % qui connaissaient le français en 2016.
- L'âge des immigrants est en moyenne inférieur à l'âge moyen provincial, ce qui contribue à stabiliser la population de jeunes malgré le vieillissement de la population. Par exemple, les immigrants ne représentent que 2,0 % des francophones au Nouveau-Brunswick, mais 6,7 % des enfants de langue maternelle française de la province sont des enfants d'immigrants. En comparaison, les immigrants anglophones représentent 5,5 % des anglophones, mais c'est près de 10 % (9,6 %) des enfants anglophones au Nouveau-Brunswick qui sont issus de l'immigration.

- Lors de la diffusion des données du recensement de 2016, Statistique Canada faisait remarquer qu'à l'extérieur du Québec, c'est au Nouveau-Brunswick que les immigrants vivent le plus en français, bien qu'il y ait 5 fois plus d'immigrants qui parlent l'anglais (62,3 %) le plus souvent à la maison, qu'il y en a qui parlent le français (12,0 %) le plus souvent au foyer.
- Environ 1 immigrant récent sur 10 (11,4 %) avait le français comme première langue officielle parlée, alors que 7 sur 10 (72,0 %) avaient l'anglais à ce titre en 2016.

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.

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 2014-2017. 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 (PCNB), 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 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	Candidats bilingues (français et anglais)	Candidats d'expression anglaise
2013-2014 : 1,3 %	2013-2014 : 6,9 %	2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 7,4 %	2014-2015 : 5,3 %	2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 18 %	2015-2016 : 2 %	2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 11 %	2016-2017 : 6 %	2016-2017 : 81 %
2017-2018 : 8,1 %	2017-2018 : 12,8 %	2017-2018 : 79,1 %

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick

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.

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2017 ET LE 31 MARS 2018

Durant la période allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, le Commissariat a reçu 198 plaintes. De ce nombre, 79 plaintes étaient recevables, soit 64 alléguant le manque de service en français et 15 alléguant le manque de service en anglais. Par ailleurs, 119 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 95 demandes de renseignements.

Enquêtes initiées par la commissaire

Au cours de la même période, la commissaire a entrepris deux enquêtes : une visant le plan gouvernemental sur les langues officielles (voir page 36); l'autre portant sur l'application de la LLO dans les foyers de soins (en cours).

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 le processus alternatif de résolution de plainte).
- 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.

LE PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION DE PLAINTE

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, distribue des dépliants publicitaires ou a 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 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 2017-2018

293 COMMUNICATIONS



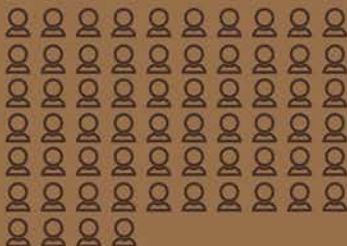
198 PLAINTES (68 %)

95 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS (32 %)

79 PLAINTES RECEVABLES

LANGUE VISÉE PAR LES PLAINTES RECEVABLES

81 % Service en français



19 % Service en anglais



RÉGIONS VISÉES PAR LES PLAINTES RECEVABLES



1 Moncton et Sud-Est : 26,9 %

2 Fundy et Saint John : 2,6 %

3 Fredericton et la Vallée :

39,7 % (bureaux régionaux)

20,5 % (bureaux centraux)

4 Madawaska et Nord-Ouest : 1,3 %

5 Restigouche : 0 %

6 Bathurst et

Péninsule acadienne : 3,8 %

7 Miramichi : 5,1 %

SERVICES VISÉS PAR LES PLAINTES RECEVABLES



52 % Service en personne



14 % Affichage



13 % Communications téléphoniques



11 % Documents

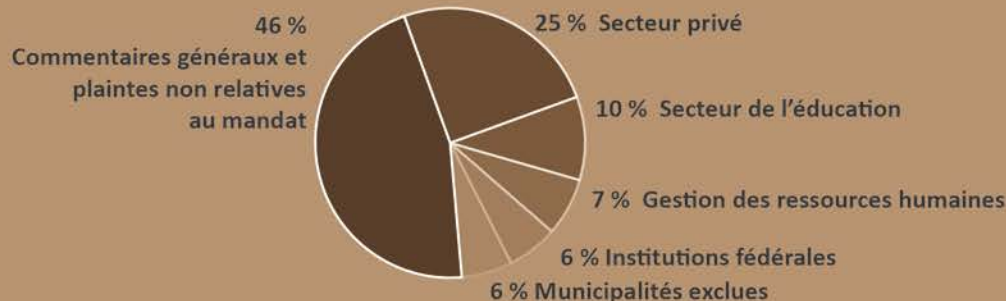


8 % Information et services en ligne, médias sociaux



Autres 2 % Autres

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



État d'avancement des plaintes recevables - du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	34	4	38
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	26	8	34
Plaintes retirées par la partie plaignante	3	3	6
Cessation d'enquête (plainte ne relevant pas de la compétence de la commissaire)	1	0	1
Total	64	15	79

État d'avancement des plaintes recevables traitées - du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables				Conclusion	
	Plaintes reçues en 2017-2018	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	
Alcool NB	6	8	0	0	14	14	0	
Ambulance Nouveau-Brunswick	1	4	0	5	0	5	0	
Archives provinciales du Nouveau-Brunswick	1	0	0	0	1	1	0	
Assemblée législative	1	0	0	0	1	1	0	
Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick	0	1	0	1	0	1	0	
Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick	0	1	0	1	0	1	0	
Association des barbiers immatriculés du Nouveau-Brunswick	0	2	2	0	0	0	0	
Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick	0	2	2	0	0	0	0	
Association des paramédics du Nouveau-Brunswick	1	0	1	0	0	0	0	
Bureau de l'Ombudsman	0	1	0	1	0	1	0	

État d'avancement des plaintes recevables traitées - du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 (suite)

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables				Conclusion	
	Plaintes reçues en 2017-2018	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées	
Bureau du Conseil exécutif	1	0	1	0	0	0	0	
Cabinet du procureur général	0	1	0	1	0	1	0	
Commission des services financiers et des services aux consommateurs	0	1	0	0	1	1	0	
Conseil du Trésor	1	0	1	0	0	0	0	
Développement de l'énergie et des ressources	0	2	0	2	0	2	0	
Développement social	0	2	1	1	0	1	0	
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	0	1	0	1	0	0	1	
Énergie Nouveau-Brunswick	2	3	1	0	4	4	0	
Force policière de la City of Saint John	1	0	1	0	0	0	0	
Fredericton (Cité)*	2	3	2	1	2	3	0	
Justice et Sécurité publique	7	3	1	8	1	9	0	
Opportunités Nouveau-Brunswick	1	1	1	0	1	1	0	
Réseau de santé Horizon	6	10	6	4	6	10	0	
Réseau de santé Vitalité	1	3	0	1	3	4	0	
Santé	1	1	0	0	2	1	1	
Service Nouveau-Brunswick	3	3	0	3	3	6	0	
Transports et Infrastructure	1	0	0	0	1	0	1	
Travail sécuritaire NB	1	0	0	0	1	1	0	
Total	38	53	20	30	41	68	3	
	91		91			71		

* (une de ces plaintes vise la Force policière de la Ville de Fredericton)

SE DONNER LES MOYENS DE RÉUSSIR

Le gouvernement provincial a l'obligation légale d'avoir un plan d'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). La raison d'être de ce plan est simple : assurer le respect des obligations fixées par la *Loi* grâce à l'adoption d'une série de mesures en matière d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques.

Le premier ministre du Nouveau-Brunswick doit faire rapport annuellement sur les résultats de la mise en œuvre du *Plan d'application* de la LLO. Ainsi, en mars 2017, il a présenté le premier rapport d'évaluation du plan. À la suite du dépôt de ce document, le Commissariat a entrepris une enquête afin de déterminer si la mise en œuvre du plan gouvernemental respectait les dispositions de la LLO et permettait d'atteindre les objectifs fixés par la *Loi*.

L'enquête du Commissariat révèle que la mise en œuvre du plan ne respecte pas plusieurs dispositions de la LLO et ne permet pas d'atteindre plusieurs objectifs fixés par la *Loi*. Cette situation est causée principalement par l'absence d'une structure et de ressources adéquates pour assurer l'application de la LLO et appuyer efficacement le premier ministre dans sa responsabilité première : être le ministre responsable de la *Loi sur les langues officielles*⁵.

La commissaire recommande donc la création d'un Secrétariat aux langues officielles, dirigé par un sous-ministre et doté d'un effectif adéquat pour assurer l'application de la LLO.

⁵ Article 2 de la *Loi sur les langues officielles* : « Le Premier ministre est responsable de l'application de la présente loi. »

PREMIÈRE PARTIE : LA GENÈSE DU PLAN

Un plan pour assurer la conformité à la LLO

En 2009, dans le cadre du 40^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), le gouvernement provincial annonce la création d'un comité interministériel afin d'élaborer un plan de mise en œuvre de la LLO.

Le 1^{er} décembre 2011, le *Plan sur les langues officielles 2011-2013 : Le bilinguisme officiel – Une force* est dévoilé. Ce document présente des objectifs et des mesures pour assurer une pleine conformité à la LLO. Comme l'écrit le premier ministre de l'époque dans le Plan : « *En adoptant le Plan sur les langues officielles 2011-2013, nous reconnaissons d'une part, l'énorme progrès accompli à ce jour et d'autre part, le désir de réduire l'écart qui persiste entre les résultats attendus et la situation réelle* ».

Le plan comporte quatre axes d'intervention : langue de service, langue de travail, promotion des langues officielles, et connaissance de la LLO. Parmi les mesures les plus importantes du plan, on note les suivantes :

- Des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique;
- Une révision du programme de formation linguistique;
- La révision des profils linguistiques afin de tenir compte de la langue de travail;
- Le développement d'une politique sur l'affichage gouvernemental;
- L'examen des moyens de promouvoir et de développer l'industrie de la langue dans la province;
- L'instauration d'une Journée du bilinguisme pour la fonction publique et d'une reconnaissance annuelle du premier ministre pour un service d'excellence.

En 2014⁶, le gouvernement provincial a commandé une évaluation de ce premier plan⁷. Celle-ci, réalisée par un expert-conseil indépendant, confirme la pertinence du Plan, mais « ne décèle toutefois pas de changements importants au niveau de la langue de service ou de la langue de travail ». En fait, l'évaluation révèle surtout de nombreuses faiblesses : le Plan n'a été que partiellement mis en œuvre, les résultats concrets sont minces, et on note des faiblesses en matière de leadership, de suivi et de reddition de compte. Cinq recommandations sont formulées au terme de cette évaluation. Elles sont destinées au nouveau plan sur les langues officielles qui doit maintenant être adopté en vertu des changements effectués à la LLO en 2013.

Après avoir analysé ce rapport d'évaluation, le Commissariat aux langues officielles (CLO) présente dans son rapport annuel 2014-2015 ses propres recommandations pour améliorer l'efficacité du nouveau plan sur les langues officielles :

- Le succès d'un plan sur les langues officielles passe d'abord par un engagement clair, manifeste et soutenu de la part du gouvernement;
- Le gouvernement doit se donner les moyens de mettre en œuvre les mesures du Plan;
- Un solide processus de reddition de comptes doit être instauré afin de mesurer les progrès et assurer une progression soutenue vers les objectifs du Plan.

⁶ Le 23 avril 2013, le Bureau du Conseil exécutif a annoncé que le Plan 2011-2013 était reconduit pour l'exercice 2013-2014.

⁷ Évaluation du *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme – Une force; 2011-2013*, par le Groupe Consortia Group, septembre 2014.

LA RAISON D'ÊTRE DU PLAN D'APPLICATION DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles*

Extrait du *Rapport du Comité spécial de révision de la Loi sur les langues officielles* (2013)

« Le gouvernement a adopté un premier plan global, intitulé *Le bilinguisme officiel — Une force*, pour couvrir les années 2011 à 2013. Ce plan vise une action coordonnée et concertée des ministères et organismes du gouvernement pour le respect de leurs obligations linguistiques.

Contrairement à la *Loi sur les langues officielles* du Canada, la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ne prévoit aucune mesure visant le respect des obligations linguistiques des ministères et institutions du gouvernement. Le comité note qu'un grand nombre des difficultés rencontrées semblent liées à l'application de la loi.

Le comité [Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*] croit qu'il est important de confirmer dans la loi l'obligation du gouvernement de se doter d'un plan global d'application de la *Loi sur les langues officielles*. Ce plan devrait présenter un ensemble de moyens pour relever les défis et devrait contenir des mesures novatrices pour favoriser la création d'une culture bilingue au sein de la fonction publique et la progression vers l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles. Ce plan global devrait aussi préciser des mécanismes à mettre en place afin de permettre au gouvernement de tenir compte de la réalité spécifique de chaque communauté linguistique dans l'élaboration de ses programmes et politiques.

Le comité recommande

- que soient ajoutées, dans la *Loi sur les langues officielles*, des dispositions obligeant le gouvernement à élaborer et à appliquer un plan global visant le respect de ses obligations linguistiques, assorti d'objectifs clairs et d'échéanciers.

Le comité recommande aussi que la planification inclue :

- l'élaboration de plans d'action ministériels et institutionnels pour atteindre les objectifs du plan global;
- l'intégration de la langue de travail dans la création d'équipes de travail et l'élaboration de profils linguistiques;
- des mesures d'évaluation;
- des mesures pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique;
- des mécanismes pour favoriser la progression vers l'égalité réelle des deux communautés linguistiques de la province.

Le comité est d'avis qu'un suivi et une coordination des efforts du gouvernement sont essentiels au succès de la mise en œuvre du plan global et des plans d'action ministériels. En conséquence, le comité recommande l'ajout, dans la loi, de dispositions prévoyant :

- la création d'une coordination centrale pour la mise en œuvre du plan global et des plans d'action ministériels;
- l'obligation, pour les ministères et institutions, de préparer des rapports annuels sur la mise en œuvre de leur plan d'action;
- l'obligation de préparer un rapport annuel sur l'état d'avancement du plan global, à présenter au premier ministre et à l'Assemblée législative. »

Rapport du Comité spécial de révision de la Loi sur les langues officielles, page 23, publié par l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, printemps 2013.

DEUXIÈME PARTIE : LE PLAN SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Un plan obligatoire

En 2013, la *Loi sur les langues officielles* est modifiée. Le nouvel article 5 de la LLO, qui est entré en vigueur le 5 décembre 2013, établit que le gouvernement doit élaborer et mettre en application un plan global relatif à ses obligations linguistiques. L'article 5 est précis quant aux objectifs du plan et aux mesures qu'il doit contenir. Et le législateur désire atteindre des objectifs d'envergure : le plan doit notamment renfermer des

mesures « pour assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics ».

La LLO prévoit que le premier ministre est chargé d'assurer la coordination gouvernementale centrale du plan et de veiller à sa mise en application. Cela est tout à fait logique, car le premier ministre est déjà responsable de l'application de la LLO en vertu de l'article 2 de la *Loi*.

Ce que l'article 5.1 de la LLO dit...

Plan de mise en application

5.1(1) La province élabore un plan établissant les modalités de respect des obligations que lui impose la présente loi, lequel énonce notamment :

- a) les buts et les objectifs afférents à ses obligations;
- b) les mesures propres à assurer l'égalité de statut des deux communautés linguistiques;
- c) les mesures propres à assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics;
- d) les mesures propres à assurer la prise en compte de la langue de travail dans la détermination des équipes de travail au sein des services publics et l'élaboration des profils linguistiques des postes dans les services publics;
- e) les mesures propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics;
- f) les mesures propres à prévoir la révision et l'amélioration, au besoin, de ses politiques en matière d'affichage public en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région;
- g) les mesures de rendement affectées à l'évaluation de l'efficacité des mesures appliquées dans le cadre du plan et aux délais impartis pour leur mise en application.

Extrait de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

Dévoilement du nouveau plan

Le 24 juillet 2015, le gouvernement provincial dévoile enfin le nouveau plan sur les langues officielles *Le bilinguisme officiel : une valeur fondamentale* 2015⁸. Il s'agit d'un plan d'une durée de cinq ans⁹.

Dans le communiqué de presse annonçant le plan, le ministre responsable des Langues officielles déclare¹⁰ : « Ce nouveau plan propose notamment une série de mesures propres à assurer l'égalité d'usage de nos deux langues officielles dans les services publics »¹¹.

Le nouveau plan reprend plusieurs parties du plan précédent. Ainsi, il est structuré en quatre axes :

- langue de service;
- langue de travail;
- développement des deux communautés linguistiques officielles; et
- connaissance de la LLO et des autres obligations.

Chaque axe renferme une série de mesures ainsi que les « résultats attendus » à la fin de chacune des cinq années du plan. Par ailleurs, chaque ministère et organisme gouvernemental doit élaborer son propre plan d'action pour mettre en œuvre le plan gouvernemental. Cela donne une certaine flexibilité aux ministères dans la mise en œuvre des mesures du Plan.

⁸ Le 10 avril 2014, le Bureau du Conseil exécutif annonçait que le Plan 2011-13 demeurerait en vigueur jusqu'à la fin octobre 2014.

⁹ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Plan sur les langues officielles – Le bilinguisme officiel : une valeur fondamentale*, p 8.

¹⁰ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, communiqué de presse du 24 juillet 2015 à l'occasion du dévoilement du nouveau plan sur les langues officielles.

¹¹ Bien que l'ensemble des services publics soient visés par le Plan [par. 5.1(3)] de la LLO, l'article 45 de la LLO permet de restreindre pas règlement cette application. Le 22 décembre 2015, le gouvernement provincial a adopté un règlement qui a eu pour effet d'exclure les sociétés de la Couronne et les régies de la Santé de l'obligation de mettre en application le plan gouvernemental.

Un plan dont plusieurs éléments ne sont pas conformes à la LLO

En 2015, le Commissariat mène une enquête¹² afin de déterminer si le nouveau plan sur les langues officielles est conforme aux dispositions de la LLO. Il relève trois volets qui ne sont pas conformes à la Loi :

1. les mesures du nouveau plan ne permettront pas d'assurer une égalité d'usage des deux langues officielles;
2. le Plan ne renferme aucune mesure pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique;
3. le Plan ne comporte pas de moyens suffisants pour permettre aux fonctionnaires d'être supervisés et de travailler dans la langue officielle de leur choix.

Dans son rapport d'enquête, la commissaire recommande donc une révision en profondeur du Plan, recommandation qui fut rejetée par le gouvernement¹³.

¹² Un résumé de l'enquête a été présenté dans le rapport annuel 2015-2016 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

¹³ « Nous convenons qu'il reste encore du travail à faire pour assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics. Nous sommes toutefois d'avis que ce plan et les plans d'action ministériels constituent ensemble l'action gouvernementale servant à répondre aux obligations prescrites par la LLO à l'article 5(1). » Lettre de la greffière du Conseil exécutif et secrétaire du Cabinet à la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, 14 juin 2016.

Le premier rapport d'évaluation du Plan

La LLO prévoit que le premier ministre doit présenter annuellement à l'Assemblée législative le rapport des activités entreprises dans le cadre du Plan¹⁴. Ainsi, le 28 mars 2017, soit un an après l'échéance de la première année de mise en œuvre du Plan, le premier ministre fait parvenir au greffier de l'Assemblée législative le premier rapport d'évaluation du Plan. Peu après, ce document a été affiché sur le site Web de l'Assemblée législative. Étant donné que le gouvernement provincial ne publie pas de communiqué à cette occasion, le dépôt de ce rapport passe largement inaperçu.

Le rapport d'évaluation consiste en un document d'une vingtaine de pages qui présente un compte rendu des activités menées dans le cadre de la première année de la mise en œuvre du Plan, soit l'exercice 2015-2016. Ce compte rendu renferme quatre annexes :

- Annexe A
Liste des ministères visés par le Plan et renseignements complémentaires quant à l'élaboration d'un plan ministériel, la constitution d'une équipe responsable de sa mise en œuvre, et l'assignation d'un membre de la haute direction au plan.
- Annexe B
État de mise en œuvre des mesures prises par l'ensemble des ministères et organismes visés par le Plan.
- Annexe C
État de mise en œuvre des mesures relevant du ministère des Ressources humaines (maintenant le Conseil du Trésor).
- Annexe D
État de mise en œuvre de mesures relevant de trois ministères.

¹⁴ Par. 5.1(5) de la LLO : « Dans les plus brefs délais après la fin d'un exercice financier et après réception des rapports que prévoit le paragraphe (4), le premier ministre présente à l'Assemblée législative le rapport des activités entreprises dans le cadre du plan élaboré en vertu du paragraphe (1) ».

TROISIÈME PARTIE : L'ENQUÊTE DU COMMISSARIAT

La nécessité d'approfondir la question

À la lecture du rapport gouvernemental d'évaluation¹⁵, le Commissariat a constaté qu'il était très difficile de mesurer l'efficacité des mesures entreprises dans le cadre du plan, et ce, au regard notamment de la prestation de services dans les deux langues officielles.

Le Commissariat a donc décidé d'entreprendre une enquête. Celle-ci avait pour but de déterminer si la mise en œuvre du plan gouvernemental respecte les dispositions de la LLO et permet d'atteindre les objectifs qui y sont fixés.

L'enquête a été menée en cinq étapes :

1. Examen du rapport d'évaluation;
2. Série de rencontres avec les représentants de divers ministères :
 - a) Bureau du Conseil exécutif (BCE) pour l'examen des résultats des mesures coordonnées par cet organisme;
 - b) Rencontre avec le Conseil du Trésor (CT) pour l'examen des résultats des mesures coordonnées par cet organisme;
 - c) Rencontre avec le ministère des Transports et de l'Infrastructure pour l'obtention d'information sur la politique en matière d'affichage;

d) Rencontre avec les dirigeants de trois ministères (Agriculture, Aquaculture et Pêches¹⁶, Développement social, et Service Nouveau-Brunswick) pour l'examen de l'application des mesures du Plan au sein de leur ministère;

3. Requête de documents et de renseignements supplémentaires;
4. Analyse de l'information obtenue;
5. Rédaction du rapport d'enquête.

Le rapport gouvernemental d'évaluation présente le résultat des mesures entreprises au cours de la première année de mise en œuvre du Plan. Dans le cadre de son enquête, le Commissariat a regroupé ces résultats dans les six grands domaines d'intervention du Plan qui sont prévus dans la LLO :

1. la prestation de services dans les deux langues officielles;
2. l'amélioration de la capacité bilingue de la haute fonction publique;
3. la possibilité pour les fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix;
4. la révision et l'amélioration des politiques en matière d'affichage gouvernemental public;
5. l'égalité de statut des deux communautés linguistiques;
6. l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics.

¹⁵ Le *Rapport d'évaluation du Plan sur les langues officielles* qui a été déposé à l'Assemblée législative ne comportait que deux annexes, soit les annexes A et B. La version en ligne du même document, accessible depuis le site Web de l'Assemblée législative, comporte deux autres annexes : C et D. Pour les fins de l'enquête, le Commissariat a utilisé la version en ligne du Rapport d'évaluation.

¹⁶ Ce ministère et le ministère du Développement de l'énergie et des ressources sont administrés conjointement par la même équipe de direction (sous-ministre et hauts fonctionnaires).

Les constats de l'enquête

MESURES LIÉES À LA PRESTATION DE SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Un des buts fondamentaux du Plan est d'assurer la prestation de services publics de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province. Le Plan présente une série de mesures liées à cet objectif. Toutefois, plusieurs sont de nature administrative ou étaient déjà utilisées avant l'adoption du Plan. Par contre, quelques-unes de ces mesures se démarquent par le fait qu'elles peuvent véritablement influencer la qualité de la prestation de services bilingues. Ce sont surtout ces mesures qui ont été évaluées dans le cadre de cette enquête.

Ressources humaines

Mesure du plan

- Les ministères et les organismes prendront des mesures pour prouver que tous les services peuvent être offerts dans les deux langues officielles, compte tenu de leurs ressources disponibles.
- Résultat obtenu : Les 22 ministères (100 %) ont indiqué qu'ils avaient mené l'exercice.

Selon le Bureau du Conseil exécutif, cette mesure a été principalement réalisée par un exercice administratif qui existe depuis des années : la révision des profils linguistiques. Cette révision consiste à examiner le nombre de personnes unilingues et bilingues requis dans les équipes constituées pour fournir des services au public.

Le Commissariat juge qu'un simple examen des profils linguistiques est insuffisant pour prouver la prestation de services bilingues. En effet, les profils actuels ne présentent pas le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes exigeant le bilinguisme. Dès lors, l'examen du profil ne permet pas de démontrer (ou prouver) une prestation de

services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le Commissariat a demandé au BCE de lui fournir une liste des autres activités entreprises par les ministères pour prouver la prestation de services dans les deux langues officielles. Ce dernier a fait parvenir une liste de cinq mesures :

- Faire l'offre active et s'assurer que l'affichage est bilingue dans tous les points de contact avec les clients,
- Veiller à l'intégration des employés,
- Surveiller l'offre active,
- Distribuer fréquemment des rappels concernant le *Guide pour mener des réunions bilingues avec efficacité*,
- Ne recevoir aucune plainte liée aux langues officielles durant la période d'évaluation.

Ces mesures sont insuffisantes pour « prouver » la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Le Commissariat estime que le gouvernement devrait plutôt avoir recours à un processus systématique de vérification des services dans chacune des deux langues officielles. Un tel processus consisterait à vérifier régulièrement l'offre active de service par les employés, la disponibilité du service dans chacune des deux langues ainsi que la qualité du service offert en français et en anglais.

Observations lors de rencontres avec des ministères pour l'examen de l'application des mesures du Plan au sein de leur organisation (étape 2d)

Le ministère de l'Agriculture, de l'Aquaculture et des Pêches mène partiellement des vérifications systématiques. En effet, ce ministère effectue annuellement des vérifications aléatoires des lignes téléphoniques des employés afin de valider l'offre active de service et la prestation effective de service dans les deux langues officielles.

Parmi les autres mesures avancées par les ministères pour « prouver » la prestation de services bilingues, Service Nouveau-Brunswick a fait mention de son système de répartition des clients en fonction du choix de langue du client. Bien que pertinent, cet élément ne démontre pas une capacité effective à fournir un service de qualité égale dans les deux langues. Pour sa part, Développement social a précisé qu'il vérifiait non seulement les profils linguistiques, mais aussi l'existence d'un plan de contingence afin de pallier l'absence de personnes bilingues.

Mesure du plan

- Les ministères examineront leurs effectifs actuels rattachés aux divers profils linguistiques et vérifieront que chaque employé qui fait partie de l'effectif *bilingue essentiel* possède un certificat d'évaluation valide et à jour, et ce, au bon niveau.
- Résultat obtenu : Les 22 ministères ont indiqué que cet exercice était en cours.

Outre le fait que la mesure n'était pas complétée à la fin de la première année du plan, le BCE n'a pas été en mesure de fournir des données précises sur les résultats de cet exercice. En d'autres termes, le rapport d'évaluation ne présente aucun résultat, même partiel, quant au nombre de certificats à jour et au bon niveau. Une fois de plus, le rapport d'évaluation ne permet pas d'établir l'efficacité des mesures au regard de la prestation de services dans les deux langues officielles.

La rencontre avec le BCE a permis d'apprendre que le gouvernement n'a pas encore fait l'exercice de fixer un niveau de compétence en langue seconde pour chaque poste exigeant le bilinguisme. Selon le BCE, le niveau Intermédiaire Plus (2+) demeure le niveau de référence général employé présentement pour les profils linguistiques. Le Commissariat estime qu'il s'agit là d'un niveau nettement insuffisant pour des postes qui nécessitent l'échange d'informations détaillées avec le public. En raison de

cette lacune flagrante, le Commissariat estime que le gouvernement ne peut garantir la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Observations lors de rencontres avec des ministères pour l'examen de l'application des mesures du Plan au sein de leur organisation (étape 2d)

Lors des rencontres avec les ministères, le Commissariat a noté que certains d'entre eux attendaient des instructions de l'administration centrale quant à la façon de procéder pour mettre en œuvre cette mesure. Un sous-ministre a aussi évoqué le fait que cette mesure posait un défi quant aux employés syndiqués.

Fait à noter, certains ministères fixent des niveaux de compétence en langue seconde plus élevés pour des postes spécialisés. Ainsi, le ministère du Développement social exige le niveau 3 (Avancé) pour ses travailleurs sociaux; Service Nouveau-Brunswick exige aussi le niveau 3 pour tous ses employés de première ligne.

Mesure du plan

- Le ministère des Ressources humaines (MRH) examine la politique sur la langue de service et les lignes directrices connexes. Il modifie ou met à jour cette politique au terme des consultations d'usage.
- Terminé
- Aucune modification nécessaire

La Politique sur la langue de service sert à « opérationnaliser » les obligations établies par la LLO. Par exemple, elle présente les facteurs dont les ministères doivent tenir compte pour élaborer les profils linguistiques, soit le nombre d'employés bilingues et unilingues dans chaque équipe de travail afin de fournir au public des services dans les deux langues officielles.

Le Commissariat a été surpris d'apprendre que le Conseil du Trésor¹⁷ n'a pas modifié la Politique sur la langue de service à la suite de l'examen prévu dans le Plan. Pourtant, au cours des dernières années, le Commissariat a formulé d'importantes recommandations en matière de profils linguistiques¹⁸. Par exemple, le Commissariat a recommandé que les profils incorporent le niveau de compétence en langue seconde pour les postes exigeant le bilinguisme. Ces recommandations auraient dû amener le Conseil du Trésor à modifier la Politique sur la langue de service, ce qui n'a pas été fait.

Formation en langue seconde

La formation en langue seconde est l'une des principales options qui s'offrent aux ministères pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles. Le plan présente d'ailleurs des mesures en ce domaine. Une retient particulièrement l'attention :

Mesure du plan

- Le MRH élaborera un modèle ou un plan qui permettra de repérer des participants futurs pour les cours de langue seconde, et ce, en fonction des groupes prioritaires (employés de première ligne, initiatives de planification de la relève, aptitudes, etc.).
- Terminé
- On a élaboré un nouveau modèle normalisé de sélection des participants aux cours de langue seconde; ce modèle a été examiné et sera mis en œuvre par tous les ministères du GNB.

Le Commissariat a obtenu le *Guide et lignes directrices relatives à la formation en langue seconde pour surveillants et les employés*.

Le document décrit le but, les priorités, les critères de sélection des participants ainsi que le rôle et les responsabilités de chacun en matière de formation en langue seconde. Fait à noter, le document précise que la formation est, à elle seule, souvent insuffisante pour améliorer ou maintenir les compétences en langue seconde. Par conséquent, les participants devront conclure une entente d'apprentissage indiquant d'autres activités qu'ils s'engagent à effectuer afin de mettre en pratique leur langue seconde au travail.

Au cours de la première année de mise en œuvre du Plan (2015-2016), 199 personnes avaient suivi une formation en langue seconde. Étant donné que les niveaux de compétence des participants au début et à la fin de la formation en langue seconde ne sont pas enregistrés, il n'est pas possible d'évaluer le taux de succès de cette formation.

Par ailleurs, depuis quelques années, le gouvernement provincial offre à ses employés un programme d'immersion en français d'une durée d'une semaine à Shippagan. Au cours de l'été 2016, 14 employés ont participé au programme; et 6 y ont participé en 2017. Le Commissariat salue ce nouveau programme d'immersion; toutefois, le faible nombre de participants soulève plusieurs questions.

¹⁷ Ministère responsable de la Politique sur la langue de service.

¹⁸ Voir « Agir avec plus de rigueur », Rapport annuel 2013-2014 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

MESURES LIÉES AUX TIERS

Lorsqu'une institution a recours à un tiers pour fournir un service en son nom, la LLO prévoit que ce dernier a les mêmes obligations linguistiques que l'institution. De plus, l'institution doit veiller à ce que le tiers respecte ses obligations.

Mesure du plan

- Est-ce que votre ministère a inclus dans les contrats de service avec des tiers une clause garantissant que le fournisseur de services respecte les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relative à la langue de service quand il offre des services au public ou à d'autres ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick en votre nom?
- Oui : 13 ou 59 %
- Non : 3 ou 14 %
- Sans objet : 4 ou 18 %
- Aucun suivi : 2 ou 9 %

Le Commissariat constate que la majorité des ministères ont donné suite à cette mesure¹⁹. Toutefois, il rappelle que des mesures de contrôle sont nécessaires pour veiller à ce que les tiers respectent effectivement leurs obligations. Ce sont précisément des mesures de contrôle de ce genre qui auraient permis aux ministères de prouver que les services peuvent être fournis dans les deux langues officielles.

¹⁹ Le 18 novembre 2016, dans une note à l'intention de tous les sous-ministres, la greffière du Conseil exécutif a demandé que soit ajoutée à tous les contrats de service avec des tiers une disposition relative à l'obligation de fournir les services en conformité avec la *Loi sur les langues officielles*.

MESURES LIÉES À L'AMÉLIORATION DE LA CAPACITÉ BILINGUE DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE

Mesure du plan

- Le MRH établira une base de référence pour les postes de cadres supérieurs actuels et leur capacité linguistique dans l'autre langue officielle, ainsi que pour le nombre de postes existants dans les échelles salariales 8 à 12 (et dans les classifications de négociation équivalentes) pour chaque poste.
- Terminé après la fin de la première année.
- Les données de référence pour tous les postes au sein des ministères ont été compilées en fonction des exigences des profils linguistiques et des données valides sur les évaluations linguistiques.

Lors de la rencontre avec le Conseil du Trésor, le Commissariat a appris que les « données de références » qui ont été compilées étaient en fait celles qui avaient été produites dans le cadre de l'étude du Commissariat sur la capacité bilingue de la haute fonction publique en 2015²⁰.

À la lumière de cette information, le Commissariat s'attendait à ce que le gouvernement ait réalisé la mesure suivante du Plan (prévue au cours de la deuxième année), soit l'établissement d'une cible²¹ quant au nombre de hauts fonctionnaires bilingues pour chaque ministère. Aucune cible n'a été fixée. Par ailleurs, et encore plus déconcertant, les représentants du Conseil du Trésor ne semblaient pas savoir que des cibles devaient être fixées en vertu du Plan.

²⁰ Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Rapport annuel 2014-2015.

²¹ « Résultats attendus – 2^e année : Établissement, à la suite d'une analyse des données de référence de l'année précédente, d'une mesure cible pour le nombre de postes de cadres supérieurs qui sont occupés par une personne ayant atteint le niveau de compétence [intermédiaire plus (2+)] ou un niveau supérieur dans l'autre langue officielle », *Plan sur les langues officielles 2015*, p. 25.

Le Conseil du Trésor a fourni au Commissariat les « données de références », relatives à la capacité bilingue de la haute fonction publique, et celle des cadres intermédiaires en date du 31 décembre 2016. Il s'agit d'une liste de postes des classes salariales 8 à 12 et 5 à 7, répartis par ministère, qui présente le niveau de compétence en langue seconde, inscrit dans le dossier de l'employé, généralement au moment de son embauche²². Le document ne s'accompagne d'aucune analyse ou conclusion permettant d'apprécier la capacité bilingue de chaque ministère.

En avril 2018, le Conseil du Trésor a fourni au Commissariat des données de références détaillées qui présentent un portrait de la capacité bilingue des cadres supérieurs et des cadres intermédiaires au sein de chaque ministère. Étant donné que ces données ne font pas partie du Rapport d'évaluation de la première année du plan et qu'elles ont été communiquées très tardivement au Commissariat, elles ne font pas l'objet d'un examen détaillé dans le cadre de cette enquête.

Mesure du plan

- Les plans de perfectionnement des futurs dirigeants comprendront des cours de langue seconde et des séances de sensibilisation sur le bilinguisme officiel.
- Pas terminé.
- Cette initiative a été repoussée à une date ultérieure dans le plan, car il faut préparer la séance d'information et de sensibilisation. Une fois que cette séance sera élaborée, il faudra discuter afin de garantir que l'information est disponible et pertinente dans le contexte de l'exécution des programmes.

Lors d'une rencontre avec les représentants du Conseil du Trésor, il en est ressorti qu'un transfert de responsabilité quant à la formation en langue

²² L'information quant au niveau de compétence en langue seconde peut ne plus être valide.

seconde du Conseil du Trésor vers Service Nouveau-Brunswick explique le délai à mettre en œuvre cette mesure.

MESURES DESTINÉES À PERMETTRE AUX EMPLOYÉS DE TRAVAILLER DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE LEUR CHOIX

Mesure du plan

- Le MRH modifiera ou mettra à jour la politique sur la langue de travail au terme des consultations d'usage.
- Terminé
- Aucune modification nécessaire

La révision de la Politique sur la langue de travail aurait dû permettre de mettre en place les structures nécessaires pour permettre à tout fonctionnaire d'être supervisé et de travailler dans la langue officielle de son choix. Or le Conseil du Trésor a choisi de ne pas modifier cette politique.

Comme le Commissariat l'a souligné à plusieurs reprises, il ne s'agit pas d'affirmer que les fonctionnaires peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix pour que ces derniers se prévalent de cette possibilité. Au contraire, il est nécessaire de créer un environnement de travail propice à l'emploi des deux langues officielles. À cet égard, le Commissariat avait déjà conclu²³ que le Plan gouvernemental sur les langues officielles ne renfermait pas les mesures nécessaires pour permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue de leur choix.

Le BCE a informé le Commissariat que la question de la langue de travail au sein de la fonction publique lui posait beaucoup de défis. Dès lors, il y a lieu de se demander pourquoi la Politique sur la langue de

²³ Voir le résumé de l'enquête du Commissariat présenté dans son rapport annuel 2015-2016.

travail n'a pas fait l'objet de modifications afin de surmonter ces « défis ».

Le rapport d'évaluation présente quelques autres résultats liés à la langue de travail. Un a trait à une formation en ligne sur la langue de travail; un deuxième porte sur la détermination par les ministères de la langue de travail de préférence des employés; un autre résultat vise à vérifier si les ministères ont pris les mesures pour garantir que l'examen de rendement de l'employé se déroule dans la langue de choix de celui-ci. Le Commissariat prend note de ces mesures tout en soulignant qu'elles ne permettent pas de juger des progrès en cette matière, plus spécifiquement de la possibilité réelle pour un fonctionnaire d'être supervisé et de travailler dans la langue officielle de son choix.

Le Commissariat doit rappeler que le premier *Plan sur les langues officielles 2011-2013* annonçait déjà que « la communication journalière entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé²⁴ ». Qui plus est, cette mesure découle précisément de la Politique sur la langue de travail qui a été modifiée en 2009. Comment expliquer le peu de progrès significatifs en ce domaine? Les rencontres avec les ministères ont d'ailleurs permis de constater l'absence de stratégies concrètes pour permettre aux employés de travailler dans la langue officielle de leur choix.

Un constat clair se dégage des mesures du Plan relatives à la langue de travail : elles ne « sont pas propres à assurer la prise en compte de la langue de travail dans la détermination des équipes de travail²⁵ » comme cela est prescrit par la LLO.

²⁴ *Plan sur les langues officielles 2011-2013*, p 14

²⁵ « les mesures propres à assurer la prise en compte de la langue de travail dans la détermination des équipes de travail au sein des services publics et l'élaboration des profils linguistiques des postes dans les services publics », *Loi sur les langues officielles*, alinéa 5.1(1)d).

MESURE DESTINÉE À LA RÉVISION ET À L'AMÉLIORATION DES POLITIQUES EN MATIÈRE D'AFFICHAGE GOUVERNEMENTAL PUBLIC

Mesure du plan

- Élaboration d'une politique sur les enseignes
- En cours et presque terminé

Cette mesure vise à ce que l'ordre de présentation des langues (droite, gauche) dans l'affichage gouvernemental tienne compte de la composition linguistique des régions²⁶. Par exemple, dans une région majoritairement anglophone, l'anglais devrait apparaître à gauche, le français à droite.

Lors de la rencontre avec les représentants du ministère des Transports et de l'Infrastructure, le Commissariat a appris que cette initiative n'avait pas progressé depuis environ un an. Diverses raisons ont été évoquées. D'une part, les fonctionnaires responsables de ce projet ne travaillent plus pour ce ministère. D'autre part, la sous-ministre a expliqué que son ministère n'avait toujours pas déterminé la méthode pour délimiter les régions aux fins de la composition linguistique. Le Ministère s'interroge d'ailleurs sur les données à utiliser pour déterminer la composition linguistique d'une région.

Le Commissariat est déçu par cette situation et rappelle que ce projet de politique sur l'affichage gouvernemental était l'une des mesures prévues dans le premier *Plan sur les langues officielles*, déposé en décembre 2011.

²⁶ « Les mesures propres à prévoir la révision et l'amélioration, au besoin, de ses politiques en matière d'affichage public en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région », *Loi sur les langues officielles*, alinéa 5.1(1)d).

MESURES DESTINÉES À ASSURER L'ÉGALITÉ DE STATUT DES DEUX COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES

Mesure du plan

- A-t-on vérifié les mémoires au Conseil exécutif (MCE) que votre ministère a présentés pour déterminer les répercussions possibles qui pouvaient en découler sur l'une ou l'autre des communautés linguistiques officielles? Quelles mesures a-t-on prises pour modifier les MCE à la suite de cette analyse?
- Oui : 20 ou 91 %
- Sans objet : 2 ou 9 %

Selon le rapport d'évaluation, les ministères ont vérifié leurs mémoires pour déterminer les répercussions possibles qui pouvaient en découler sur l'une ou l'autre des communautés linguistiques officielles.

Un examen de la *Liste de vérification des mémoires*, fournie par le BCE, permet de constater que le point *Langues officielles* apparaît dans la section *Autres*

considérations, au même titre qu'une douzaine d'autres points tels que l'impact sur les entreprises ou l'environnement durable et le développement durable.

Par ailleurs, la *Liste de vérification* présente trois outils (documents) servant à mener une évaluation d'impact pour trois éléments qui apparaissent dans *Autres considérations*. Aucun outil n'est offert pour évaluer l'impact sur les communautés linguistiques. Selon le BCE, un outil (un guide d'évaluation) est en cours d'élaboration. Notons que ce guide devait être prêt au terme de la première année de mise en œuvre du Plan.

MESURES DESTINÉES À ASSURER L'ÉGALITÉ D'USAGE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LES SERVICES PUBLICS

Le Plan ne présente aucune mesure directement liée à cet élément de la LLO. Toutefois, si l'on considère cet élément comme l'un des objectifs ultimes du Plan et de la LLO, il faut conclure que cet objectif demeure encore bien éloigné.

QUATRIÈME PARTIE : SE DONNER LES MOYENS DE RÉUSSIR

Deux grands facteurs permettent aux institutions de collaborer davantage pour atteindre les objectifs à l'échelle du gouvernement. Il faut tout d'abord un engagement clair, fort et soutenu de l'exécutif politique (c'est-à-dire le premier ministre, son bureau et son cabinet), et ensuite, un appareil administratif qui a tous les outils nécessaires pour donner forme à cet engagement.

Rapport annuel 2007-2008 du Commissariat aux langues officielles du Canada, p. 32.

Comment expliquer de si faibles résultats?

La raison d'être du plan d'application de la *Loi sur les langues officielles* peut être résumée ainsi : assurer la pleine application de la *Loi sur les langues officielles* ainsi qu'une progression soutenue vers l'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

Au terme de cette enquête, on doit conclure que les résultats de la première année d'application du plan sont décevants. On objectera qu'il s'agit des premiers résultats d'un plan de cinq ans et qu'il faut être patient. Cet argument serait valable s'il s'agissait du tout premier plan sur les langues officielles. Or ce n'est pas le cas. En fait, plusieurs mesures du plan actuel (examinées dans le cadre de cette enquête) sont similaires à celles qui apparaissaient dans le *Plan sur les langues officielles 2011-2013*²⁷.

Le Commissariat constate que la mise en œuvre du Plan ne semble pas mobiliser les ressources gouvernementales. En fait, au lieu d'être une initiative de transformation, le plan s'apparente davantage à un exercice administratif. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que le Plan ne parvienne pas à changer la donne, c'est-à-dire

²⁷ *Le bilinguisme – Une force 2011-2013*, plan adopté avant l'adoption de l'article 5.1 de la LLO, article qui a rendu obligatoire l'adoption d'un tel plan.

redonner un élan au projet d'égalité des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick.

Au cours des rencontres avec le BCE, le Conseil du Trésor et d'autres ministères, les représentants gouvernementaux ont souligné que des réorganisations gouvernementales (fusionnement de ministères, modifications des responsabilités de ministères) ont eu un impact sur leur capacité à mettre en œuvre les mesures du Plan. Cette explication serait pertinente si elle n'avait pas déjà été utilisée pour expliquer les piètres résultats du premier plan. En effet, dans le rapport d'évaluation²⁸ du *Plan sur les langues officielles 2011-2013*, les auteurs présentent certains facteurs conjoncturels et systémiques qui ont pu « influencer ou contribuer à freiner la mise en œuvre du Plan ». Le premier facteur présenté est une réorganisation majeure de la structure administrative du gouvernement.

Certains diront que ces résultats étaient prévisibles. En 2016, à la suite d'une enquête, le Commissariat avait déjà annoncé que le Plan était dépourvu de plusieurs mesures nécessaires pour atteindre les objectifs établis par la LLO. Toutefois, il demeure que le Plan comporte des mesures intéressantes qui auraient dû permettre une évolution de la situation.

²⁸ Évaluation du *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme – Une force 2011-2013*, par le Groupe Consortia Group, septembre 2014.

Quel est donc l'obstacle à la mise en œuvre du *Plan sur les langues officielles*?

Au cours de l'enquête, le Commissariat a constaté que l'Unité de coordination du *Plan sur les langues officielles* avait en fait peu d'influence sur la mise en œuvre du Plan, et surtout, sur la réalisation de certaines mesures clés du Plan. Cette constatation a amené le Commissariat à examiner la structure et les ressources destinées à appuyer le premier ministre dans sa responsabilité première : celle de veiller à l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

Qui appuie le premier ministre dans l'application de la *Loi sur les langues officielles*?

L'article 2 de la LLO prévoit que le premier ministre est responsable de son application. Cette disposition témoigne de l'importance que le législateur accorde à cette loi. Et pour cause! La LLO découle directement des obligations que la *Charte canadienne des droits et libertés* impose à la province du Nouveau-Brunswick. Voilà d'ailleurs pourquoi la LLO l'emporte sur les autres lois provinciales²⁹.

Étant donné que le premier ministre est responsable de l'application de la LLO, il doit aussi veiller à l'application du *Plan sur les langues officielles*, car il s'agit d'un élément de cette même loi. Il est donc pertinent d'examiner les ressources et la structure qui appuient le premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en vertu de la LLO.

²⁹ La LLO l'emporte sur toute autre loi provinciale, à l'exception de la *Loi sur l'éducation* ainsi que de toute loi ou mesure visant à promouvoir l'égalité des deux communautés linguistiques ou visant l'établissement d'institutions d'enseignement distinctes ou d'institutions culturelles distinctes. Voir les paragraphes 3(1) et 3(2) de la LLO.

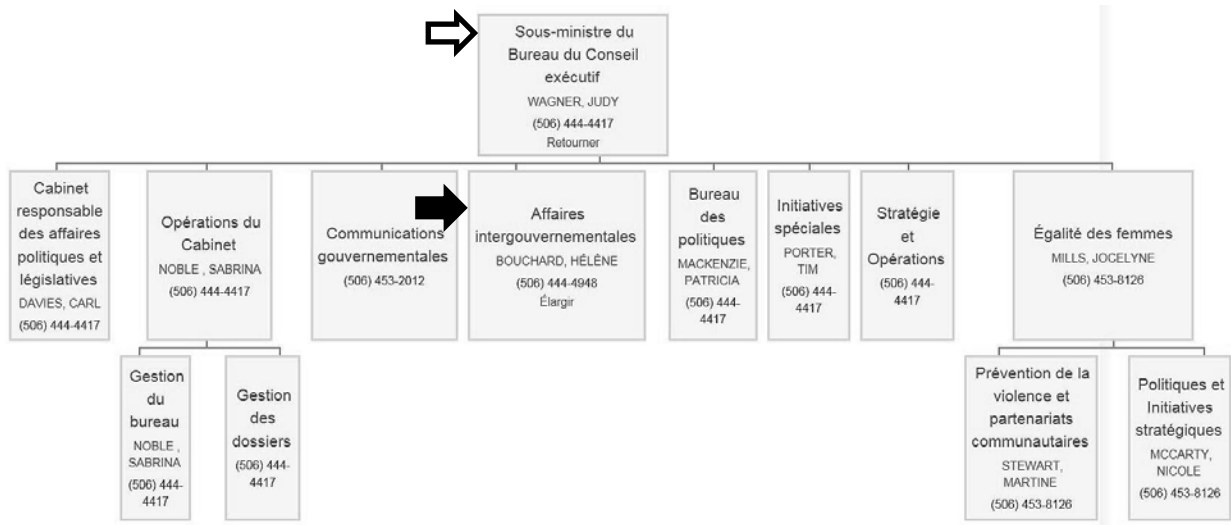
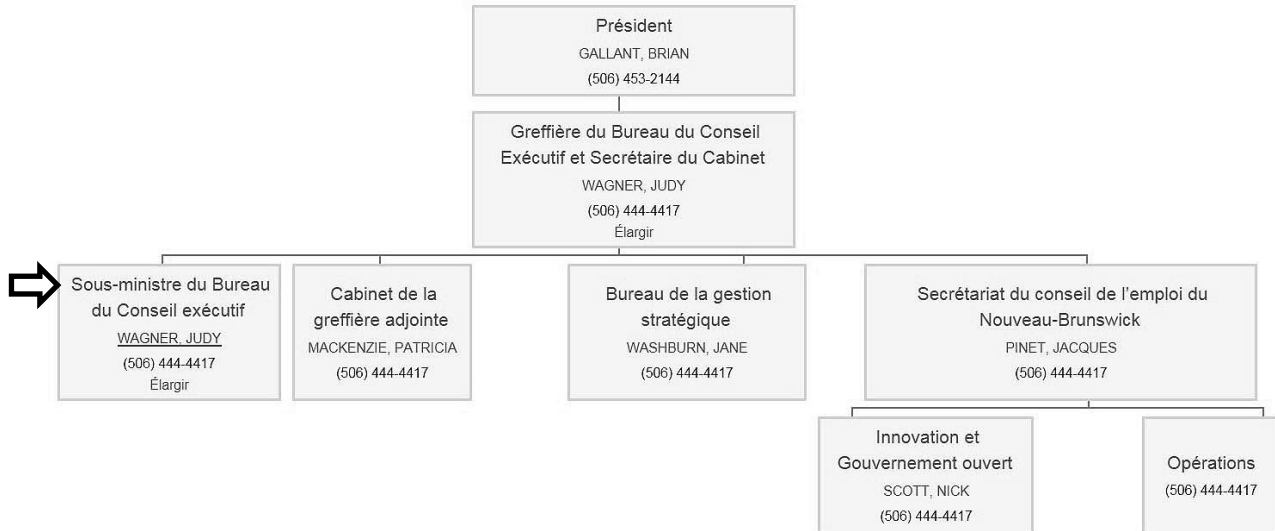
Dans le projet de loi, il est clairement dit que le premier ministre est responsable de la loi. En conséquence, le premier ministre doit surveiller le respect de la loi et doit veiller à ce que le gouvernement remplisse les obligations établies dans la loi.

Propos du premier ministre Bernard Lord lors du débat sur l'adoption de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* à l'Assemblée législative, le 6 juin 2002.

Une structure qui ne reflète pas l'importance de la mission

Le Bureau du Conseil exécutif, présidé par le premier ministre, est l'organisme qui exerce le plus d'autorité sur l'ensemble de l'appareil gouvernemental. À cet égard, il faut noter que la greffière du Conseil exécutif est également la chef de la fonction publique. Compte tenu des responsabilités du premier ministre en matière de langues officielles, on s'attendrait à retrouver les Langues officielles au premier rang dans l'organigramme du BCE à la page suivante. Or, ce n'est pas le cas. Par ailleurs, alors que le BCE compte des sous-ministres et des sous-ministres adjoints pour des domaines spécifiques tels que les communications gouvernementales, les initiatives spéciales ainsi que l'égalité des femmes, les Langues officielles n'ont pas droit à un tel rang.

ORGANIGRAMMES DU BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF
GNB.CA, capture d'écran du 21 mars 2018.



Comme l'indiquent les organigrammes ci-dessous, les Langues officielles relèvent de la section des Affaires intergouvernementales, dirigée par une sous-ministre, qui est responsable de plusieurs autres dossiers. En fait, c'est une directrice qui dirige les questions liées à la francophonie canadienne et aux langues officielles. Cette direction, qui compte cinq employés, assure la coordination de la mise en œuvre du Plan sur les langues officielles. Toutefois, il faut noter que cette direction ne s'occupe pas seulement de langues officielles, elle s'occupe aussi

de francophonie canadienne. Il y a lieu de s'interroger sur la pertinence d'associer ces deux éléments, compte tenu du fait que les dispositions en matière de langues officielles concernent les deux communautés linguistiques, alors que la francophonie canadienne intéresse principalement la communauté francophone. Par conséquent, les membres de la communauté anglophone peuvent ne pas se reconnaître dans un tel regroupement d'éléments.

ORGANIGRAMME DES AFFAIRES INTERGOUVERNEMENTALES
GNB.CA, capture d'écran du 21 mars 2018.



Niveau hiérarchique bas, faible influence

Le fait que la Direction de la francophonie canadienne et des langues officielles se trouve à un niveau hiérarchique si bas a des répercussions tant sur le plan pratique que sur le plan symbolique. D'une part, ce niveau ne permet pas d'avoir l'influence nécessaire pour diriger avec efficacité la coordination du *Plan sur les langues officielles* et surmonter les inévitables obstacles aux changements. En d'autres termes, un directeur des langues officielles n'a pas le niveau hiérarchique

nécessaire pour exercer une influence efficace sur un sous-ministre qui montre peu d'enthousiasme à mettre en œuvre des mesures du Plan. D'autre part, le bas niveau hiérarchique de la Direction de la francophonie canadienne et des langues officielles au sein du BCE indique que cette question a une importance moindre que plusieurs autres, notamment les Communications gouvernementales et la Gestion stratégique.

Des responsabilités qui ne sont pas clairement affichées

Il est intéressant de noter que le mandat de la Direction de la francophonie canadienne et des langues officielles, comme il est indiqué sur le site GNB.CA, ne fait pas référence à la coordination du *Plan sur les langues officielles* ni à des questions liées à l'application de la *Loi sur les langues officielles* :

Francophonie canadienne et Langues officielles (Direction)

- *Coordonner et promouvoir les activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick en francophonie provinciale, canadienne et internationale;*
- *Préparer la stratégie, coordonner les activités et diriger la négociation des ententes avec le*

gouvernement du Canada dans le dossier des langues officielles;

- *Assurer la mise en œuvre du programme de promotion des langues officielles en ce qui a trait aux services offerts par la province.*

Bien que cette direction fournisse dans les faits des renseignements généraux et des conseils concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles* et coordonne la mise en œuvre du plan sur les langues officielles (voir l'encadré ci-dessous), ce rôle n'est pas publicisé. Cela pose un problème pour toute personne qui a des questions concernant l'application de la LLO. Et pour preuve, le Commissariat reçoit régulièrement des requêtes de fonctionnaires ou d'employés de sociétés de la Couronne ou de municipalités qui ne savent pas où s'adresser pour obtenir des précisions sur l'application de la LLO.

L'unité de coordination

Le premier ministre est l'ultime responsable de la mise en œuvre du plan gouvernemental. La coordination de l'élaboration du plan et des plans d'action ministériels est confiée à la nouvelle Unité de coordination des langues officielles de la Division des affaires gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif. La coordination des activités gouvernementales et des plans d'action en matière de langues officielles comprend ce qui suit :

- *Déterminer les mesures qui conviennent et continuer à suivre la progression, de telle sorte que les buts puissent être fixés;*
- *Effectuer un ou plusieurs travaux de recherche pour permettre aux ministères et aux organismes d'établir l'ordre de priorité de leurs activités;*
- *Coordonner l'élaboration des plans d'action dans chacun des ministères et des organismes et leur évaluation;*
- *Offrir les conseils et l'aide demandés dans l'élaboration des plans d'action;*
- *Réviser le plan gouvernemental au besoin;*
- *Présenter au gouvernement les moyens ou actions qui découlent du plan et qui nécessitent l'intervention de l'administration centrale;*
- *Faire le suivi auprès des ministères et des organismes sur une base périodique;*
- *Assurer la préparation des éléments qui relèvent de la reddition de comptes globale pour l'ensemble du gouvernement.*

Plan sur les langues officielles – Le bilinguisme officiel : une valeur fondamentale, p. 8

Tous les ministères ont indiqué avoir une personne en poste qui s'occupe du dossier des langues officielles. Cette personne est habituellement le coordonnateur des langues officielles. En général, on reconnaît que cette personne n'est pas placée à un échelon qui lui permet une certaine autorité et que ses tâches se résument à traiter du suivi aux plaintes envers le ministère faites en matière de langues officielles.

Extrait du premier *Plan sur les langues officielles*
2011-2013

Le rôle des ministères dans l'application de la *Loi sur les langues officielles*

Chaque ministère et organisme gouvernemental est responsable d'appliquer les dispositions de la LLO à ses programmes et services. À cet égard, chaque ministère dispose d'un coordonnateur des langues officielles³⁰. Ce dernier a pour mandat de guider les gestionnaires dans l'organisation et la prestation de services bilingues au public. Par exemple, le coordonnateur doit aider les gestionnaires à établir une combinaison adéquate d'employés pour offrir des services dans les deux langues officielles³¹ (les profils linguistiques).

Malgré leur rôle clé en matière d'application de la LLO, les coordonnateurs n'occupent pas un échelon hiérarchique qui leur donne une autorité suffisante pour corriger des situations non conformes à la LLO. Voilà pourquoi, dans le premier *Plan sur les langues officielles*, le gouvernement provincial prenait l'engagement de revoir le statut et le rôle du coordonnateur des langues officielles afin de lui donner une plus grande efficacité. Malheureusement, cette mesure n'a pas été mise en œuvre. Elle a donc été réinscrite dans le nouveau Plan sur les langues officielles. Selon le rapport d'évaluation examiné dans le cadre de la présente enquête (voir

³⁰ Tous les coordonnateurs des langues officielles relèvent de Service Nouveau-Brunswick.

³¹ Site Intranet du gouvernement du Nouveau-Brunswick, « Responsabilités des coordonnateurs des langues officielles », pages consultées le 6 mars 2018.

ci-dessous), cet examen a été à nouveau reporté en raison de la centralisation des services de Ressources humaines (RH).

Mesure du plan

- Les responsabilités relatives aux langues officielles seront révisées et mises à jour en fonction des besoins du ministère des Ressources humaines et du Secrétariat des Affaires intergouvernementales au Conseil exécutif. On a examiné le modèle actuel à des fins d'efficience en raison d'un changement dans les fonctions dû à l'augmentation des responsabilités.
- Pas terminé.
- Avec la centralisation des services de RH, cette partie du Plan a été reportée, car on n'a pas encore déterminé la structure finale des RH. Une fois que cette structure sera finalisée et en place, on révisera les rôles et responsabilités par rapport à celle-ci.

Les politiques sur la langue de service et la langue de travail

La Politique sur la langue de service vise « à aider et à guider les ministères, institutions et organismes de la province à s'acquitter de leurs obligations liées à la *Loi sur les langues officielles*³² ». C'est d'ailleurs cette politique qui encadre la constitution d'équipes de travail visant à fournir au public des services dans les deux langues officielles. Quant à la Politique sur la langue de travail, elle vise à « aider et à guider les ministères, les institutions et les organismes de la province dans la création d'un environnement de travail qui encourage et permet aux employés de travailler et de faire carrière dans la langue officielle de leur choix³³ ».

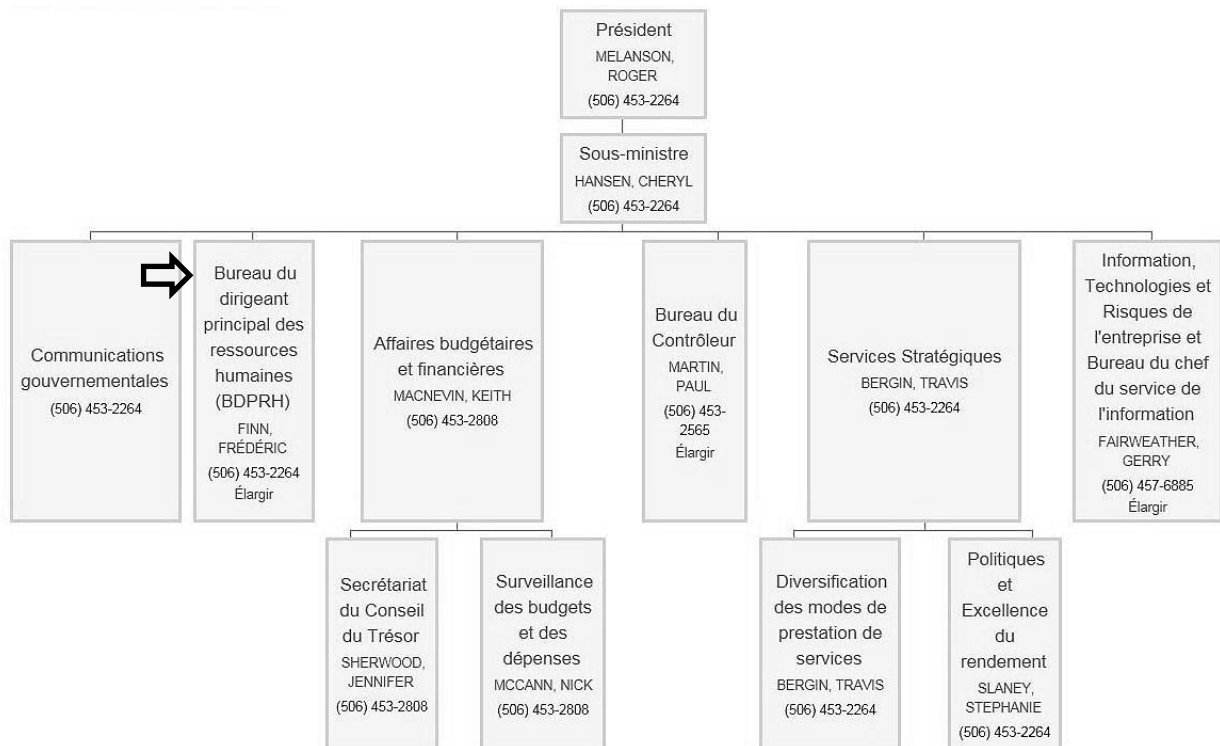
³² Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service

³³ Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de travail

Le Conseil du Trésor est responsable de ces deux politiques destinées à opérationnaliser la *Loi sur les langues officielles*. Comme on peut le voir

ci-dessous, l'organigramme du Conseil du Trésor ne révèle pas l'importance de cette fonction.

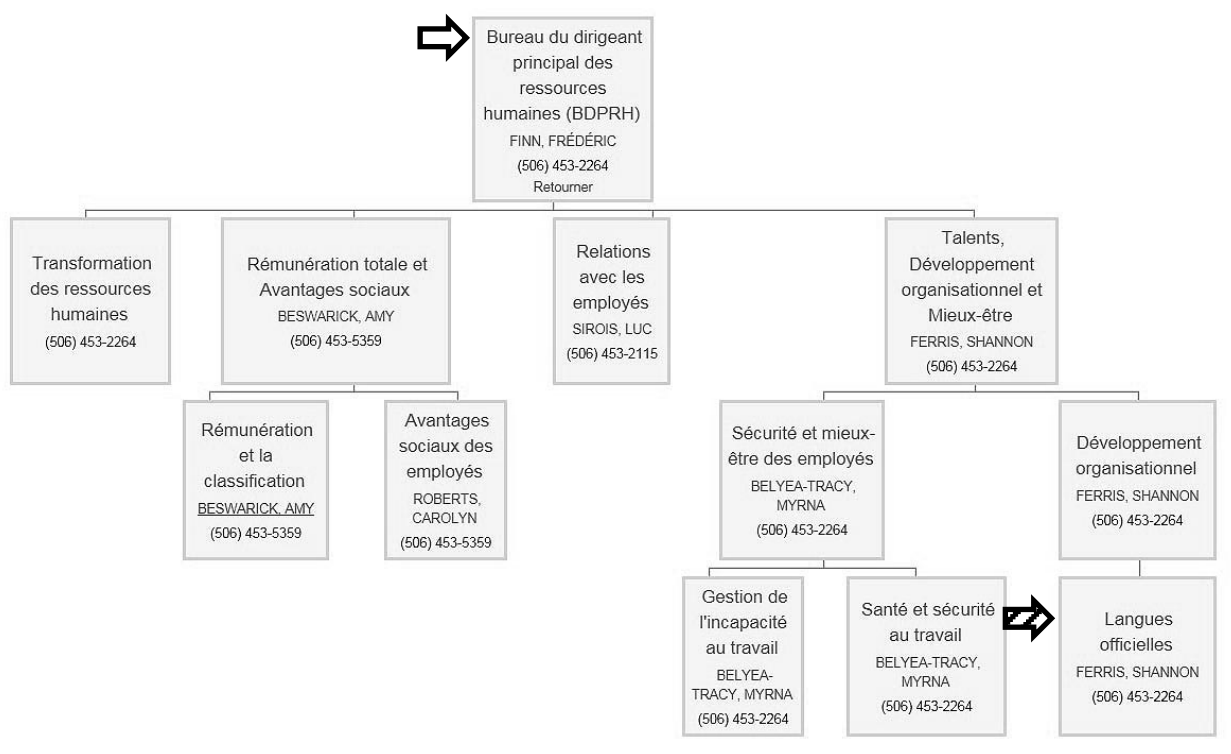
ORGANIGRAMME DU CONSEIL DU TRÉSOR
GNB.CA, capture d'écran du 21 mars 2018.



Il faut explorer plusieurs composantes de l'organigramme du Conseil du Trésor pour trouver une section *Langues officielles*. Cette section « élabore des directives et préconise des outils et des pratiques visant à s'assurer que les membres du

public se voient offerts et peuvent accéder aux services publics dans la langue officielle de leur choix ». C'est donc cette section qui est responsable des politiques sur la langue de service et la langue de travail.

ORGANIGRAMME DU CONSEIL DU TRÉSOR
GNB.CA, capture d'écran du 21 mars 2018.



Compte tenu du fait que la Politique sur la langue de service et la Politique sur la langue de travail visent à « opérationnaliser » les obligations prévues dans la LLO, et que cette loi relève directement du premier ministre, par l'intermédiaire du Bureau du

Conseil exécutif, il y a lieu de s'interroger sur la pertinence qu'un autre ministère soit responsable de ces deux éléments fondamentaux du bilinguisme officiel.

Des responsabilités dispersées

L'examen du tableau *Qui fait quoi en matière d'application de la LLO* ci-dessous montre à quel point les responsabilités en matière d'application de la LLO sont dispersées. Il y a lieu de s'interroger sur

l'efficacité de cette structure dans un contexte où le premier ministre assure la responsabilité première en matière d'application de la LLO.

Qui fait quoi en matière d'application de la LLO

Le Conseil du Trésor a fait parvenir au Commissariat ce sommaire des responsabilités en matière de langues officielles.

Affaires intergouvernementales (Bureau du Conseil exécutif)

L'Unité de coordination des langues officielles des Affaires intergouvernementales (Bureau du Conseil exécutif) a les responsabilités suivantes :

- Fournir des renseignements généraux et des conseils concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles*.
- Encadrer la mise en œuvre du Plan sur les langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- Aider les ministères à élaborer et à évaluer leur plan d'action ministériel.
- Élaborer le rapport d'évaluation annuel que le premier ministre présentera à l'Assemblée législative.
- Préparer ou aider à préparer les réponses aux demandes reçues en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.
- Coordonner la majorité des consultations et communications auprès des intervenants clés.

Conseil du Trésor

Le Conseil du Trésor a les responsabilités suivantes :

- Élaborer et appliquer les initiatives énoncées dans le plan d'action ministériel du Conseil du Trésor.
- Collaborer avec les coordonnateurs aux langues officielles au GNB sur les plans d'action ministériels, le suivi des progrès et résultats ainsi que l'organisation des réunions du groupe.
- Élaborer les politiques de langue de service au public et de langue de travail, en faire un examen régulier et y apporter des révisions.
- Élaborer des lignes directrices relativement à l'application de la *Loi sur les langues officielles* pour les milieux de travail du GNB en partenariat avec Affaires intergouvernementales.
- Surveiller la conformité des profils linguistiques ministériels afin de s'assurer que les ministères respectent 90 % ou plus des exigences.
- Préparer ou aider à préparer les réponses aux demandes reçues en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.
- Compiler des renseignements statistiques sur les langues officielles à partir des données dont SNB a fait le suivi.
- Collaborer étroitement avec Affaires intergouvernementales relativement à l'application de la *Loi sur les langues officielles* et du Plan sur les langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Service Nouveau-Brunswick

Avec la centralisation des services de ressources humaines (RH), la structure organisationnelle de SNB est divisée en deux secteurs, les Services à la clientèle des RH (des équipes de RH intégrées aux ministères et fournissant des services courants de RH) et les centres d'excellence (qui soutiennent l'équipe des Services à la clientèle des RH et répondent aux besoins opérationnels des ministères en matière de RH). SNB a les responsabilités suivantes :

- Mettre à jour le profil linguistique des équipes dans le Système d'information sur les ressources humaines (SIRH). (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)
- Établir les exigences linguistiques pour le processus de concours en fonction du profil linguistique du poste à pourvoir. (équipe des Services à la clientèle des RH)
- Administrer le programme de formation en langue seconde. (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)
- Affecter les coordonnateurs de la formation en langue seconde et les coordonnateurs aux langues officielles aux ministères. (équipe des Services à la clientèle des RH)
- Tenir des réunions régulières avec les coordonnateurs de la formation en langue seconde. (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)
- S'assurer que les employés et les nouvelles recrues connaissent leurs responsabilités en matière de langues officielles. (Cette responsabilité est généralement attribuée aux gestionnaires ministériels. SNB élaborera une approche commune d'accueil et d'intégration qui contiendra de l'information sur les langues officielles que les gestionnaires et employés pourront utiliser.)
- Surveiller les résultats des évaluations des compétences linguistiques dans le SIRH. (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)
- Fournir des conseils et du soutien aux ministères au moment d'enquêter sur les plaintes en matière de langues officielles et d'y répondre. (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)
- Appliquer le processus d'évaluation des compétences en langue seconde. Remarque : Ce programme va être transféré à SNB le 1^{er} avril 2018. (centre d'excellence en langues officielles et en programmes)

Tous les ministères

Tous les ministères ont les responsabilités suivantes :

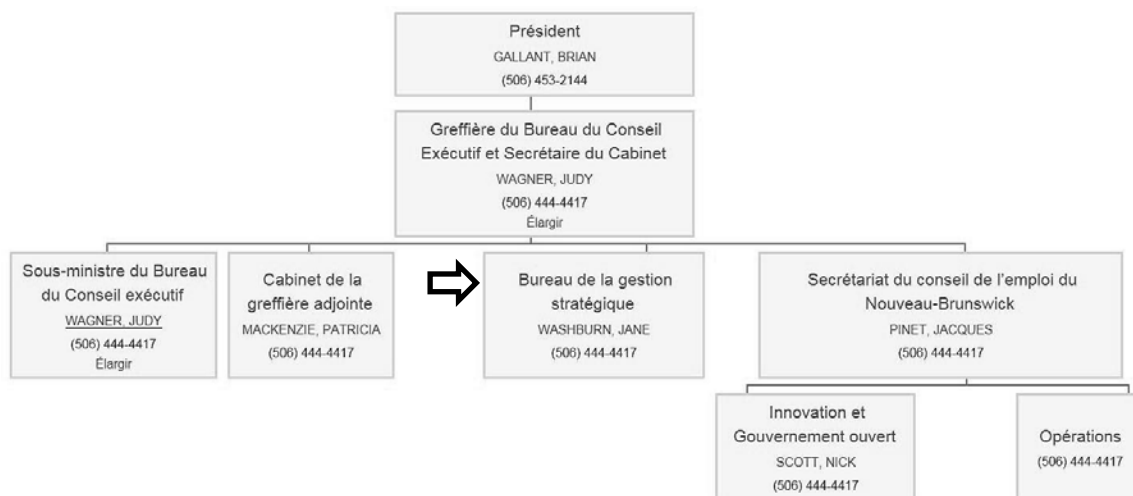
- Élaborer et appliquer les plans d'action ministériels à l'appui du Plan sur les langues officielles.
- S'assurer que les employés ont la possibilité de travailler dans la langue de leur choix.
- Garantir un équilibre de leurs capacités linguistiques afin de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles.
- Élaborer et mettre à jour les profils linguistiques de toutes les équipes de travail, afin de s'assurer du respect des exigences pour la langue de service.
- Afin de garantir le respect des exigences pour les profils linguistiques, s'assurer que les employés ayant besoin d'une formation en langue seconde sont inscrits au programme et sont encouragés à participer.
- Appliquer le modèle normalisé de sélection des participants à la formation en langue seconde.
- Par l'intermédiaire de SNB, voir à ce que les évaluations des compétences linguistiques soient menées dans le cadre du processus de dotation.
- Nommer un coordonnateur aux langues officielles qui s'occupe d'élaborer les objectifs du plan d'action ministériel et qui en mesure la réussite.

Quand on veut, on peut! - L'exemple de l'excellence du rendement

Le Commissariat estime que les difficultés manifestes du gouvernement provincial à mettre en œuvre le Plan d'application de la LLO reposent en partie sur l'absence d'un appareil administratif efficace d'application de la LLO. Pourtant, le gouvernement sait prendre les moyens pour atteindre des résultats précis. L'approche en matière d'excellence du rendement en est un bon exemple.

En 2012, le gouvernement provincial a créé le Bureau de la gestion stratégique, qui relève du Bureau du Conseil exécutif (voir l'organigramme ci-dessous). Ce bureau est responsable « de l'élaboration des principes, des méthodes et des outils qui permettent aux dirigeants du gouvernement d'améliorer l'harmonisation et la mise en œuvre de la stratégie du GNB, de favoriser l'atteinte de résultats en matière d'amélioration, et de bâtir une culture à haut rendement durable ».

ORGANIGRAMME DU BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF
GNB.CA, capture d'écran du 21 mars 2018.



Le Bureau de la gestion stratégique, qui compte plus d'une douzaine d'employés, appuie le travail d'un vaste réseau de fonctionnaires qui travaillent à la réalisation des objectifs stratégiques gouvernementaux ainsi qu'à l'amélioration du rendement de l'appareil gouvernemental. Ces fonctionnaires appartiennent à l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- Champions d'unité d'exécution des priorités

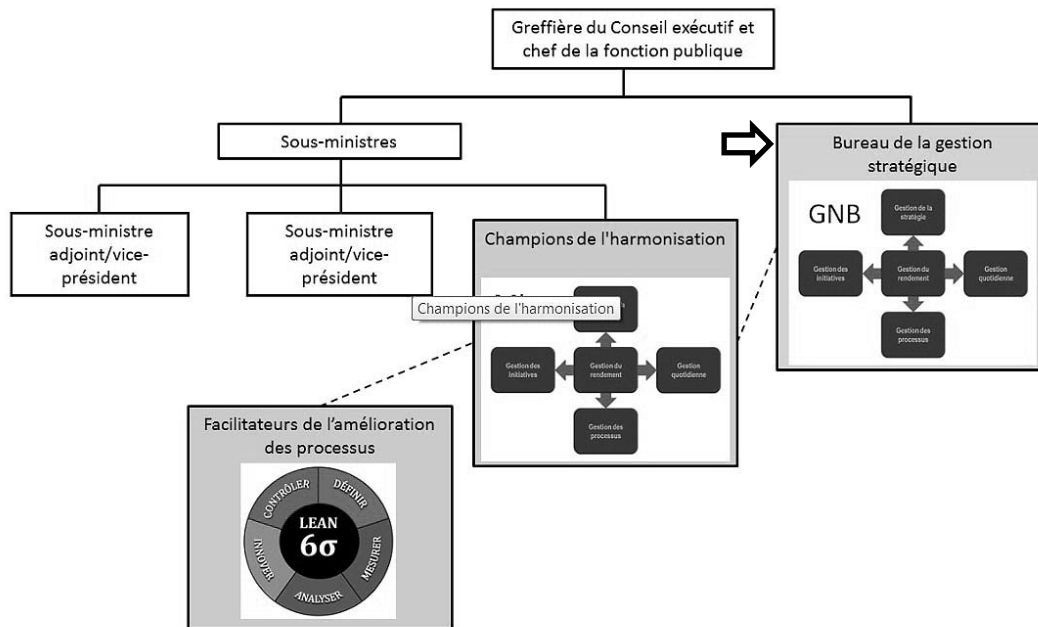
- Champions de l'harmonisation
- Champions de projet – Champion d'initiative
- Responsable de processus et d'initiatives
- Ceintures vertes – Ceintures noires – Maître ceinture noire
- Gestionnaire de projet
- Chercheur de gaspillage

Le schéma ci-dessous montre bien à quel point la structure mise en place pour atteindre les objectifs stratégiques gouvernementaux et l'amélioration de l'efficacité s'applique à l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Notons que cette structure s'appuie en grande partie sur un ensemble de fonctionnaires qui ont été spécialement formés pour

réaliser les objectifs fixés. L'ampleur et la portée des mesures employées par le gouvernement provincial en matière d'excellence du rendement contrastent fortement avec les moyens déployés pour mettre en œuvre le plan gouvernemental sur les langues officielles.

ORGANIGRAMME DE LA GESTION STRATÉGIQUE

Site intranet du gouvernement du Nouveau-Brunswick, capture d'écran du 21 mars 2018.



Quand on veut, on peut – Un autre exemple : Lean Six Sigma

Depuis 2012, le gouvernement a recours à de nouvelles structures et de nouveaux moyens pour améliorer l'efficacité générale de l'appareil gouvernemental et favoriser l'atteinte des objectifs stratégiques dans divers domaines, notamment l'emploi, l'économie et la santé.

La méthode Lean Six Sigma est l'un de ces nouveaux moyens employés au sein de l'appareil gouvernemental en vue d'améliorer le rendement. Selon la documentation gouvernementale, Lean Six Sigma est « une approche de résolution de problèmes centrée sur les données, qui amène les équipes à atteindre, à soutenir et à maximiser le rendement organisationnel pour les contribuables et les clients ».

Pour appliquer la méthode Lean Six Sigma dans l'ensemble des ministères et organismes, le gouvernement provincial forme annuellement des dizaines de fonctionnaires. Depuis l'instauration de cette méthode, environ 150 fonctionnaires* ont été formés. Dans le cadre d'un processus de certification, ces fonctionnaires doivent suivre une formation formelle pendant plusieurs semaines tout en mettant en pratique les connaissances qu'ils ont acquises en dirigeant un projet Lean Six Sigma. Afin d'obtenir sa certification officielle (maître ceinture

noire, ceinture noire ou ceinture verte), le fonctionnaire doit réussir un examen final. De plus, il doit obtenir des résultats et des avantages évidents à la suite du projet Lean Six Sigma (des temps d'attente réduits, moins d'erreurs, moins de gaspillage de matériel, une plus grande satisfaction des clients, des gains de temps ou des économies).

*Selon l'information fournie par le gouvernement du Nouveau-Brunswick : 48 ceintures vertes, 90 ceintures noires et 7 ceintures maîtres.

CINQUIÈME PARTIE : CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Cette enquête avait pour but de déterminer si la mise en œuvre du plan gouvernemental respecte les dispositions de la LLO et permet d'atteindre les objectifs qui y sont fixés.

Au terme de cette enquête, le Commissariat conclut que la mise en œuvre du plan gouvernemental ne permet pas d'atteindre plusieurs objectifs fixés par la LLO. Dans une enquête précédente, le Commissariat avait conclu que le Plan ne renfermait pas les mesures nécessaires pour atteindre les objectifs établis dans la *Loi*. À bien des égards, les conclusions de la présente enquête appuient la validité des conclusions précédentes.

La présente enquête du Commissariat révèle aussi un autre obstacle de taille à la mise en œuvre du Plan : l'absence d'un appareil administratif adéquat pour appuyer le premier ministre dans sa responsabilité première de veiller à l'application de la *Loi sur les langues officielles*, notamment la mise en œuvre du plan d'application de la LLO.

Au terme de son enquête, la commissaire formule les recommandations suivantes :

Qu'un Secrétariat aux langues officielles soit créé. Ce dernier doit être :

- placé directement sous l'autorité de la greffière et chef de la fonction publique;

- dirigé par une personne ayant le statut de sous-ministre;
- doté d'un budget et d'un effectif approprié au regard de ses responsabilités d'appuyer le premier ministre dans sa responsabilité première d'appliquer la *Loi sur les langues officielles*.

Que le Secrétariat aux langues officielles ait les responsabilités suivantes :

- la supervision générale de l'application de la LLO;
- la coordination du processus obligatoire de révision de la LLO;
- l'élaboration, la révision, la supervision et l'évaluation du Plan d'application sur les langues officielles;
- la prestation de conseils à toutes les parties des services publics sur l'application de la LLO;
- l'élaboration et la surveillance de l'application de la Politique sur la langue de travail et la Politique sur la langue de service;
- la compilation et la publication des données statistiques permettant de mesurer la progression vers l'égalité d'usage du français et de l'anglais au sein des différentes parties des services publics;
- la préparation d'un rapport annuel sur l'état des langues officielles au Nouveau-Brunswick.

ÉCHANTILLON D'ENQUÊTES MENÉES PAR LE COMMISSARIAT

Voici des résumés de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2017-2018. 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).

Formation obligatoire, mais en anglais seulement

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

La plainte en bref

Un Néo-Brunswickois communique avec Service Nouveau-Brunswick (SNB) afin d'obtenir un permis de conduire de motocyclette (classe 6). SNB le réfère alors à une école privée qui offre le cours obligatoire pour l'obtention de ce permis. Au moment de son inscription au cours, l'homme reçoit la confirmation que la formation sera donnée en français. Cependant, lors de la session théorique, il constate que celle-ci est donnée uniquement en anglais. On lui explique alors qu'il pourra recevoir une formation en français lors de la session pratique; une des instructrices étant bilingue. Le jour de cette formation, il ne parvient pas à comprendre ce que dit l'instructrice « bilingue », sa maîtrise du français étant nettement insuffisante.

L'homme estime injuste qu'une formation, imposée par le ministère de la Justice et de la Sécurité publique en vue d'obtenir un permis de conduire, soit donnée par un organisme qui n'est pas en mesure d'offrir cette formation dans les deux langues officielles.

Au cœur de cette affaire

Lorsque le gouvernement fait appel à une entreprise du secteur privé afin qu'elle fournisse un service pour son compte, cette dernière (le tiers) a les mêmes obligations linguistiques que le gouvernement. La *Loi* prévoit d'ailleurs que le gouvernement doit veiller à ce que le tiers respecte ses obligations linguistiques.

Dans cette affaire, le Commissariat a dû déterminer si les écoles de formation sont des tiers au sens de la LLO.

Résultats de l'enquête

Le ministère de la Justice et de Sécurité publique (l'institution) impose une formation pour l'obtention du permis de conduire d'une motocyclette (classe 6). Bien que cette formation ne soit pas donnée directement par ce ministère, ce dernier la réglemente. Ainsi, l'institution

- approuve le programme de formation offert par les écoles de conduite,
- fixe les droits qui y sont associés,
- délivre des permis aux instructeurs de ces écoles.

Le Commissariat est d'avis qu'un tel encadrement des écoles de formation pour donner une formation réglementée par la province fait de ces écoles des tiers au sens de la LLO. Par conséquent, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique a l'obligation de veiller à ce que ces écoles de formation fournissent leurs services dans les deux langues officielles.

L'enquête du Commissariat a permis d'établir que la plainte est fondée et que les droits linguistiques du plaignant n'ont pas été respectés. Cette conclusion s'appuie principalement sur les motifs suivants :

- l'impossibilité pour le plaignant de suivre un cours de conduite exigé par l'institution et d'obtenir la documentation y afférente en français;
- l'incapacité d'une instructrice désignée comme étant bilingue d'être en mesure de véritablement communiquer l'information en français;
- l'absence d'effectif bilingue dans certaines écoles de conduite qui offrent le service pour le compte de l'institution;
- l'absence de contrat entre l'institution et les tiers, qui précise les obligations linguistiques de ces derniers.

Le Commissariat note d'ailleurs que le ministère de la Justice et de la Sécurité publique n'a pas fourni de réponses à certaines questions portant sur la capacité bilingue des écoles de formation agréées pour donner la formation de conduite de motocyclette. Le Commissariat estime que cela démontre que l'institution ne connaît pas la capacité réelle de ces écoles à fournir une formation de qualité en français et en anglais. Qui plus est, le Ministère a reconnu que certaines écoles offrent une formation dans une seule langue officielle. La

situation à l'origine de cette enquête pourrait donc facilement se reproduire.

La commissaire formule les recommandations suivantes au ministère de la Justice et de la Sécurité publique :

QUE d'ici le 3 février 2018, l'institution adopte des mesures assorties d'un calendrier de mise en œuvre afin de respecter pleinement les obligations que lui impose l'article 30 de la LLO, notamment lorsque l'institution prescrit une formation qui est donnée par des tiers;

QUE l'institution se dote de normes en matière de qualité de formation dans les deux langues officielles et ce, tant pour la formation qu'elle donne que pour celle offerte par des tiers;

QUE l'institution adopte une procédure rigoureuse d'évaluation afin que les tiers retenus pour fournir une formation prescrite par l'institution aient les ressources humaines et matérielles nécessaires pour fournir un service et une formation de qualité égale dans les deux langues officielles;

QUE lorsque l'institution a recours à un tiers pour donner une formation prescrite par l'institution, les obligations linguistiques de l'institution et les normes en matière de formation dans les deux langues officielles soient inscrites dans le contrat qui sera établi entre l'institution et le tiers;

QUE l'institution adopte une procédure rigoureuse afin de vérifier régulièrement que ses tiers respectent pleinement les obligations et les normes qui sont précisées dans le contrat;

QUE l'institution fasse rapport au Commissariat sur l'état de la mise en œuvre de ces recommandations au plus tard le 30 mars 2018.

Travailleurs paramédicaux, pompiers professionnels : tous des premiers répondants

Institution visée : Ville de Moncton, Service d'incendie

La plainte en bref

Un Monctonien appelle le 911 afin d'obtenir du secours pour sa conjointe inconsciente. Une équipe de quatre pompiers est dépêchée à la résidence du couple. Une fois sur place, le capitaine des pompiers s'adresse en anglais uniquement au conjoint afin de savoir ce qui s'est produit. Le conjoint demande si l'un des pompiers parle français et on lui dit non. Les pompiers mènent les procédures de réanimation cardio-respiratoire jusqu'à ce que les travailleurs paramédicaux d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) arrivent sur les lieux et prennent la relève. Le plaignant estime que le Service d'incendie aurait dû lui fournir un service en français.

Au cœur de cette affaire

Le Commissariat a examiné le rôle de « premier répondant » que le Service d'incendie de la Ville de Moncton exerce lors d'urgences médicales sur son territoire. Il s'agit d'un rôle qui correspond, à plusieurs égards, à celui joué par Ambulance Nouveau-Brunswick. À cet égard, il faut rappeler qu'ANB doit offrir et fournir ses services dans les deux langues officielles en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). C'est donc dire que le rôle de premier répondant fait l'objet d'obligations linguistiques en vertu de cette loi. Dès lors, le Commissariat juge que tout organisme qui agit comme premier répondant lors d'urgences médicales, et ce, par l'entremise d'employés rémunérés, doit fournir ses services dans les deux langues officielles.

Résultats de l'enquête

Le Commissariat a jugé que le Service d'incendie de la Ville de Moncton, lorsqu'il agit à titre de premier répondant lors d'urgences médicales, est assujéti à la *Loi sur les langues officielles*.

La conclusion du Commissariat quant aux obligations linguistiques du Service d'incendie se fonde sur le principe formulé par la Cour suprême dans l'affaire R. c. Beaulac à savoir : « 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 », ainsi que sur les motifs suivants :

- En 1996, la Ville de Moncton a mandaté son Service d'incendie pour agir à titre de premier répondant lors d'urgences médicales;
- Lorsqu'ils interviennent à titre de premiers répondants, les pompiers professionnels du Service d'incendie accomplissent certains actes de secourisme qui sont similaires à ceux exercés par les travailleurs paramédicaux d'Ambulance Nouveau-Brunswick;
- Ambulance Nouveau-Brunswick est assujéti aux articles 27 à 29 de la LLO. C'est donc dire qu'ANB fournit un service de premier répondant qui fait l'objet d'obligations linguistiques en vertu de cette loi;
- Tout organisme qui agit comme premier répondant lors d'urgences médicales, et ce, par l'entremise d'employés rémunérés, se trouve dans la même position qu'Ambulance Nouveau-Brunswick et, de ce fait, est assujéti aux mêmes obligations linguistiques;

- Un pompier bilingue du Service d'incendie de la Ville de Moncton faisait partie de l'équipe dépêchée au domicile de la partie plaignante.

Afin que la Ville de Moncton soit en mesure d'offrir un service de qualité dans les deux langues officielles à l'ensemble des résidents de Moncton, la commissaire a formulé les recommandations suivantes :

QUE d'ici le 31 janvier 2018, la Ville de Moncton adopte une directive prescrivant que les interventions du Service d'incendie à titre de premier répondant doivent respecter en tout temps les articles 27 à 29 de la *Loi sur les langues officielles*;

QUE le Service d'incendie de la Ville de Moncton définisse les besoins en matière d'effectif bilingue ainsi que le niveau minimal de compétence requis

en langue seconde pour qu'un pompier puisse être considéré comme bilingue, et ce, en utilisant l'échelle d'évaluation de la compétence orale du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail;

QUE d'ici le 31 mars 2018, le Service d'incendie de la Ville de Moncton élabore un plan assorti d'un échéancier afin d'accroître la capacité bilingue de ce service et d'assurer ainsi le respect de ses obligations linguistiques lors des interventions de premier répondant. Ce plan doit renfermer notamment des mesures en matière de recrutement de pompiers bilingues et de formation en langue seconde pour les pompiers;

QUE d'ici le 31 mars 2018, la Ville de Moncton fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de ces recommandations.

La lenteur des procédures en français fait craindre à un père de perdre temporairement son droit de visite

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

La plainte en bref

Un couple séparé fait appel au tribunal pour régler un litige portant sur les droits de visite du père de l'enfant. La mère choisit de procéder en anglais, le père opte pour le français. L'affaire doit donc être entendue par un juge bilingue au palais de justice de Woodstock. Or, il n'y a qu'un seul juge dans la circonscription judiciaire de Woodstock, et ce dernier n'est pas bilingue. Il faut donc avoir recours à un juge bilingue d'une autre région. Sept mois après le début des procédures, un juge bilingue rend une décision intérimaire. Au moment de remettre l'ordonnance de la cour, l'administratrice du palais de justice de Woodstock redemande aux parties si elles désirent procéder devant un juge bilingue pour l'audience de suivi. Celles-ci le confirment de nouveau. Trois autres mois s'écoulent avant qu'une date d'audience ne soit à nouveau fixée : l'audience doit avoir lieu sept mois plus tard. Entre-temps, le père craint de perdre son droit de visite car l'échéance de la décision intérimaire approche.

Deux plaintes ont été déposées au Commissariat en rapport avec cette affaire.

Au cœur de cette affaire

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) prévoit que chacun a le droit d'employer la langue officielle de son choix dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux et que nul ne peut être défavorisé en raison de son choix de langue.

Résultat de l'enquête

L'institution visée par la plainte, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique, a expliqué les délais dans cette cause par des défaillances administratives qui sont, selon l'institution, indépendantes de la question linguistique.

Le Commissariat n'accepte pas cette réponse comme pouvant constituer une justification expliquant un manquement aux obligations prévues dans la LLO. En fait, le Commissariat estime que cette réponse témoigne d'un manque de discernement de la part du personnel de l'institution quant à ses obligations en matière de langues officielles et à l'importance des droits reconnus par la LLO.

La commissaire écrit : « La réponse de l'institution est symptomatique d'une incompréhension des obligations qui découlent d'une demande pour un procès en français. Elle laisse l'impression que l'institution considère cette demande comme une simple question d'ordre administratif. Au contraire, une telle demande nécessite la mise en place de ressources judiciaires adéquates et une réponse sans délai pour assurer le respect des obligations. »

La commissaire souligne que la Cour suprême du Canada a statué dans l'arrêt *Beaulac* que les inconvénients administratifs, notamment la disponibilité des ressources du tribunal, de juges bilingues ou les coûts financiers supplémentaires de modification d'horaire ne sont pas pertinents puisque l'existence de droits linguistiques exige que le gouvernement satisfasse aux dispositions de la LLO en maintenant une infrastructure institutionnelle adéquate capable de fournir en tout

temps et sans délai des services dans les deux langues officielles.

La commissaire estime que des mesures doivent être mises en œuvre afin d'assurer un service et un accès égal aux tribunaux dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps et partout dans la province, tel que l'impose la *Loi sur les langues officielles*. Elle formule donc les recommandations suivantes :

QUE l'institution révise son protocole afin de s'assurer que les demandes pour un procès dans l'une ou l'autre des langues officielles sont traitées sans délai dans toutes les circonscriptions judiciaires et devant tous les tribunaux de la province;

QUE le gouvernement entreprenne une évaluation dans chaque circonscription judiciaire de la province et pour tous les tribunaux afin de s'assurer que les ressources nécessaires sont en place pour offrir un service et un accès égal aux tribunaux dans les deux langues officielles;

QUE des séances de formation sur les obligations qui découlent de la LLO soient données aux employés de l'institution et au personnel des tribunaux du Nouveau-Brunswick;

QUE l'institution fasse rapport au Commissariat aux langues officielles des suivis donnés aux présentes recommandations avant le 1^{er} février 2019.

Des efforts insuffisants

Institution visée : Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick

La plainte en bref

Une femme désire exercer la profession d'agent immobilier. Cette profession étant réglementée, elle doit suivre une formation en plusieurs étapes et passer un examen auprès de l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick. Ayant choisi une formation en français, la candidate est surprise de constater que la session de deux jours servant à préparer les candidats à l'examen se déroule en anglais seulement. Puis, lors de l'examen, elle constate que le superviseur ne peut s'exprimer en français. La plaignante a aussi remis en question la qualité de la version française des documents liés à la formation et à l'examen.

Au cœur de cette affaire

Depuis le 1^{er} juillet 2016, une quarantaine d'associations professionnelles, dont l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick, sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Ces associations doivent fournir leurs services dans les deux langues officielles, et ce, tant à leurs membres qu'au public en général. Fait à noter, la LLO prévoit que nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

Résultat de l'enquête

Bien que l'association fasse des efforts pour se conformer à ses obligations linguistiques, le Commissariat constate que ceux-ci sont nettement

insuffisants pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

L'enquête du Commissariat a mis en lumière plusieurs déficiences, notamment en matière de respect du choix de langue du candidat tout au long du processus de formation. C'est ce qui explique que la candidate n'a pu suivre la session de formation pratique en français.

Le Commissariat a aussi examiné les communications générales de l'association. À cet égard, le Commissariat a relevé plusieurs déficiences en matière de communication en français sur le site Web de l'association et sur sa page Facebook.

La commissaire a formulé les recommandations suivantes :

QUE l'association revoie l'ensemble de son fonctionnement et prenne les mesures appropriées afin de se conformer pleinement à ses obligations linguistiques en vertu de la LLO, notamment les mesures suivantes :

QUE l'association se dote d'une procédure pour

- garantir l'offre active de service dans toutes les interactions avec le public et les membres, de sorte qu'ils soient informés que l'ensemble des services de l'association est disponible dans les deux langues officielles,

- garantir la continuité du service dans la langue de choix de la personne qui communique avec elle;

QUE les versions française et anglaise de toute publication et toute communication de l'association soient de qualité égale et soient publiées simultanément dans les deux langues officielles;

QUE toute traduction ou tout changement apporté à une traduction soit fait par un traducteur agréé;

QUE le service d'interprétation simultanée soit fourni par des interprètes agréés lors des assemblées et autres activités s'adressant aux membres des deux communautés linguistiques;

QUE dans l'emploi d'hyperliens vers des ressources supplémentaires d'information qui ne sont pas visées par la LLO (articles de journaux, ressources d'autres associations professionnelles, etc.) l'association privilégie les ressources bilingues ou, à tout le moins, ait recours à des sources d'information provenant tant des communautés francophones que des communautés anglophones;

QUE l'association fasse rapport au Commissariat aux langues officielles sur la mise en œuvre des recommandations ci-dessus au plus tard le 15 octobre 2018.

Confusion sur les droits et les obligations linguistiques : PREMIER EXEMPLE

Institution visée : Ministère du Développement social

La plainte en bref

Le plaignant, un psychologue travaillant pour un service de santé mentale communautaire du Réseau de santé Vitalité, a dû réviser et signer un affidavit pour un dossier du ministère du Développement social et ce, dans le cadre d'une procédure judiciaire. Le plaignant dénonçait le fait que l'employée du ministère du Développement social qui a communiqué avec lui relativement à cet affidavit ne lui ait pas offert d'employer la langue officielle de son choix (offre active) et que cette employée ait procédé unilatéralement en anglais. De plus, le plaignant déplorait le fait qu'il a dû réviser et signer un affidavit rédigé en anglais seulement alors que sa langue de préférence est le français.

Au cœur de cette affaire

Cette affaire soulève deux questions importantes. Est-ce que la LLO accorde à un fonctionnaire provincial le droit d'employer la langue officielle de son choix lorsqu'il communique avec un autre fonctionnaire? Est-ce qu'un fonctionnaire provincial peut employer la langue officielle de son choix lorsqu'il doit témoigner au cours d'une procédure judiciaire?

Résultat de l'enquête

Au terme de l'enquête, le Commissariat a conclu que la plainte est en partie fondée. D'une part, les dispositions de la LLO (art. 27, 28 et 28.1) qui permettent **au public** d'employer la langue officielle

de son choix dans ses interactions avec les institutions ne s'appliquent pas aux communications entre fonctionnaires. Par conséquent, en vertu de la LLO, l'employée du ministère du Développement social n'avait pas l'obligation de faire l'offre active et de communiquer avec le plaignant dans la langue de préférence de ce dernier. D'autre part, les dispositions de la LLO relatives aux tribunaux (art. 16, 17, 21) prévoient que **toute personne** peut employer la langue officielle de son choix dans les affaires dont sont saisis les tribunaux. Le Commissariat juge que ces articles s'appliquent à un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions. Dans cette affaire, le plaignant a eu à réviser et à approuver un document qui allait être déposé en cour. Dès lors, le ministère du Développement social avait la responsabilité de veiller à ce que ce document soit rédigé dans la langue de préférence du plaignant.

Le Commissariat formule les recommandations suivantes :

QUE d'ici le 28 février 2018, l'institution informe ses employés du droit de chacun de pouvoir utiliser la langue officielle de leur choix dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux et de l'obligation de l'institution d'informer les personnes qui pourraient être appelées par elle comme témoin soit oralement, soit par écrit, de ce droit;

QUE d'ici le 31 mars 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de la recommandation ci-dessus.

Confusion sur les droits et les obligations linguistiques : DEUXIÈME EXEMPLE

Institution visée : Ministère du Développement social

La plainte en bref

Une employée d'une agence privée de soins à domicile reçoit un appel d'un fonctionnaire du ministère du Développement social. On l'informe, en anglais, qu'elle fait l'objet d'une enquête concernant un incident survenu alors qu'elle travaillait chez un client anglophone de ce ministère. Elle est convoquée à une rencontre. Les fonctionnaires du Ministère ne lui demandent pas quelle langue elle préfère employer durant l'enquête, et procèdent en anglais. L'employée, intimidée par la procédure, n'insiste pas pour employer le français. Cependant, elle craint de ne pas s'exprimer clairement en anglais.

Au cœur de cette affaire

Au Nouveau-Brunswick, le public a le droit de communiquer avec le gouvernement et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Est-ce que l'employée d'une agence privée fournissant des services pour le compte du gouvernement fait partie du « public »? La question est importante car la réponse déterminera si elle a le droit à une communication dans sa langue. Cette affaire souligne l'importance de tenir compte du contexte d'une situation pour déterminer qui fait partie du « public » au sens de la *Loi*.

Résultat de l'enquête

La LLO prévoit que les entreprises privées qui fournissent des services pour le compte d'un ministère provincial ont les mêmes obligations linguistiques que ce ministère. L'employée de cette agence privée de soins devait donc

fournir ses services dans la langue de choix du client du ministère, soit l'anglais. Et c'est ce qu'elle a fait. Toutefois, lorsqu'elle a appris qu'elle était visée par une enquête officielle, l'employée aurait préféré utiliser le français, une langue dans laquelle elle est plus à l'aise. Le Ministère ne lui a pas donné ce choix. Appelée à s'expliquer, le Ministère a justifié son agissement en expliquant notamment qu'il lui apparaissait approprié d'employer la langue du client du ministère, soit l'anglais.

Le Commissariat a déterminé que, dans le cadre de l'enquête gouvernementale, la travailleuse devait être considérée comme un membre du public car le contexte n'était plus le même. En effet, il ne s'agissait plus d'une situation où une employée d'une entreprise privée est appelée à fournir un service dans une langue. Au contraire, le gouvernement avait décidé de mener une enquête en vertu de la *Loi sur les services à la famille* et il devait communiquer avec une citoyenne afin qu'elle réponde à des questions et expose sa version des faits. Par conséquent, les représentants du Ministère auraient donc dû offrir à l'employée de procéder dans la langue officielle de son choix (offre active) et respecter son choix de langue.

En d'autres termes, le fait que l'employée ait, dans le cadre de son emploi, travaillé avec un client en anglais ne lui enlève pas le droit de recevoir à son tour une communication dans la langue officielle de son choix lorsqu'elle devient elle-même un membre du public en étant visée par une enquête.

Pour prévenir une situation similaire à celle qu'a vécue la partie plaignante, la commissaire a formulé les recommandations suivantes :

QUE d'ici le 31 mars 2018, l'institution revoie la formation donnée à ses employés en matière d'offre active et de prestation de service dans la langue officielle de choix afin que cette formation aborde les obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;

QUE d'ici le 31 mars 2018, l'institution fasse un rappel auprès de tous ses employés quant aux obligations linguistiques de l'institution lorsque cette dernière transige avec des employés de tiers dans le cadre d'enquêtes;

QUE d'ici le 31 mars 2018, l'institution procède à la révision du profil linguistique de l'unité *Soins de longue durée, Programme de soutien aux personnes handicapées et Protection des adultes* du bureau régional de Fredericton afin que ce profil garantisse la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles;

QUE d'ici le 30 juin 2018, l'institution fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre des recommandations formulées dans ce rapport d'enquête.

ÉCHANTILLON DE PLAINTES RÉSOLUES À L'AIDE DU PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉOLUTION

La *Loi sur les langues officielles* permet à la 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 cinq plaintes qui ont été résolues à l'aide du processus alternatif de résolution.

La LLO s'applique également aux panneaux publicitaires

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail (Travail sécuritaire NB)

Une personne note que les renseignements sur les panneaux publicitaires installés par Travail sécuritaire NB sur la promenade Killam et sur le chemin Mountain, à Moncton, sont en français seulement.

Résultats

L'enquêteur responsable du dossier a communiqué avec le coordonnateur des langues officielles de Travail sécuritaire NB afin de parler de cette situation. La vérification de l'établissement a confirmé qu'un nombre inégal de panneaux dans chaque langue officielle sont affichés à Moncton.

Les panneaux unilingues répartis dans une région posent un problème : une personne peut ne jamais avoir l'occasion de voir les renseignements dans la langue officielle de son choix, et il n'y a aucun moyen pour les membres du public de savoir si les renseignements affichés dans une langue officielle sont affichés ailleurs dans l'autre langue officielle.

La commissaire conclut que les renseignements affichés par l'établissement doivent être accessibles dans les deux langues officielles en un seul coup d'œil afin d'être considérés comme étant de qualité égale. L'établissement accepte les mesures proposées par la commissaire, y compris de revoir ses procédures d'affichage publicitaire, de manière que les deux langues officielles soient affichées côte à côte sur un grand panneau ou sur deux panneaux, l'un en anglais et l'autre en français, placés l'un à côté de l'autre ou dans le même champ visuel.

Un choix de langue ignoré

Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Le plaignant appelle la GRC pendant les heures de bureau. Après avoir appuyé sur le « 2 » pour recevoir un service en anglais, le plaignant entend

un second message enregistré bilingue. Après une courte attente, une réceptionniste répond à l'appel en français seulement, sans faire une offre de service active. Le plaignant met également en cause

le fait que le message enregistré en français précède le message enregistré en anglais.

Résultats

Le Commissariat a appris que, cette journée en particulier, l'équipe de réponse téléphonique a répondu à un appel et que, bien que l'appelant ait appuyé sur le « 2 » pour obtenir un service en anglais, l'employé a répondu en français.

L'établissement a rappelé au gestionnaire de l'équipe de réponse téléphonique et à ses employés leurs obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur*

les langues officielles visant à permettre aux appelants de recevoir un service dans la langue de leur choix.

La commissaire juge satisfaisantes les étapes entreprises par l'établissement; cependant, la commissaire juge que la question concernant l'ordre des langues officielles utilisées dans un message d'accueil bilingue et les chiffres sur lesquels l'utilisateur doit appuyer pour obtenir un service en anglais ne constitue pas une violation de la *Loi sur les langues officielles*.

Créer une culture organisationnelle qui valorise le respect des deux langues officielles

Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL)

Entre les mois de décembre 2016 et janvier 2018, le Commissariat a reçu une douzaine de plaintes visant la Société des alcools du Nouveau-Brunswick (ANBL). Les plaignants ciblent en grande partie l'absence d'offre de service dans les deux langues (l'offre active) et le respect de la langue de choix des clients, le français, dans la prestation de service.

Ces plaintes ont été déposées peu de temps après la publication d'un rapport d'enquête du Commissariat renfermant plusieurs recommandations. Étant donné que la mise en œuvre de ces recommandations nécessite un certain temps, le Commissariat a jugé bon de traiter ces nouvelles plaintes à l'aide du processus alternatif de résolution.

Résultats

Jugeant que ces nouvelles plaintes sont le résultat d'une culture organisationnelle qui ne valorise pas suffisamment le respect des droits linguistiques, la commissaire a sollicité une rencontre avec le président et chef de direction d'ANBL. Au cours d'un long entretien, la commissaire a invité le président de l'institution à intervenir personnellement dans le dossier afin qu'ANBL se conforme à ses obligations linguistiques.

L'institution a accepté, tel que proposé par la commissaire, de mettre en œuvre une campagne de sensibilisation auprès de son personnel sur le respect des droits linguistiques et de créer un réseau de champions des langues officielles qui appuiera cette campagne. Elle s'est aussi engagée à améliorer la formation des employés en matière de langues officielles, à faire des vérifications périodiques de conformité et à les intégrer à l'évaluation du rendement des gestionnaires et des employés.

Offre active trompeuse

Archives provinciales du Nouveau-Brunswick

Une personne se présente au comptoir d'accueil du bureau des Archives provinciales du Nouveau-Brunswick, situé sur le campus de l'UNB, et présente sa requête en français. Malgré la présence d'un écriteau « Français-anglais, c'est votre choix », l'employé lui demande de répéter la raison de sa visite en anglais. Le plaignant doit pointer du doigt l'écriteau afin que l'employé aille chercher un collègue pouvant le servir en français.

Résultats

Une rencontre est organisée entre les représentants du Commissariat et ceux de l'institution. Au cours de celle-ci, les représentants de l'institution ont expliqué les raisons de ces défaillances et se sont engagés à prendre des mesures pour se conformer à leurs obligations linguistiques. Ainsi, afin d'assurer un service bilingue au comptoir d'accueil en tout temps, l'institution s'engage à renforcer ses procédures, à mettre en œuvre une structure officielle à l'accueil, à changer l'horaire de travail du personnel au comptoir d'accueil, à améliorer la formation périodique de son personnel et à recruter des personnes ayant les compétences bilingues requises.

Les obligations linguistiques d'une institution sont aussi celles de la compagnie sous-traitante

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick (Énergie NB)

Une personne communique en français avec Énergie NB en raison d'un problème avec son chauffe-eau. Elle reçoit l'appel puis la visite d'un plombier à l'emploi d'Énergie NB qui ne s'exprime qu'en anglais. La partie plaignante déplore le fait que son choix de langue n'est pas considéré lorsque vient le temps d'obtenir un service auprès d'un tiers.

Résultats

La situation est portée à l'attention de la coordonnatrice aux langues officielles d'Énergie NB. Le Commissariat souligne alors l'importance que le

public puisse communiquer avec l'institution ou le tiers et en recevoir les services dans la langue de son choix sans qu'il soit nécessaire de reformuler ce choix de langue à chaque étape.

L'institution s'engage à émettre une directive à son personnel sur le respect du choix de langue des membres du public, et ce, tout au long de la prestation de services, afin que les communications entre l'institution, le tiers et les membres des deux communautés linguistiques soient de qualité égale. L'institution s'engage également à veiller à ce que les compagnies sous-traitantes soient avisées de leurs obligations en vertu de l'article 30 de la LLO et qu'elles s'y engagent au moyen d'une clause contractuelle.



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 bills.	10
Introduction of the Legislature.	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

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Définitions.	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
communication et communiquer — communication and	
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
Cas d'exception.	3(1)
Institutions distinctes.	3(2)
Pouvoir de la Législature.	4
Plan de mise en application.	5
Débats et travaux de l'Assemblée législative	
Langues de la Législature.	6
Interprétation des débats et travaux.	7
Procès-verbaux et autres documents de l'Ass	
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</i>	
Documents officiels.	13
Documents publiés en vertu d'une loi	

DES DÉCISIONS APPUYANT LES DROITS LINGUISTIQUES

Le présent chapitre aborde deux cas qui étaient devant la Cour du Banc de la Reine en 2017.

Le premier résumé traite d'une ordonnance de consentement, signée par la Cour, dans laquelle Ambulance NB et la province du Nouveau-Brunswick s'engagent à prendre des mesures qui leur permettront de respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Le deuxième résumé décrit un grief entre l'Association des pompiers de Moncton et la Ville de Moncton (la Ville). À la suite de l'affichage par la Ville d'un concours pour le poste d'agent adjoint de prévention des incendies exigeant la connaissance des deux langues officielles, l'Association a déposé un grief alléguant que les exigences linguistiques contrevenaient à la convention collective conclue entre les deux parties. La question a fait l'objet d'un arbitrage, et un conseil d'arbitrage a rejeté le grief. L'Association a ensuite demandé une révision judiciaire, demande qui a été rejetée par le tribunal.

Le Commissariat n'a joué aucun rôle dans ces différends, et ces cas sont présentés aux fins d'information seulement.

AMBULANCE NOUVEAU-BRUNSWICK ET LA PROVINCE S'ENGAGENT À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

En février 2013, Danny Sonier, un résident de Moncton, est tombé dans un coma diabétique. Sa sœur, Murielle, a appelé une ambulance, mais aucun des deux ambulanciers paramédicaux qui sont intervenus ne parlait français et ils n'ont pas fait d'offre de service active.

Après cet incident, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et la Province du Nouveau-Brunswick (PNB) ont reconnu avoir manqué à leurs obligations en vertu du paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés (Charte)* et aux dispositions 28 et 28.1 de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*.

Les dispositions 28 et 28.1 de la LLO traitent des communications avec le public :

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

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

Le paragraphe 20(2) de la *Charte* est libellé comme suit :

Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions

de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.

Afin de tenter de régler la question, les plaignants, Danny et Murielle Sonier, et les défendeurs, ANB et PNB, sont parvenus à une entente. Ils ont demandé à la Cour du Banc de la Reine de rendre une ordonnance par consentement établissant les mesures que doivent prendre les défendeurs.

Le 20 novembre 2017, le juge Zoël Dionne a signé l'ordonnance exigeant que les défendeurs mettent immédiatement en œuvre les mesures ci-dessous, afin de s'assurer qu'ils respectent leurs obligations linguistiques en vertu de la *Chartre* et de la LLO.

- a) Que PNB accorde à ANB les ressources financières nécessaires pour assurer la mise en place d'un réseau ambulancier en mesure de respecter les obligations prévues à la *Chartre* et dans la LLO.
- b) Qu'ANB voit à ce que ses politiques et ses procédures assurent le respect des obligations qui découlent de la *Chartre* et de la LLO afin d'assurer que les citoyens des deux communautés linguistiques officielles aient accès à un service ambulancier de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, et que ces mesures soient révisées sans délai suivant les termes de la présente ordonnance par consentement.
- c) Que PNB et ANB établissent clairement des normes objectives pour déterminer le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré comme bilingue et que ce niveau s'applique

uniformément sur l'ensemble du territoire provincial.

- d) Que PNB et ANB déterminent avec précision le nombre d'employés paramédicaux bilingues qui manquent et se dotent d'un échéancier et d'un plan de dotation visant à combler ces besoins dans les plus brefs délais.
- e) Qu'ANB incorpore dans les avis de concours de travailleurs paramédicaux les exigences linguistiques requises dans la section des compétences requises.
- f) Qu'ANB offre régulièrement à son personnel des séances de formation et de sensibilisation sur les obligations et les droits qui découlent de la *Chartre* et de la LLO.
- g) Qu'ANB fasse une évaluation régulière des compétences linguistiques de ses travailleurs paramédicaux qui sont désignés comme étant bilingues ou qui occupent un poste qui requiert des compétences bilingues.
- h) Que les défendeurs mettent en place un plan rigoureux de recrutement de travailleurs paramédicaux bilingues.

Les défendeurs doivent également fournir des mises à jour sur la mise en œuvre de ces mesures tous les ans, en envoyant une lettre au Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et par l'intermédiaire du rapport annuel d'ANB.

Étant donné que l'ordonnance par consentement a été signée par la Cour, les défendeurs doivent obligatoirement s'y plier.

LA COUR ÉTABLIT QUE L'AVIS DE CONCOURS EXIGEANT LE BILINGUISME EST COMPATIBLE AVEC LA CONVENTION COLLECTIVE

Contexte

L'affaire remonte à mars 2014, lorsque la Ville de Moncton (la Ville) a annoncé un poste vacant d'agente adjointe ou d'agent adjoint de prévention des incendies. Dans l'avis, le poste d'agente adjointe ou d'agent adjoint de prévention des incendies a été désigné comme étant un poste bilingue.

Quelques jours après l'affichage, l'Association des pompiers de Moncton, Association internationale des pompiers, section locale 999 (l'Association) a écrit au chef pompier pour lui indiquer que, selon elle, l'inclusion de la disposition sur le bilinguisme contrevenait à la convention collective. Les deux parties ont décidé de ne pas suivre la procédure applicable aux griefs, comme il est énoncé dans la convention collective, décidant plutôt de renvoyer l'affaire à l'arbitrage. Le 14 janvier 2015, la commission d'arbitrage a annoncé sa décision. Le grief de l'Association a été rejeté pour plusieurs raisons, la principale étant que la *Loi sur les langues officielles* (LLO) et le Règlement 2002-63 ont préséance sur toute disposition incompatible dans la convention collective. De plus, la commission d'arbitrage a établi que la LLO et le Règlement 2002-63 se rattachaient à l'emploi et faisaient donc partie de la convention collective.

Insatisfaite de la décision, l'Association a demandé une révision judiciaire auprès de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick (la Cour). Le 24 novembre 2015, la Cour a ordonné que le grief soit renvoyé à une nouvelle commission d'arbitrage, affirmant que la commission d'arbitrage originale avait outrepassé sa compétence en « refusant d'offrir la possibilité aux parties de se faire entendre

sur la question de la législation en matière d'emploi, laquelle était un facteur essentiel dans la décision et découlait de toute interprétation de la convention collective faite par la commission [traduction] ».

Les 20, 21 et 22 décembre 2016, une nouvelle commission d'arbitrage (la Commission) a entendu l'affaire, l'Association se plaignant que l'affichage n'avait pas été fait conformément à l'article 11 (la disposition sur le processus de promotion) de la convention collective. En particulier, elle a soulevé la question de savoir si la Ville pouvait insérer unilatéralement l'exigence du bilinguisme. Le 17 mars 2017, la Commission a rendu sa décision.

Analyse de la Commission

L'élément principal de la décision était l'effet que la LLO avait eu sur la convention collective et la décision de la Ville d'ajouter le bilinguisme à l'avis de concours.

La commission a pris note que la Ville de Moncton est une « cité » conformément au paragraphe 35(2) de la LLO et est donc liée par la LLO qui établit ce qui suit :

35(2) *Les cités sont également tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles sans égard au pourcentage prévu au paragraphe (1).*

Comme la Ville relevait du paragraphe 35(2), cela a déclenché l'application de l'article 36 de la LLO, traitant des communications et des services :

36 *Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement.*

Le déclenchement de l'article 36 a conduit la Commission à consulter le *Règlement sur les services et les communications* (Règlement 2002-63), et en particulier l'article 3 ainsi que l'élément 10 dans les colonnes I et II de l'annexe A :

3(1) *Les services et communications énumérés à la colonne I de l'annexe A sont prescrits aux fins de l'article 36 de la Loi.*

3(2) *Toute municipalité, à laquelle s'applique l'article 36 de la Loi, qui offre un service ou une communication énuméré à la colonne I de l'annexe A, doit le faire dans les deux langues officielles au plus tard à la date limite fixée qui figure à la colonne II de l'annexe A correspondant au service ou communication de la colonne I de cette annexe.*

10 *Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies (31 décembre 2005)*

Ayant déterminé que la LLO exige que les services de prévention des incendies soient offerts en français et en anglais, la Commission a ensuite cherché à déterminer si les obligations en vertu de la LLO étaient compatibles avec la convention collective des parties. La Commission a déterminé qu'il n'y avait pas de conflit et que l'affichage d'un poste bilingue d'agente adjointe ou d'agent adjoint de prévention des incendies ne contrevenait donc pas à la convention collective. Le grief de l'Association a donc été rejeté.

Appel de la décision de la Commission auprès de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick

À la suite du rejet de la commission, l'Association a demandé à nouveau une révision judiciaire à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, lui demandant de rendre une ordonnance annulant la décision de la Commission. L'affaire a été entendue le 27 septembre 2017 et, le 23 janvier 2018, le juge Stephen J. McNally a rendu sa décision, rejetant la demande de révision judiciaire de l'Association.



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

PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES

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

Définitions.	
agent de la paix — peace officer	
communication et communiquer — communication and communicate	
communauté linguistique — linguistic community	
langues officielles — official languages	
ministère — department	
municipalité — municipality	
publication et publier — publication and published	
services publics — public service	
sociétés de la Couronne — Crown Corporation	
tribunaux — court	
Objet.	
Interprétation	
Ministre responsable.	
Primauté de la Loi.	
Cas d'exception.	
Institutions distinctes.	
Pouvoir de la Législature.	
Plan de mise en application.	
Débats et travaux de l'Assemblée législative	
Langues de la Législature.	
Interprétation des débats et travaux.	
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative.	
Actes législatifs et autres	
Langues de la législation.	
Authenticité des deux versions.	
Adoption des projets de lois.	
Lois de la Législature.	
Publication obligatoire dans la <i>Gazette</i>	
Documents officiels.	
Documents publiés en vertu d'une loi.	



PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE : 21 % EN FRANÇAIS

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 25 avril 2017 au 16 mars 2018 (41 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 79 % du temps en anglais et 21 % en français. C'est la plus haute moyenne d'emploi du français depuis que le Commissariat a entrepris de compiler ces données en 2013-2014.

Il est intéressant de constater que le 14 novembre 2017, les échanges se sont déroulés 56 % du temps en français alors que le 10 novembre 2017, le pourcentage d'usage du français atteignait son niveau le plus bas de l'exercice, soit 6 %.

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	2017-2018
Anglais	82 %	82 %	80 %	83 %	79 %
Français	18 %	18 %	20 %	17 %	21 %

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 2017-2018 :

6 mai 2017	Canadian Parents for French NB – 31 ^e anniversaire du Concours d'art oratoire Allocution lors de la cérémonie d'ouverture Moncton
17 mai 2017	Association internationale des commissaires linguistiques – 4 ^e Conférence annuelle Animatrice de l'atelier : <i>Privilégier une approche systémique dans notre travail pour un impact plus grand (Le bilinguisme au sein de la haute fonction publique – Une compétence clé)</i> Cardiff, Pays de Galles
9 juin 2017	Colloque en l'honneur de Michel Doucet Allocution – Le Nouveau-Brunswick et les droits linguistiques Moncton
22 juin 2017	Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2016-2017 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick Fredericton
14 août 2017	Formation estivale de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones Panéliste à la table ronde intitulée « Atteindre la cible nationale d'immigrants francophones » Winnipeg

18 septembre 2017	Réunion des coordonnateurs des langues officielles (Partie I des services publics du Nouveau-Brunswick) Présentation et discussion au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick Fredericton
16 octobre 2017	Comparution devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration de la Chambre des communes Présentation sur les diverses interventions et résultats obtenus du Commissariat relativement à l'immigration au Nouveau-Brunswick Ottawa
16 novembre 2017	Groupe d'étudiants du Professeur Ed Rawlinson Présentation au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick St. Thomas University, Fredericton
17 novembre 2017	Concertation des organismes de l'Acadie du Nouveau-Brunswick Survol des activités et des constats du Commissariat par rapport au respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois Dieppe
14 janvier 2018	Association France-Canada Moncton – Brunch annuel du Nouvel An Survol des activités et des constats du Commissariat par rapport au respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois Moncton
26 février 2018	Réunion du Conseil provincial-municipal – Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux Présentation des résultats de la vérification de l'observation de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans les cités, les municipalités et les commissions de services régionaux Fredericton