



2021-2022

# Rapport annuel

Commissariat aux  
langues officielles



## Rapport annuel 2021-2022

ISBN version bilingue imprimée : 978-1-4605-3307-9

ISBN version française en ligne : 978-1-4605-3309-3

ISBN version anglaise en ligne : 978-1-4605-3308-6

ISSN : 1712-0381

---

### 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

Courriel : [commissaire@languesofficielles.nb.ca](mailto:commissaire@languesofficielles.nb.ca)

[languesofficielles.nb.ca](http://languesofficielles.nb.ca)



**Commissariat aux langues officielles  
du Nouveau-Brunswick**

**Rapport annuel 2021-2022**

**Protéger et promouvoir les droits  
linguistiques des gens du  
Nouveau-Brunswick**

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

Décembre 2022

L'honorable Bill Oliver  
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<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

Si les membres du Comité de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative souhaitent que je compare devant eux pour répondre à des questions liées à notre rapport, je serai heureuse de satisfaire à leur demande dans les meilleurs délais.

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, appearing to be "Shirley C. MacLean".

Shirley C. MacLean, c.r.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b>	6
<b>MESSAGE DE LA COMMISSAIRE</b>	8
<b>SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS</b>	12
<b>DOSSIERS LINGUISTIQUES</b>	13
Sondage Langue et société	14
La révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i> : un processus qui tarde	22
Financement du mandat promotionnel du Commissariat	24
Immigration et langues officielles	27
<b>CONFORMITÉ À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES</b>	29
Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO	30
Plaintes reçues entre le 1 <sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022	31
Processus alternatif de résolution	32
Plaintes non recevables	33
Statistiques 2021-2022	35
État d'avancement des plaintes recevables	36
État d'avancement des plaintes recevables traitées	37

<b>RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT À LA SUITE DE PLAINTES</b>	38
Santé	39
Service Nouveau-Brunswick	46
Sécurité publique	47
Cannabis NB	51
Commission de services régionaux du Sud-Est	52
Ville de Moncton	53
Élections Nouveau-Brunswick	54
Transports	55
Tourisme	56
Plaintes non recevables	57
<b>QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE</b>	59
Canada c. Canada, 2022 CAF 14	60
<b>PROMOUVOIR L'AVANCEMENT DES DEUX LANGUES OFFICIELLES</b>	66
Le mandat de promotion : un élément clé du progrès	67
Période des questions à l'Assemblée législative	68
Une campagne publicitaire pour mieux faire connaître le Commissariat	69
Présentations de la commissaire	72

# 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* (LLO) du Nouveau-Brunswick 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; et
- les associations professionnelles qui réglementent l'exercice d'une profession au Nouveau-Brunswick.

De plus, la LLO impose des obligations linguistiques :

- 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; et
- 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 ni aux institutions culturelles 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. 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. L'offre active doit également se faire au moyen d'un affichage bilingue.

### **Le poste de commissaire aux langues officielles**

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

En novembre 2019, Shirley MacLean a été nommée à ce poste. Son mandat a débuté en janvier 2020. Elle est la troisième personne à occuper 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 rapport présente une description des activités menées entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022.

# MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

## Unissons nos voix

**Shirley C. MacLean, c.r.**

*Commissaire aux langues officielles du  
Nouveau-Brunswick*

En m'asseyant pour préparer ce message, je dois garder à l'esprit qu'il porte sur la période du 1er avril 2021 au 31 mars 2022. Cependant, je ne peux tout simplement pas ne pas tenir compte du contexte entourant les langues officielles au Nouveau-Brunswick depuis quelques mois. Récemment, nous avons vu le sujet de l'immersion en français et de son éventuelle abolition être soulevé dans le contexte d'avertissements selon lesquels le gouvernement veut apporter des changements au programme trop rapidement. Un débat animé a eu lieu sur la question de savoir qui devrait avoir son mot à dire dans les propositions de modification de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). De récents bulletins de nouvelles ont également fait état de la manière dont le gouvernement actuel gère les questions relatives aux langues officielles.



Une chose est sûre, les langues officielles font l'objet de discussions au Nouveau-Brunswick.

En décembre 2021, les commissaires Yvette Finn et John McLaughlin ont déposé leur *Rapport de la Révision 2021 de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick* contenant de nombreuses recommandations pour améliorer l'efficacité de la LLO. Leur rapport a été déposé après que les commissaires eurent sondé 6 156 participants, examiné 31 mémoires et tenu plus de 80 réunions avec 200 personnes et 52 groupes de parties prenantes. Cette participation active des Néo-Brunswickois témoigne de leur intérêt pour les langues officielles.

Le retard de la réponse à ce rapport peut être considéré par certains comme une indication de l'importance, ou du manque d'importance, des langues officielles dans la liste des priorités du gouvernement.

J'ai toujours dit que toute modification de notre *Loi sur les langues officielles* doit garantir un progrès vers l'égalité des deux langues officielles et des communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. En effet, l'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* impose au gouvernement du Nouveau-Brunswick l'obligation de promouvoir l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges de nos deux langues officielles.

*16.1(1) La communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux, notamment le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion.*

*(2) Le rôle de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de protéger et de promouvoir le statut, les droits et les privilèges visés au paragraphe (1) est confirmé.*

(C'est moi qui mets en évidence.)

Il ne faut pas oublier non plus que notre *Loi sur les langues officielles*, dans son préambule ou ses premiers paragraphes, fait plus particulièrement référence à la *Charte* et au paragraphe 16.1(1) cité plus haut et au pouvoir de la législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick de faire progresser le statut, les droits et les privilèges énoncés dans la *Charte*.

Je tiens à souligner l'importance et la force de notre *Loi sur les langues officielles* au Nouveau-Brunswick. Non seulement la LLO précise qu'elle a préséance sur toutes les autres lois de la province, à l'exception de la *Loi sur l'éducation*, mais le fait qu'elle fasse plus particulièrement référence aux droits énoncés dans la *Charte* fait de notre *Loi sur les langues officielles* un document quasi constitutionnel comportant des droits juridiques qui bénéficient d'une protection constitutionnelle.

Certains d'entre nous peuvent dire qu'il s'agit simplement de discussions d'ordre juridique et que ces idées ne changent rien à notre vie quotidienne. Je répondrai que ces textes législatifs protègent les valeurs fondamentales de tous les Néo-Brunswickois. En 1981, le gouvernement du premier ministre Richard Hatfield a adopté la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* et, en 1982, il a fait en sorte que ces droits linguistiques soient inscrits dans la *Charte*. Depuis lors, les législateurs ont continué à améliorer nos lois sur les langues officielles afin de garantir l'égalité de nos deux communautés linguistiques officielles.

En 2002, le premier ministre Bernard Lord a institué le Commissariat aux langues officielles, un organisme indépendant. Chaque jour, mon personnel et moi-même traitons des plaintes provenant des deux communautés linguistiques dont les droits en vertu de la LLO ont été enfreints. Ce sont des événements de la « vraie vie » : incapacité de comprendre les instructions lorsqu'on essaie d'obtenir un service de Service Nouveau-Brunswick, incapacité d'être servi dans la langue officielle de son choix dans une clinique médicale, un hôpital ou lors d'un vote.

La langue fait partie de notre quotidien, et nous voulons pouvoir parler et être compris dans notre langue officielle.

En tant qu'agente législative indépendante, je suis tenue d'enquêter sur les plaintes et de formuler des recommandations. Mon rôle consiste en partie à mener les enquêtes nécessaires pour déterminer si les droits linguistiques des Néo-Brunswickois sont respectés et, si ce n'est pas le cas, de faire des recommandations pour aider les institutions gouvernementales à s'améliorer.

Ce travail doit être effectué de manière impartiale et équitable, mais j'ai l'obligation d'enquêter sur des questions et de formuler des recommandations lorsqu'une institution gouvernementale ne respecte pas ses obligations en vertu de la *Loi*. Ce rôle ne diffère en rien de celui du vérificateur général, qui effectue des audits et rend compte au public de ses conclusions. Il n'est pas différent du rôle du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés du Nouveau-Brunswick, qui enquête sur les problèmes et rend compte des résultats de ses investigations. Tout ce travail est accompli dans l'intérêt du public et pour veiller à ce que les institutions gouvernementales s'acquittent des rôles qu'elles sont censées jouer. Il s'agit d'un niveau de responsabilité indépendant qui n'existe que depuis la création du Commissariat aux langues officielles.

Depuis que je suis entrée en fonction en tant que commissaire aux langues officielles en 2020, j'ai exprimé clairement ma conviction que nous devons tous nous comprendre. À bien des égards, plus j'avance dans mon mandat, plus je suis convaincue que nous vivons dans un endroit où nous nous respectons mutuellement.

### **Bonnes nouvelles**

C'est avec une certaine inquiétude que nous avons décidé de mener un sondage d'opinion publique à l'automne 2021 pour prendre le pouls des Néo-Brunswickois concernant divers aspects des langues officielles dans la province. Il faisait suite à un autre sondage effectué en 2009, qui avait témoigné d'un vaste soutien général à la LLO. Depuis ce temps, le Nouveau-Brunswick a vu l'élection de députés à l'Assemblée législative qui s'opposent à plusieurs des obligations contenues dans notre *Loi sur les langues officielles*.

Une fois de plus, les résultats du sondage ont renforcé ma ferme conviction que la grande majorité d'entre nous croit en notre *Loi sur les langues officielles* et aux droits et privilèges qu'elle nous confère à tous. Non seulement 81 % d'entre nous appuient le bilinguisme et la *Loi sur les langues officielles*, mais c'est le cas dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick. De plus, 92 % des Néo-Brunswickois estiment qu'il est important que l'enseignement soit offert dans l'autre langue officielle dans les écoles, et de nombreux adultes souhaitent même avoir accès à une formation en langue seconde.

Je constate également que c'est chez les jeunes que le soutien au bilinguisme est le plus fort. On note une nette augmentation de la confiance de la population dans la possibilité de recevoir des services d'une institution gouvernementale dans la langue officielle de son choix. C'est la preuve pour moi que la *Loi sur les langues officielles* fonctionne. Je pense que le travail de mon bureau contribue également à cette impression positive.

En ce qui concerne le travail que je fais « sur le terrain », cette compréhension et ce respect sont évidents pour moi, et ce, chaque jour. Nous nous employons quotidiennement avec diligence à régler les plaintes et nous constatons régulièrement l'approche positive adoptée par les personnes qui travaillent dans les différents services gouvernementaux pour les régler. Lors des rencontres que j'ai eues avec des représentants du gouvernement, tous comprennent bien les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et sont disposés à résoudre les problèmes soulevés. Certains problèmes sont plus difficiles à résoudre que d'autres, mais il y a toujours une approche coopérative et une volonté de mettre en œuvre des mesures correctives.

Je crois fermement qu'il existe un respect inhérent entre nos deux communautés linguistiques officielles. Comme c'est souvent le cas aujourd'hui, ce sont les détracteurs les plus bruyants d'un enjeu qui semblent obtenir le plus d'attention. Notre dernier sondage indique clairement que la grande majorité d'entre nous croit aux principes d'égalité entérinés par notre *Loi sur les langues officielles*.

Nous devons toutefois veiller à ne pas tenir ce respect mutuel pour acquis. En plus d'essayer de nous comprendre, soutenons-nous les uns les autres. En tant que Néo-Brunswickoise anglophone, j'ai toujours vu le caractère bilingue de notre province comme un atout et une source de fierté. On me demande parfois si je voudrais déménager. Je réponds toujours que je ne pourrais imaginer vivre dans un endroit où je ne pourrais pas parler ma langue seconde tous les jours ou avoir accès aux expériences culturelles qui découlent d'une communauté de langue seconde dynamique.

Écoutons la voix de la majorité, qui ressent un respect mutuel et une fierté pour nos deux communautés linguistiques. Somme toute, la plupart d'entre nous croient en ces valeurs fondamentales. Restons solidaires en tant que majorité et unissons nos voix!

## SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

**La commissaire recommande au gouvernement provincial de faire bon usage des constats du sondage d'opinion publique *Langue et société* dans l'élaboration des politiques et des communications publiques ayant trait aux langues officielles.**

pages 14-21

**La commissaire recommande que lorsque les prochaines modifications législatives seront apportées à la *Loi sur les langues officielles*, le paragraphe 42(1) stipule qu'une révision décennale soit entreprise, mais rajoute également que le premier ministre doit réagir formellement aux recommandations de la révision dans les soixante jours suivant la conclusion du processus de révision.**

pages 22-23

**La commissaire recommande au gouvernement de fournir au Commissariat aux langues officielles un budget suffisant et sans contraintes administratives afin qu'elle puisse exécuter son mandat promotionnel comme bon lui semble et continuer de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.**

pages 24-26

**La commissaire recommande au gouvernement provincial de redoubler ses efforts afin de pouvoir attendre sa cible d'accueillir 33 % d'immigrants francophones annuellement d'ici 2024 tel qu'énoncé dans l'initiative *Un nouveau départ : la stratégie de croissance démographique du Nouveau-Brunswick 2019-2024*. Une fois cette cible atteinte, une nouvelle cible réparatrice devrait être adoptée afin de combler les écarts qui ont persisté pendant de nombreuses années.**

pages 27-28

## **DOSSIERS LINGUISTIQUES**

## Sondage *Langue et société* – un appui indéfectible pour les langues officielles

À l'automne 2021, le Commissariat a entrepris un sondage d'opinion publique sur les comportements et les opinions de la population néo-brunswickoise concernant les nombreuses facettes du statut unique du Nouveau-Brunswick en tant que province bilingue. Cette étude reprenait les thèmes abordés lors d'un sondage semblable réalisé par le Commissariat en 2009.

Le rapport de recherche aborde six grands thèmes, dont le profil linguistique de la province, les perceptions face à la *Loi sur les langues officielles* (LLO), les relations entre les communautés linguistiques, la langue de service, la langue et l'éducation, et les questions comportementales envers la langue et la société.

Le sondage fut réalisé par MQO Recherche pour le compte du Commissariat aux langues officielles. Afin d'obtenir les données pour cette étude, 800 entrevues téléphoniques avec des résidents du Nouveau-Brunswick âgés de 18 ans et plus ont été réalisées. Les entrevues ont eu lieu dans la langue officielle choisie par le répondant. La marge d'erreur à l'échelle de la province était de  $\pm 3,46$  % avec un niveau de confiance de 95 % et de  $\pm 6,28$  % pour chacun des sous-échantillons linguistiques.

Les résultats du sondage nous donnent des pistes importantes concernant les aspects positifs du contrat social qu'est le bilinguisme au Nouveau-Brunswick, mais ils nous révèlent également les malentendus ou les mythes qui persistent au sujet de nos deux langues officielles et de nos deux communautés linguistiques.

Le Commissariat a déjà commencé à puiser dans les constats de l'étude dans l'élaboration de ses activités et ses messages promotionnels. Ces données fiables propres à la population néo-brunswickoise permettent de cibler les lacunes et manquements quant à la compréhension et l'acceptation du bilinguisme officiel dans la province.

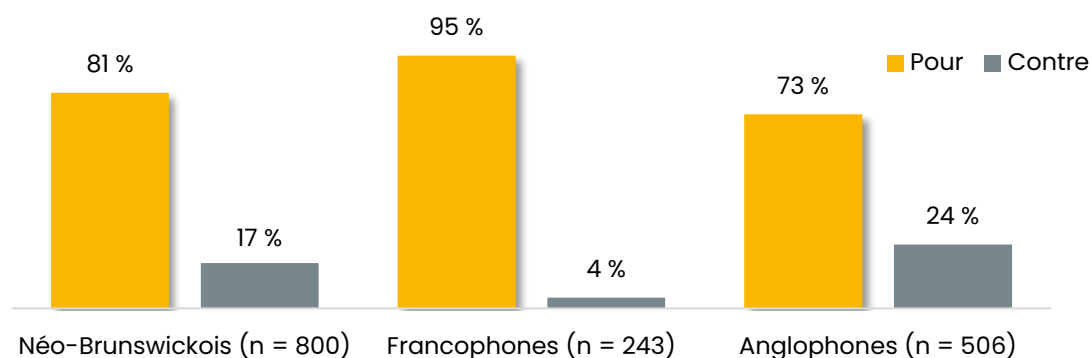
La commissaire recommande au gouvernement provincial de faire bon usage des constats de cette étude dans l'élaboration des politiques et des communications publiques ayant trait aux langues officielles.



## Appui pour la LLO

Les résultats du sondage ont démontré que l'appui pour le concept de la LLO et du bilinguisme demeure élevé à 81 % dans la province. Cette figure démontre une stabilité dans cet appui, qui s'élevait à 82 % lors du sondage mené en 2009.

En général, êtes-vous pour ou contre le concept de la *Loi sur les langues officielles* ?



## Opposition à la LLO

Parmi les répondants qui se sont prononcés contre le concept de la LLO, quelques thèmes familiers étaient parmi les plus souvent cités, dont : l'augmentation du coût des services gouvernementaux, la notion d'un privilège pour les francophones, l'obligation de connaître le français pour accéder à des emplois gouvernementaux, et la perception d'une obligation pour tous de devenir bilingues.

Bon nombre de ces thèmes sont des mythes de longue date qui sont observés par le Commissariat soit directement (plaintes, questions, ou commentaires reçus) ou indirectement (commentaires sur les médias sociaux ou les articles en ligne) depuis longtemps.

La validation de ces raisons pour lesquelles un petit pourcentage de répondants s'opposent au bilinguisme officiel permet au Commissariat d'essayer de continuer à déboulonner ces mythes dans le cadre de ses activités promotionnelles.

Quelle serait la raison principale pour laquelle vous êtes contre ce concept?

SOUS-GROUPE : Répondants s'opposant à la LLO

Raison de l'opposition	2009	2021 (n = 128) <sup>1</sup>
Augmente le coût des services gouvernementaux	15 %	30 %
Donne une préférence / un privilège aux francophones	13 %	27 %
Nécessité d'être bilingue / de parler français pour obtenir des emplois gouvernementaux	26 %	18 %
Oblige les gens à devenir bilingues / à apprendre le français	11 %	18 %
Manque de respect à notre patrimoine anglais	4 %	9 %
Impôts plus élevés	4 %	7 %
Divise notre province	1 %	5 %
Représente une concession aux intérêts particuliers	1 %	4 %
Injuste / inégal	16 %	4 %
Manque d'occasions d'apprendre le français dans les écoles	-	2 %
Autre	6 %	12 %
Ne sait pas / pas de réponse	3 %	3 %

### Faible connaissance de la LLO

Malgré un appui considérable pour le concept de la LLO et du bilinguisme, le sondage a démontré une faible connaissance de la *Loi sur les langues officielles* même. Cette faible connaissance de la *Loi* et de ses objectifs est certainement problématique, car elle contribue à perpétuer les mythes entourant le bilinguisme officiel. En bref, ceux qui ne connaissent pas la LLO et ses objectifs peuvent penser que les problèmes qu'ils perçoivent à propos du bilinguisme y sont stipulés, alors qu'en réalité, la LLO a comme objectif premier d'assurer que les résidents du Nouveau-Brunswick puissent tout simplement recevoir leurs services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix.

Une nouvelle loi sur les langues officielles est entrée en vigueur au Nouveau-Brunswick en 2002. Diriez-vous que ...? (n = 800)

Sensibilisation face à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	
Vous pouvez l'expliquer aux autres dans ses détails	1 %
Vous en connaissez les détails	3 %
Vous la connaissez de façon générale, mais non dans les détails	41 %
C'est la première fois que vous en entendez parler	50 %
Ne sait pas / pas de réponse	5 %

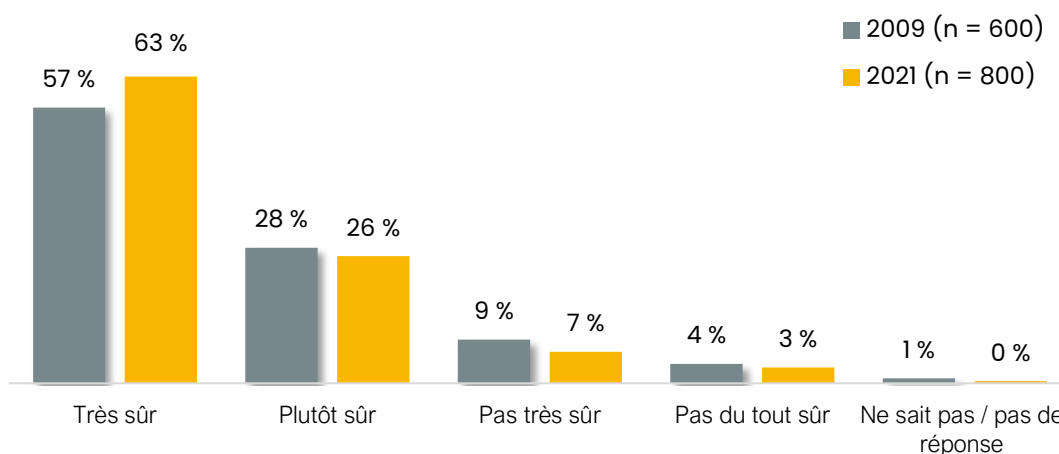
<sup>1</sup> La somme des pourcentages pourrait dépasser 100 % en raison de réponses multiples.

## Niveau de confiance élevé de pouvoir recevoir son service dans la langue de son choix

En règle générale, la population néo-brunswickoise a un très haut niveau de confiance de pouvoir recevoir ses services gouvernementaux dans la langue officielle de son choix. Cela démontre qu'en grande partie, nos services publics et nos organismes gouvernementaux connaissent leurs obligations linguistiques et sont en mesure d'assurer un service de qualité égale à nos deux communautés linguistiques.

Il est à noter qu'en analysant les données selon les deux communautés linguistiques, les francophones sont généralement un peu moins certains d'être en mesure de recevoir des services de la part des ministères et organismes provinciaux dans la langue officielle de leur choix.

Diriez-vous que vous êtes \_\_\_\_ de pouvoir recevoir les services des ministères et des organismes provinciaux de votre région dans la langue officielle de votre choix?



## Ne pas savoir où porter plainte

Lorsqu'interrogés afin de savoir auprès de quel organisme ils se tourneraient pour signaler une atteinte à leurs droits linguistiques, un nombre inquiétant de répondants (39 %) ont indiqué ne pas savoir vers qui se tourner. Seulement 16 % des répondants ont répondu qu'ils communiqueraient avec le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Ces résultats nous ont démontré qu'il est important pour le Commissariat de mieux se faire connaître auprès de la population néo-brunswickoise.

Si on ne respectait pas vos droits linguistiques et que vous décidiez de vous plaindre, à qui vous plaindriez-vous? (n = 800) <sup>2</sup>

	Total N.-B. (n = 800)	Anglophones (n = 506)	Francophones (n = 243)
Au bureau PROVINCIAL du Commissaire aux langues officielles	16 %	15 %	19 %
À un élu (député fédéral, député provincial, maire, etc.) *	15 %	19 %	8 %
À un superviseur ou un gestionnaire de l'organisation concernée	12 %	13 %	9 %
Au bureau FÉDÉRAL du Commissaire aux langues officielles	5 %	4 %	7 %
À l'ombudsman	3 %	3 %	4 %
Au bureau du Commissaire aux langues officielles (non précisé)	2 %	2 %	4 %
À une organisation des droits de la personne	2 %	2 %	2 %
À la police	1 %	1 %	1 %
À des amis, de la famille ou des voisins	1 %	1 %	0 %
À un avocat	1 %	-	1 %
Autre	3 %	2 %	3 %
Personne / ne ferait pas de plainte	9 %	8 %	12 %
Ne sait pas / pas de réponse	39 %	36 %	42 %

\* Indique une différence importante entre les francophones et les anglophones

## Les jeunes anglophones plus bilingues que les générations précédentes

Bien que la LLO régit le bilinguisme institutionnel et non individuel, la capacité des institutions provinciales à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles dépend largement de la main-d'œuvre bilingue à sa disposition. C'est donc pourquoi la commissaire s'intéresse aux tendances quant au bilinguisme individuel dans la province.

Nous savons déjà que la proportion de Néo-Brunswickois pouvant s'exprimer dans les deux langues officielles est composée majoritairement de francophones pouvant s'exprimer en anglais. Le français étant la langue minoritaire dans la province, les effets de l'assimilation linguistique se font sentir depuis des décennies. Mais, il est aussi intéressant de noter les tendances quant au niveau de bilinguisme des anglophones, car ces tendances sont souvent étroitement liées au programme d'immersion en français offert dans les districts scolaires anglophones de la province.

<sup>2</sup> La somme des pourcentages pourrait dépasser 100 % en raison de réponses multiples.

L'étude a en fait révélé que les jeunes anglophones ont tendance à s'identifier comme ayant un meilleur niveau de bilinguisme comparativement à leurs homologues plus âgés. Ces constats sont de bon augure pour l'avenir de la main-d'œuvre bilingue dans la province.

Quelle cote attribueriez-vous à votre capacité de parler et de comprendre <votre deuxième langue>? Le tableau montre le pourcentage combiné des réponses « excellente » et « bonne ».

Âge / sexe	Nouveau-Brunswick (n = 800)	Anglophones (n = 506)	Francophones (n = 243)
18 à 34 ans	38 %	25 %	77 %
35 à 55 ans	41 %	20 %	84 %
55 ans ou plus	32 %	9 %	76 %
S'identifiant comme des hommes	31 %	14 %	74 %
S'identifiant comme des femmes	42 %	19 %	83 %

### Langues parlées à la maison

Dans le cadre du sondage, on a demandé aux répondants quelle langue ils parlent le plus souvent à la maison. Soixante-douze pour cent (72 %) ont déclaré qu'ils parlent l'anglais le plus souvent à la maison, contre 22 % pour le français. Presque tous les anglophones ont indiqué qu'ils parlent plus souvent en anglais à la maison (99 %). Les francophones, quant à eux, présentent une plus grande variation : 76 % parlent plus souvent en français, 17 % parlent plus souvent en anglais, et 7 % parlent à la fois en français et en anglais.

Ces données sont inquiétantes, car elles témoignent la réelle portée de l'anglicisation : elle ne se passe pas seulement dans les espaces publics, mais s'étend jusqu'aux foyers de la province.

Ces constats sont conformes aux tendances observées lors des deux derniers recensements telles qu'illustrées dans le tableau ci-dessous.

Données du recensement – province du Nouveau-Brunswick	2016	2021
Pourcentage des francophones parlant le français le plus souvent à la maison	86,8 %	85,4 %
Pourcentage des anglophones parlant l'anglais le plus souvent à la maison	98,5 %	98,6 %

Source : Statistique Canada

## L’instruction de langue seconde dans les écoles

Interrogés sur l’enseignement de la langue seconde dans les écoles de la province, 92 % des répondants ont indiqué qu’ils pensaient cet enjeu important.

La *Loi sur les langues officielles* a primauté sur toutes les lois de la province, à l’exception de la *Loi sur l’éducation*. En conséquence, l’apprentissage des langues secondes n’est pas du ressort du Commissariat aux langues officielles. Mais, tel que mentionné dans les pages précédentes, l’apprentissage des langues secondes est un sujet d’intérêt pour la commissaire, puisque le bilinguisme individuel permet aux institutions gouvernementales de la province d’offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

L’opinion populaire sur cette question est sans équivoque : les Néo-Brunswickois jugent qu’il est important que les élèves qui fréquentent le système scolaire de la province puissent avoir l’occasion d’apprendre l’autre langue officielle.

Croyez-vous qu’il soit \_\_\_\_\_ que l’enseignement dans l’autre langue officielle soit offert dans les écoles du Nouveau-Brunswick? (n = 800)

	Total N.-B.	Anglophones	Francophones
Très important *	72 %	65 %	82 %
Plutôt important *	20 %	24 %	13 %
<b>Important *</b>	<b>92 %</b>	<b>89 %</b>	<b>96 %</b>
Pas très important	5 %	6 %	4 %
Pas important du tout	2 %	4 %	0 %
Ne sait pas / pas de réponse	2 %	2 %	0 %

*\* Indique une différence importante entre les francophones et les anglophones*

## Instruction gratuite en langue seconde pour les adultes

On a interrogé les répondants du sondage sur une variété d’énoncés par rapport au Nouveau-Brunswick et au bilinguisme. Un énoncé en particulier a retenu notre attention, car il est souvent soulevé par des résidents de la province dans les demandes d’information reçues par le Commissariat : la question de l’instruction gratuite en langue seconde pour les adultes.

Depuis l’ouverture du bureau en 2003, le Commissariat aux langues officielles a reçu maintes demandes d’information de la part d’adultes néo-brunswickois, qui, pour une raison ou une autre, n’ont pas eu l’occasion d’apprendre l’autre langue officielle dans leur parcours scolaire. Ces gens aimeraient souvent pouvoir parfaire leurs connaissances de l’autre langue officielle afin de pouvoir accéder à des emplois qui requièrent un certain niveau de bilinguisme, mais n’ont souvent pas les moyens de payer pour une formation.

Comme c'est le cas avec l'instruction de la langue seconde dans les écoles, le sujet de l'instruction en langue seconde pour les adultes ne relève pas des compétences de la commissaire. Malgré ce fait, le Commissariat a déjà recommandé au gouvernement de mener une étude afin de déterminer les besoins à cet égard, les mesures de soutien nécessaires (prêts, bourses, etc.) et les méthodes d'enseignement les mieux adaptées aux apprenants adultes.

Le fait que 91 % des répondants interrogés sur cette question se sont dit d'accord que les cours de français ou d'anglais langue seconde pour adultes devraient être accessibles gratuitement à tous les résidents du Nouveau-Brunswick nous indique certainement que cet enjeu est bien présent dans l'esprit des Néo-Brunswickois.

Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les affirmations suivantes. Êtes-vous fortement d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou fortement en désaccord?

Le tableau montre le pourcentage de répondants qui ont répondu « fortement d'accord » ou « d'accord ».

	Total N.-B. (n = 800)	Anglophones (n = 506)	Francophones (n = 243)
Les cours de français ou d'anglais langue seconde pour adultes devraient être accessibles gratuitement à tous les résidents du Nouveau-Brunswick *	91 %	89 %	96 %

*\* Indique une différence importante entre les francophones et les anglophones*

## Conclusion

De cette étude, nous pouvons conclure que les langues officielles et le respect mutuel entre nos deux communautés linguistiques sont des valeurs fondamentales au Nouveau-Brunswick. Les résultats du sondage révèlent que la grande majorité d'entre nous sommes fiers de notre statut de seule province bilingue au Canada.

Mais, lorsqu'il s'agit des langues officielles, il est parfois facile de n'entendre que la voix de la minorité vocale, par exemple lorsque le mythe selon lequel il y a une préférence pour les francophones ou les locuteurs bilingues en matière de possibilités d'emploi perdure.

Il est important de continuer la sensibilisation auprès de la population néo-brunswickoise des faits et réalités portant sur le bilinguisme officiel. Le Commissariat ne peut cependant pas y arriver seul : le gouvernement du Nouveau-Brunswick a aussi le pouvoir de favoriser la progression vers l'égalité du statut, des droits et des privilèges énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*. Nous encourageons donc le gouvernement d'agir à cet égard.

# La révision de la *Loi sur les langues officielles* : un processus qui tarde

Depuis la refonte majeure de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) entreprise en 2002, la LLO contient un paragraphe stipulant que la *Loi* doit subir une révision décennale.

Le 8 juin 2011, l'Assemblée législative a adopté une motion créant le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*. Le comité avait pour mandat de mener un examen de la LLO et une consultation à cet égard. Il devait également revoir les décisions juridiques liées au dossier des droits linguistiques, les recommandations du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick ainsi que les suggestions et recommandations de la population du Nouveau-Brunswick. Le comité devait déposer un rapport accompagné de recommandations à l'Assemblée législative.

Ce comité se réunit à 23 reprises au cours de son mandat et son rapport<sup>3</sup> est déposé en juin 2013. Des modifications législatives sont présentées en première lecture le 14 juin 2013 et le projet de loi reçoit la sanction royale le 21 juin 2013.

La mouture de la LLO adoptée en 2013, celle qui est actuellement encore en vigueur, contient le paragraphe suivant :

*42(1) Le premier ministre entreprend la révision de la présente loi, laquelle doit être terminée au plus tard le 31 décembre 2021.*

Comme nous en avons fait état dans notre dernier rapport annuel, en février 2021, le premier ministre a nommé deux commissaires pour entreprendre cette nouvelle révision de la LLO : la juge Yvette Finn et M. John McLaughlin. Ces deux commissaires avaient deux mandats. Le premier était de superviser le processus de révision, de consulter le public et les intervenants clés, d'examiner les suggestions et les recommandations formulées au cours du processus, et de présenter un rapport final accompagné de recommandations au gouvernement. En plus de la révision de la LLO, les commissaires avaient aussi été chargés de trouver des moyens d'améliorer l'accès aux deux langues officielles pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

Le 15 décembre 2021, les commissaires Finn et McLaughlin ont soumis au gouvernement leur *Rapport de la Révision 2021 de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick*<sup>4</sup>. Le Commissariat a favorablement accueilli ce premier rapport, applaudissant notamment les

<sup>3</sup> [https://www.legnb.ca/content/committees/offical\\_languages/reports/57-3/RCSRLO-2013.pdf](https://www.legnb.ca/content/committees/offical_languages/reports/57-3/RCSRLO-2013.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.nbbilingue.ca/content/dam/gnb/Corporate/Promo/ola-review/docs/2021Rapport-de-la-revision.pdf>



recommandations visant la création d'une entité centrale dédiée aux langues officielles au sein de l'appareil gouvernemental, la mise sur pied d'un comité permanent des langues officielles à l'Assemblée législative, les mesures pour accroître l'efficacité du Commissariat et l'inclusion explicite des foyers de soins dans la *Loi*.

Le 2 février 2021, le *Rapport portant sur l'apprentissage des deux langues officielles*<sup>5</sup> a été publié. Quelques semaines plus tard, le 30 mars 2021, le ministre de l'Éducation et du Développement de la petite enfance a convoqué une conférence de presse afin d'annoncer que le gouvernement avait accepté 18 recommandations visant à améliorer l'apprentissage de la langue seconde au Nouveau-Brunswick.

Entre-temps, au moment d'écrire ces lignes, la population néo-brunswickoise attend toujours la réaction du gouvernement concernant le premier rapport visant la révision de la *Loi sur les langues officielles*.

La commissaire est grandement déçue par le silence du gouvernement dans cette affaire. Le premier ministre, qui, en vertu de l'article 2 de la *Loi sur les langues officielles*, est responsable de son administration, n'a fait aucun commentaire public concret sur les recommandations contenues dans le rapport des commissaires Finn et McLaughlin.

L'absence de réponse du gouvernement ne tient pas compte des 6 656 participants au questionnaire, des 31 mémoires déposés auprès des commissaires pendant leurs consultations et des plus de 80 réunions avec 200 personnes et 52 groupes d'intervenants qui ont participé aux discussions. Plus important encore, l'absence de réponse donne l'impression que le rapport manque d'importance, ce qui est un manque de respect envers les commissaires, les participants au processus de consultation, et tous les Néo-Brunswickois.

Il va sans dire que des modifications législatives ne se font pas du jour au lendemain. Mais plusieurs mois après la publication du rapport sur la révision de la *Loi sur les langues officielles*, les Néo-Brunswickois méritent à tout le moins d'entendre les réactions et les intentions du premier ministre quant à la mise en œuvre des recommandations du rapport.

Les délais et le désintérêt apparent du gouvernement dans ce dossier sont en fait un recul pour les droits linguistiques.

La commissaire recommande que lorsque les prochaines modifications législatives seront apportées à la *Loi sur les langues officielles*, le paragraphe 42(1) stipule qu'une révision décennale soit entreprise, mais rajoute également que le premier ministre doit réagir formellement aux recommandations de la révision dans les soixante jours suivant la conclusion du processus de révision.

---

<sup>5</sup> <https://www.nbbilingue.ca/content/dam/gnb/Corporate/Promo/ola-review/docs/2021Rapport-apprentissage-dl.pdf>

# Financement du mandat promotionnel du Commissariat : le recours à des subventions critiqué

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le mandat de la commissaire aux langues officielles se lit comme suit :

*43(9) Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est d'enquêter, présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.*

Donc, en plus de son rôle de « chien de garde » des droits linguistiques, la commissaire se doit de faire la promotion du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un rôle important, car la promotion de nos deux communautés linguistiques offre des occasions positives d'éduquer et de rappeler aux Néo-Brunswickois les avantages du statut bilingue de notre province. Il permet à la commissaire de mener des recherches indépendantes sur les questions relatives aux langues officielles afin de favoriser la compréhension mutuelle et de bâtir des ponts entre tous les Néo-Brunswickois.

Au fil des ans, le Commissariat a entrepris diverses initiatives promotionnelles afin de contribuer à l'avancement des deux langues officielles dans la province : programmes interactifs auprès de la jeunesse, outils pour les municipalités, possibilités de réseautage pour le secteur privé, conférences, bandes dessinées, productions vidéo, sondages d'opinion publique, brochures, sites web, campagnes sur les médias sociaux, rapports de recherche, campagnes publicitaires, et nous en passons.

Depuis ses débuts en 2003, le Commissariat aux langues officielles n'a jamais eu de budget spécifique dédié à la promotion. À chaque année financière, une somme globale était allouée au Commissariat par le Comité d'administration de l'Assemblée législative en tant que budget et, selon les dépenses de fonctionnement pour l'année en question, une petite partie de ce montant était dédiée à la promotion.

Depuis 2005, pour combler les manques à gagner dans son enveloppe budgétaire pour les activités promotionnelles, le Commissariat a profité à maintes reprises de financement fourni par le Programme relatif à la prestation de services dans les langues officielles, octroyé sous l'entente Canada-Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français. La direction de la Francophonie Canadienne et Langues officielles du ministère des Affaires intergouvernementales du gouvernement du Nouveau-Brunswick administre ce programme et évalue les demandes de financement.

Dans son rapport annuel 2016-2017, le Commissariat avait fait état des lacunes concernant son budget global, avec une attention particulière sur son mandat de promotion et son recours aux subventions gouvernementales, ce dernier ayant été décrit comme étant « une option qui n'est plus envisageable ». On pouvait y lire :

[...] la commissaire estime qu'un haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative ne devrait pas avoir à demander du financement au pouvoir exécutif du gouvernement pour la mise en œuvre d'initiatives requises par la loi. De plus, les projets que le Commissariat a réalisés au cours des dernières années devaient répondre aux critères des accords. Cette condition a grandement influencé la nature des projets proposés.

En 2019, l'Assemblée législative a accordé une augmentation au budget du Commissariat. Dans cette augmentation, environ 75 000 \$ ont été accordés avec le but spécifique de favoriser les activités de promotion.

Malgré cette augmentation, le Commissariat a encore eu besoin, depuis 2019, de se prévaloir de financement gouvernemental sous le Programme relatif à la prestation de services dans les langues officielles afin de mener à bien son mandat promotionnel.

Plus récemment, on a informé le Commissariat que le processus de sélection des demandes de financement sous le Programme relatif à la prestation des services dans les langues officielles était devenu plus compétitif en raison du nombre de demandes reçues. La plus récente demande de financement du Commissariat n'a pas été retenue, et, conséquemment, aucun financement additionnel pour le mandat promotionnel de la commissaire n'a été accordé.

Il est important de souligner que l'indépendance est une des pierres angulaires du travail des hauts-fonctionnaires de l'Assemblée législative. Bien que le Commissariat ait tenté par le passé de bénéficier d'un financement public additionnel, la commissaire juge que de devoir recourir aux subventions octroyées par le pouvoir exécutif du gouvernement afin d'accomplir son mandat promotionnel en vertu de la *Loi* porte atteinte à l'indépendance du Commissariat.

Il va sans dire que les activités de promotion, qu'il s'agisse de production vidéo, de publicité, de recherche, ou d'autres tactiques, sont dispendieuses à exécuter. Le Commissariat, ayant des ressources humaines limitées, doit souvent se tourner vers des agences professionnelles pour mener ses projets de promotion. Or, un budget de 75 000 \$ limite grandement la portée des projets que nous désirons entreprendre.

La commissaire recommande au gouvernement de fournir au Commissariat aux langues officielles un budget suffisant et sans contraintes administratives afin qu'elle puisse exécuter son mandat promotionnel comme bon lui semble et continuer de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

# 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 important 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 au Nouveau-Brunswick 2014-2017*. Le plan vise à ce que l'immigration reflète mieux la composition linguistique de la province. Ainsi, le Nouveau-Brunswick s'était engagé à essayer d'assurer que 33 % des nouveaux arrivants seraient 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 % était prévue et une cible intermédiaire de 23 % était 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.

En mars 2017, le gouvernement provincial a signé l'Accord Canada-Nouveau-Brunswick sur l'immigration. Cette entente comprend une annexe qui a pour but d'augmenter le nombre d'immigrants d'expression française destinés au Nouveau-Brunswick.

Depuis 2017, le gouvernement provincial administre également le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA). Ce programme pilote aide les employeurs du Nouveau-Brunswick à embaucher des travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent immigrer dans la province, ainsi que des étudiants étrangers qui souhaitent demeurer dans la région après avoir obtenu leur diplôme postsecondaire.

En août 2019, le gouvernement provincial a lancé l'initiative *Un nouveau départ : la stratégie de croissance démographique du Nouveau-Brunswick 2019-2024*, qui vise, entre autres, une augmentation annuelle continue de 2 % des candidats francophones désignés (afin d'atteindre 33 % d'ici 2024).

Le tableau ci-dessous présente les pourcentages de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB et du PPICA, répartis selon la ou les langues officielles parlées par les candidats. Fait à noter : le gouvernement provincial a harmonisé la production de ses rapports liés à l'immigration avec la pratique fédérale qui consiste à suivre l'année civile, ce qui explique les différences en matière de comptabilisation que l'on peut constater dans le tableau ci-dessous.

<b>Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (par année financière)</b>		
<b>Candidats d'expression française</b>	<b>Candidats bilingues (français et anglais)</b>	<b>Candidats d'expression anglaise</b>
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 %
<b>Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (par année civile)</b>		
<b>Candidats francophones</b>		<b>Candidats anglophones</b>
2018 : 19 %		2018 : 81 %
2019 : 24 %		2019 : 76 %
2020 : 27 %		2020 : 73 %
<b>2021 : 28 %</b>		2021 : 72 %

Le Commissariat note la progression du taux d'immigration francophone au cours des dernières années et souhaite souligner les efforts du gouvernement provincial dans ce dossier important. Le Nouveau-Brunswick réussira-t-il à atteindre sa cible de 33 % d'immigrants francophones d'ici 2024? Il ne reste que trois années pour combler l'écart de 5 % qui demeure.

La commissaire recommande au gouvernement provincial de redoubler ses efforts afin de pouvoir attendre sa cible d'accueillir 33 % d'immigrants francophones annuellement d'ici 2024 tel qu'énoncé dans l'initiative *Un nouveau départ : la stratégie de croissance démographique du Nouveau-Brunswick 2019-2024*. Une fois cette cible atteinte, une nouvelle cible réparatrice devrait être adoptée afin de combler les écarts qui ont persisté pendant de nombreuses années.

**CONFORMITÉ À LA *LOI SUR***  
***LES LANGUES OFFICIELLES***

# Rôle de la commissaire concernant le respect de la LLO

La commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* (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 LLO. 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 discrètement, 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 web 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 des plaignants.

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 du Roi 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 du Roi 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<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022, le Commissariat a reçu **206** plaintes.

De ce nombre, **104** plaintes étaient recevables, soit **93** alléguant le manque de service en français et **11** alléguant le manque de service en anglais.

Par ailleurs, **102** 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 **72** demandes de renseignements.

## Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte peut faire l'objet d'une enquête, la commissaire 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 à la page suivante).
- L'enquête est menée.
- À la fin de l'enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, au greffier du Conseil exécutif, 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 rendre public un rapport d'enquête.

## Processus alternatif de résolution

La commissaire peut tenter de régler une plainte sans procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche.

Par exemple, ce processus peut être utilisé 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 entraîner des conséquences néfastes pour les plaignants.

La décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se prend au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose grandement sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

Si une démarche de résolution alternative échoue, la commissaire n'hésitera pas à entamer une enquête afin de trancher sur le fondement d'une plainte.

# Plaintes non recevables

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles reçoit des plaintes qui ne peuvent faire l'objet d'une 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 pour une raison autre que celles détaillées ci-dessous.

## **Gestion des ressources humaines dans la fonction publique**

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables, car le mandat de la commissaire n'inclut pas la gestion des 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 française et anglaise du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

## **Municipalités exclues**

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.

## **Dossiers médicaux**

L'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* comprend des dispositions législatives sur la langue des dossiers médicaux. La commissaire aux langues officielles n'a pas compétence concernant l'article 9 de cette *Loi*. Une personne qui juge que ses droits n'ont pas été respectés en vertu de cette *Loi* peut déposer une plainte auprès de l'Ombud du Nouveau-Brunswick.

# Statistiques 2021-2022

**278**

communications  
au total

**206 plaintes**

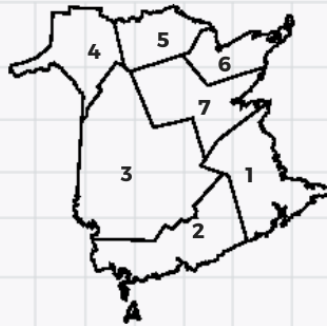
104 recevables, 102 non recevables

**72 demandes de  
renseignements**

**104 plaintes recevables**

**89 % visent le service en français**  
→ 93 plaintes

**11 % visent le service en anglais**  
→ 11 plaintes



**Plaintes par région (%)**

1 Moncton et Sud-Est	38 %
2 Fundy et Saint John	3 %
3 Fredericton et la Vallée (total)	40 %
(services régionaux 10 %)	
(services centraux 30 %)	
4 Madawaska et Nord-Ouest	7 %
5 Restigouche	3 %
6 Bathurst et Péninsule acadienne	5 %
7 Miramichi	4 %

## Services visés par les plaintes recevables



**40 % En personne**



**9 % Affichage**



**10 % Par téléphone**



**10 % Documents écrits**

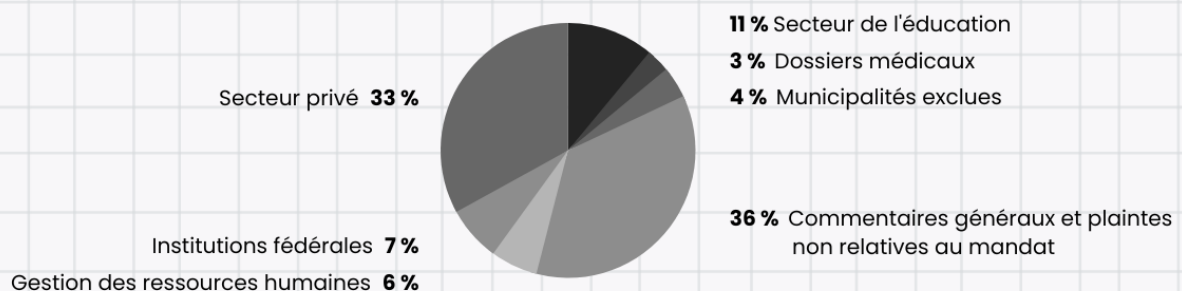


**21 % Services en ligne,  
médias sociaux**



**10 % Autres**

## Plaintes non recevables par catégorie d'éléments exclus de la LLO



## État d'avancement des plaintes recevables du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

État	Service en français	Service en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	59	8	67
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	33	2	35
Plaintes retirées par la partie plaignante	1	1	2
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>104</b>

# État d'avancement des plaintes recevables du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

Institutions	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2021-2022	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	* Résolutions informelles	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Alcool NB Liquor (inclut Cannabis NB)	3	1	0	0	4	0	0
Ambulance N.-B.	0	1	0	0	1	0	0
Bureau du Conseil exécutif	1	0	1	0	0	0	0
Cabinet du premier ministre	2	1	2	0	1	0	0
Commission de services régionaux du Sud-Est	2	0	0	0	2	0	0
Développement social	0	1	0	0	1	0	0
Dieppe (Cité)	1	0	1	0	0	0	0
Élections NB	2	0	0	0	2	0	0
Finances et Conseil du Trésor	1	0	1	0	0	0	0
Fredericton (Cité)	1	1	0	0	2	0	0
Gendarmerie Royale du Canada	1	1	0	0	2	0	0
Moncton (Cité)	3	1	0	0	4	0	0
Ordre des pharmaciens du N.-B.	1	0	0	0	1	0	0
Réseau de santé Horizon	8	8	1	1	14	1	0
Réseau de santé Vitalité	10	0	0	1	9	1	0
Santé	13	2	7	1	7	1	0
Sécurité publique	6	1	0	0	7	0	0
Service Nouveau-Brunswick	8	6	1	0	13	0	0
Services de santé Medavie N.-B.	2	1	1	0	2	0	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	1	0	0	0	1	0	0
Transports et Infrastructure	1	1	0	0	2	0	0
Travail sécuritaire NB	0	1	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
	<b>94</b>		<b>94</b>			<b>3</b>	

\* Lorsque le processus alternatif de résolution est employé, le Commissariat ne cherche pas à déterminer si la plainte est fondée, mais oriente plutôt l'ensemble de ses efforts dans la prévention de l'incident qui a été porté à son attention. La commissaire déterminera si une plainte est fondée uniquement dans le cadre d'une enquête.

**RÉSUMÉS D'INTERVENTIONS  
DU COMMISSARIAT À LA  
SUITE DE PLAINTES**



# SANTÉ

## Hôpital régional de Saint John – dialyse et transplantation rénale

**Institution visée :** Réseau de santé Horizon

**Numéro de dossier :** 20-21-207

**La plainte en bref :** En décembre 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant plusieurs lacunes en matière de la prestation de services en français qui se sont déroulées au cours de l'été et de l'automne 2020. Les lacunes ont toutes été observées à l'Hôpital régional de Saint John et visaient le département de la sécurité et du contrôle d'accès aux établissements, le département de la chirurgie de jour et le département de dialyse et de transplantation rénale. Les nombreux incidents décrits par la plaignante ont eu lieu même si sa langue de préférence est identifiée comme étant le français dans son dossier médical.

**Au cœur de cette affaire :** La plaignante, qui subissait des traitements de dialyse rénale et se préparait pour une éventuelle transplantation rénale, estime que le service offert par Horizon, qui s'est fait majoritairement en anglais, a mené à une chaîne d'événements mettant en péril sa sécurité liée à une barrière linguistique. Notamment, la plaignante a reçu un ensemble de documents importants pour les patients en attente d'une greffe de rein dont la majorité étaient en anglais seulement. Devant ces manquements à répétition pouvant aboutir à des conséquences graves en matière de sécurité des patients, elle a choisi de porter plainte dans le but que ceux qui viennent après elle n'aient pas à subir le même traitement.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Enquête

**Résultats :** Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution fasse en sorte que le choix de langue officielle d'un patient soit respecté tout le long de son parcours dans les établissements de soins de santé sous son égide.
- Que l'institution vérifie l'ensemble des documents que distribue le Département de dialyse et transplantation rénale et s'assure que, peu importe leur provenance, ces documents sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps.
- Que l'institution fasse en sorte que désormais chaque unité et département imprime sur deux colonnes ou recto verso tout document qu'ils fournissent aux membres du public.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : [bit.ly/20-21-207FRA](https://bit.ly/20-21-207FRA).

## SANTÉ

# Hôpital de Moncton – personne de soutien pour patiente à l’unité psychiatrique

**Institution visée :** Réseau de santé Horizon

**Numéros de dossiers :** 20-21-091 à 20-21-103, 20-21-110, 20-21-176 et 20-21-177

**Les plaintes en bref :** Le plaignant a déposé 16 plaintes auprès du Commissariat entre les mois d’août et de novembre 2020. Ces plaintes ciblaient différentes entités de l’Hôpital de Moncton, soit l’unité psychiatrique, l’unité de cardiologie, ainsi que la commission de recours concernant le traitement médical en vertu de la *Loi sur la santé mentale* du Nouveau-Brunswick. Les plaintes portaient surtout sur l’absence d’offre active et des manquements en matière de prestation de services dans la langue de choix du plaignant, soit le français.

**Au cœur de cette affaire :** Le plaignant prend soin de sa sœur qui reçoit des traitements médicaux à l’Hôpital de Moncton. Lorsqu’il appelle les unités en question en soirée, on ne lui fait pas l’offre active de service et on poursuit la conversation en anglais même si le plaignant continue de s’exprimer en français. Le plaignant doit souvent poursuivre la conversation en anglais pour se faire comprendre ou encore se fait dire de rappeler plus tard. Pendant une audience de la commission de recours, le président a privilégié la langue de préférence de la sœur du plaignant, même si le plaignant possède une procuration pour elle.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Enquête

**Résultats :** Notre enquête exhaustive a permis d’établir que la plainte visant la commission de recours était non fondée. Les 15 plaintes visant l’unité psychiatrique et l’unité de cardiologie de l’Hôpital de Moncton, en revanche, étaient fondées. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l’institution améliore la formation des employés de l’unité psychiatrique et de l’unité de cardiologie afin que l’offre active de service, y inclus la poursuite de l’entretien dans la langue choisie, devienne un automatisme ancré dans la pratique.
- Que l’institution continue ses vérifications auprès des membres du personnel de l’unité psychiatrique et de l’unité de cardiologie, afin de s’assurer qu’ils respectent la *Loi sur les langues officielles*.
- Que l’institution étende ses sondages de satisfaction non seulement auprès des patients mais aussi auprès de ses visiteurs et qu’elle inscrive ces sondages de satisfaction dans le plan stratégique du département des langues officielles, afin de pouvoir ajuster le tir plus rapidement et atteindre ses obligations linguistiques dans les deux langues officielles.

## SANTÉ

# Hôpital régional Dr Everett Chalmers – ligne centrale de rendez-vous

**Institution visée :** Réseau de santé Horizon

**Numéro de dossier :** 21-22-130

**La plainte en bref :** Le 28 septembre 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant la ligne centrale de rendez-vous de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers. Plus précisément, lorsque la plaignante appuyait sur le 1 pour se faire servir en anglais, son appel était transféré et la ligne coupait. Quelques jours plus tard, après quelques tentatives, la plaignante a décidé d'appuyer sur le 2 pour le français. On a répondu à son appel immédiatement et on lui a fourni son service en anglais. Lorsque la plaignante a mentionné ses problèmes de connectivité à l'employé qui a répondu à son appel, l'employé lui a répondu qu'en raison d'un manque de personnel, la ligne anglaise avait été intentionnellement fermée.

**Au cœur de cette affaire :** L'institution nous a révélé que le système téléphonique qui gère la ligne centrale de rendez-vous rencontre des problèmes lorsque la ligne atteint sa capacité maximale d'appels. Bref, lorsque la ligne anglaise ou la ligne française est à capacité, tout appel supplémentaire est rejeté. La ligne anglaise n'avait donc pas été « intentionnellement fermée », mais abandonnait plutôt automatiquement les appels car sa file d'attente avait atteint sa capacité maximale.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par cette plainte s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Mettre à jour la technologie du système téléphonique afin d'augmenter la capacité d'appels pouvant être traités par le système.
- Reprogrammer le message automatisé de la ligne centrale de rendez-vous afin d'inclure un message automatisé avisant l'appelant que la ligne a atteint sa capacité maximale, au lieu de simplement laisser tomber les appels.
- Continuer le recrutement de personnel afin de pourvoir les postes vacants au service central de prise de rendez-vous de l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers.

## SANTÉ

# Clinique de phlébotomie de Dieppe

**Institution visée :** Réseau de santé Vitalité

**Numéros de dossiers :** 21-22-006 et 21-22-056

**Les plaintes en bref :** Entre le 16 avril et le 11 juin 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes en matière de prestation en français en personne à la clinique de phlébotomie de Dieppe, opérée par le Réseau de santé Vitalité. Les plaintes portaient principalement sur l'absence d'offre active tout au long du processus de prélèvement sanguin. Une des plaignantes nous a avoué que ce type de manquement est assez fréquent à la clinique. Cependant, ce sont les propos d'une employée en particulier qui l'ont poussée à loger une plainte auprès de notre bureau.

**Au cœur de cette affaire :** Une des plaignantes dans ces dossiers nous a fait part des propos des employés avec qui elle a interagit. Quand elle a demandé à une employée si elle parlait le français, on lui a répondu « No, I don't speak French! » Lorsque la plaignante a ensuite insisté auprès de la même employée pour recevoir son service en français, l'employée en question l'a référée à une de ses collègues en disant « This lady wants to be poked in French! » Finalement, après que la plaignante ait réussi à obtenir sa prise de sang avec une employée qui pouvait s'exprimer en français, elle s'est interrogée auprès de l'employée à savoir si l'équipe était au courant de l'offre active. L'employée lui a répondu que « s'il fallait servir tout le monde qui demande à être servi en français, vous allez attendre un an avant de recevoir votre service de santé! »

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes nous a confirmé que la problématique concernait un manquement à la procédure et que toutes les ressources humaines avaient déjà complété la formation en ligne sur les obligations en matière de langues officielles, y compris les directives concernant l'offre active. Afin d'éviter que ce genre d'incident se reproduise, le Commissariat a encouragé l'institution à faire un rappel à toutes ses ressources humaines de l'importance des obligations en matière de langues officielles et de faire des vérifications périodiques pour s'assurer que les employés s'y conforment.

# SANTÉ

## Processus de certification des logiciels de dossiers médicaux électroniques

**Institution visée :** Ministère de la Santé

**Numéro de dossier :** 20-21-279

**La plainte en bref :** Le 5 mars 2021, le Commissariat a reçu une plainte visant le système provincial de dossiers médicaux électroniques (DME) dont est responsable le ministère de la Santé. Plus précisément, la partie plaignante allègue avoir reçu une invitation en anglais seulement à participer à une conférence par Teams. Lors de cette conférence, lorsqu'un fournisseur de DME a posé une question en français, il n'a pu obtenir un service en français du comité responsable du programme provincial de DME au Nouveau-Brunswick, sous l'égide du ministère de la Santé. La partie plaignante a aussi indiqué que la société OntarioMD, qui assure la certification des fournisseurs de DME pour le compte de la province, n'a pas les compétences linguistiques pour leur offrir le processus de certification en français.

**Au cœur de cette affaire :** En 2019, le ministère de la Santé et la Société médicale du Nouveau-Brunswick ont annoncé que le système provincial de DME passait à un marché ouvert. Au début de 2021, la province a annoncé qu'elle faisait affaire avec OntarioMD pour le processus de certification. La province n'a pas considéré que le processus de certification des logiciels de DME est un processus public, donc, n'a pas imposé d'obligations linguistiques à OntarioMD.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Enquête

**Résultats :** Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution prenne les mesures nécessaires afin de faire en sorte que l'ensemble du processus de certification des dossiers médicaux électroniques de la société OntarioMD soit disponible dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick.
- Que l'institution veille à ce qu'OntarioMD honore ses obligations linguistiques en vertu des articles 27 à 30 de la LLO.
- Que l'institution s'assure que les renseignements destinés aux fournisseurs souhaitant offrir leurs logiciels de DME au Nouveau-Brunswick, qu'ils proviennent du comité provincial ou d'OntarioMD, sont disponibles en tout temps dans les deux langues officielles.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : [bit.ly/20-21-279FR](https://bit.ly/20-21-279FR).

# SANTÉ

## Clinique de vaccination contre la COVID-19

**Institution visée :** Réseau de santé Vitalité

**Numéro de dossier :** 21-22-035

**La plainte en bref :** Le 19 mai 2021, le Commissariat a reçu une plainte visant la clinique de vaccination contre la COVID-19 située au Colisée de Moncton. La plaignante nous a confié qu'une fois arrivée à l'étape où une employée devait lui administrer le vaccin, en réponse au fait que la plaignante s'exprimait en français, l'employée l'a informée qu'elle ne pouvait pas parler français. Étant donné le processus qu'elle avait dû suivre pour se rendre à ce point-ci, la plaignante a décidé d'accepter le service en anglais. Cependant, la plaignante a réalisé que, si elle n'avait pas eu une connaissance avancée de l'anglais, elle aurait pu ne pas saisir toutes les consignes ainsi que les informations à retenir en vue de son prochain vaccin.

**Au cœur de cette affaire :** À la suite du dépôt de la plainte, étant donné sa nature, le Commissariat a choisi de la régler de façon expéditive. Le Commissariat a demandé à l'institution à trois reprises de communiquer par écrit les mesures qui seront prises pour éviter une répétition de ce genre d'incident. Étant donné que l'institution a omis de fournir le plan de contingence en place à la clinique, nous avons jugé les trois réponses insuffisantes.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Tentative de résolution alternative suivie d'une enquête

**Résultats :** Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que les membres du personnel qui redirigent les clients vers les stations de vaccination respectent la continuité de service et redirigent les clients vers une station où les services leur seront offerts dans la langue officielle de leur choix.
- Que l'institution s'assure que, si un client se présente à une station de vaccination où l'employé sur place ne peut le servir dans la langue de son choix, l'employé peut : soit rediriger le client en français vers un employé qui pourra le servir dans la langue de son choix, soit indiquer au client en français d'attendre un instant et aller chercher un employé qui pourra servir le client dans la langue de son choix.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : [bit.ly/21-22-035FR](https://bit.ly/21-22-035FR).

# SANTÉ

## Formulaire de consentement pour la vaccination contre la COVID-19

**Institution visée :** Ministère de la Santé

**Numéros de dossiers :** 21-22-061, 21-22-065 et 21-22-069

**Les plaintes en bref :** Entre le 17 et le 22 juin 2021, le Commissariat a reçu trois plaintes distinctes concernant des lacunes de prestation de services en français sur le site web du ministère de la Santé. Plus précisément, sur la page web en français pour s'inscrire à la vaccination contre la COVID-19, lorsqu'on cliquait sur le formulaire de consentement, seul le formulaire en anglais apparaissait. Aucune option n'était offerte permettant d'obtenir un formulaire de consentement en français. Les utilisateurs qui désiraient obtenir le formulaire de consentement en français devaient le chercher par l'entremise d'un moteur de recherche dans leur fureteur.

**Au cœur de cette affaire :** L'année 2021 a été marquée par une campagne de vaccination aux proportions historiques au Nouveau-Brunswick et partout dans le monde. Les régies régionales de la santé avaient mis sur pied des cliniques de vaccination spéciales un peu partout dans la province afin de fournir le meilleur accès possible au vaccin contre la COVID-19 à la population néo-brunswickoise. Ceux et celles qui désiraient prendre un rendez-vous pour un vaccin à une de ces cliniques pouvaient le faire par l'entremise du site web du ministère de la Santé. En raison de l'importance de ce service et étant donné que le Commissariat avait reçu trois plaintes en succession rapide, nous avons décidé de procéder à une résolution rapide de ce problème en contactant la coordonnatrice aux langues officielles du ministère de la Santé. Nous lui avons demandé de vérifier l'hyperlien en question et de s'assurer qu'il est disponible en français.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes a corrigé l'erreur rapidement. La coordonnatrice nous a informés que le ministère a travaillé avec son département de la technologie de l'information et a ensuite procédé à des vérifications qui ont permis de confirmer que le problème a été résolu. Nous tenons à souligner l'excellente collaboration de l'institution dans le règlement de cette affaire.

# SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

## Ligne d'aide pour la COVID-19

**Institution visée :** Service Nouveau-Brunswick

**Numéro de dossier :** 21-22-142

**La plainte en bref :** Le 13 octobre 2021, le Commissariat a reçu une plainte visant le service par courriel « HelpAide », visant à aider les gens à naviguer la pandémie de la COVID-19. Plus précisément, la plainte visait la qualité du français d'un courriel provenant du service « HelpAide ». La plaignante avait communiqué avec le service afin de poser une question liée aux consignes de la santé publique en temps de pandémie. La plaignante s'est dite outrée par la piètre qualité du français dans lequel on lui a répondu.

**Au cœur de cette affaire :** Pendant la pandémie de la COVID-19, lorsque le gouvernement provincial imposait des mesures sanitaires telles que le port du masque, la restriction des mouvements interprovinciaux, et la preuve vaccinale, le public pouvait communiquer avec le service « HelpAide » du gouvernement afin de poser des questions concernant les directives provinciales. On pouvait rejoindre la ligne « HelpAide » par téléphone ou par courriel. Au moment de la plainte, 13 employés avaient accès et pouvaient répondre aux courriels de la boîte de courriel partagée « HelpAide », soit sept agents bilingues, un agent francophone et cinq agents anglophones. Service Nouveau-Brunswick demandait aux employés de seulement répondre aux courriels selon leurs compétences linguistiques, mais n'avait aucun mécanisme en place pour savoir qui avait répondu à quel courriel.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par cette plainte s'est engagée à mettre en œuvre la mesure suivante afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- L'institution a inclus cette boîte courriel dans le système de son fournisseur « ComputerTalk Ice ». Ce système offre une gestion automatisée des courriels. Seuls les agents bilingues seront affectés à répondre aux courriels en français. Ceci a aussi permis à l'institution de savoir quel agent avait répondu à quel courriel.



# SÉCURITÉ PUBLIQUE

## Aéroport de Miramichi

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

**Numéro de dossier :** 21-22-030

**La plainte en bref :** Le 14 mai 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français à l'aéroport de Miramichi. Le plaignant indique qu'il fait partie d'un groupe de 35 personnes qui travaillent au Nunavik à un intervalle de trois semaines de travail pour trois semaines de congé. Par conséquent, toutes les trois semaines, ce groupe de 35 personnes arrive ou repart de l'aéroport de Miramichi. Ce groupe est constitué de 33 francophones et de deux anglophones. Depuis le début de la pandémie, ils doivent communiquer avec un des trois gardiens de sécurité à l'entrée de l'aéroport de Miramichi. De ces trois employés, un seul employé a la capacité de servir les membres du public en français.

**Au cœur de cette affaire :** En raison du profil linguistique des gardiens de sécurité à l'aéroport de Miramichi, le temps d'attente de ceux qui désirent obtenir un service en français est beaucoup plus long que celui des deux personnes anglophones. Par conséquent, nombreuses sont les personnes francophones de ce groupe qui acceptent de communiquer dans la langue de choix des deux gardiens de sécurité, soit l'anglais, afin de pouvoir rejoindre le plus rapidement possible les membres de leur famille. L'aéroport de Miramichi n'ayant pas de vols commerciaux, le Commissariat a eu de la difficulté à cibler quelle institution était visée par cette plainte. Nous nous sommes adressés à l'aéroport même, au ministère de la Santé, avant d'arriver à la conclusion que les gardiens de sécurité étaient des employés qui géraient le contrôle interprovincial sous l'égide du ministère de la Justice et de la Sécurité publique.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par cette plainte s'est engagée à mettre en œuvre plusieurs mesures, dont les suivantes, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Entreprendre des initiatives pour embaucher davantage d'agents bilingues.
- Rappeler à tous les employés l'importance et l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles.
- Organiser une séance d'information détaillée à l'intention des personnes déployées dans tous les aéroports de la province, en mettant l'accent sur l'importance d'offrir un service de qualité égale aux citoyens des deux communautés linguistiques officielles.

# SÉCURITÉ PUBLIQUE

## Frontière interprovinciale

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

**Numéros de dossiers :** 21-22-092 et 21-22-094

**Les plaintes en bref :** Le 26 juillet 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes de service en français au poste de contrôle frontalier de Lac Baker. À l'arrivée à la frontière, les agents sur place ne pouvaient s'exprimer qu'en anglais et ont demandé : « Where are you coming from? ». Selon un des plaignants, l'agent n'a pas semblé comprendre sa réponse et l'a laissé passer. Aucune offre active n'a été faite. Selon l'autre plaignant, les agents ne comprenaient rien en français et ne pouvaient donc pas répondre à ses questions. Il a pensé qu'un superviseur viendrait leur prêter main-forte, mais il ne semblait y avoir personne d'autre; leur interaction s'est donc déroulée entièrement en anglais. Ce plaignant estime que ces genres de situations pourraient nuire à la sécurité des gens.

**Au cœur de cette affaire :** En raison de la pandémie de la COVID-19 et des exigences en matière de contrôle des voyages, le gouvernement a dû mettre sur pied des postes frontaliers afin d'assurer le contrôle des mouvements interprovinciaux. Le gouvernement provincial a dû redéployer bon nombre de ses effectifs afin d'assurer la dotation de ces postes. Comme le Commissariat avait déjà traité plusieurs plaintes semblables depuis le début de la pandémie, nous avons décidé de procéder à une résolution rapide de ce problème en contactant la coordonnatrice aux langues officielles de l'institution visée.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à mettre en œuvre plusieurs mesures, dont les suivantes, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Remettre des copies des politiques linguistiques officielles aux employés pour renforcer à la fois leur application et s'assurer d'une adhésion et d'une compréhension uniforme des obligations par l'ensemble des agents.
- Organiser une séance d'information détaillée à l'intention des personnes déployées aux frontières, en mettant l'accent sur l'importance d'offrir un service de qualité égale aux citoyens des deux communautés linguistiques officielles.
- Exiger que les employés révisent les politiques linguistiques officielles au moins une fois par année lors de l'évaluation du rendement.

# SÉCURITÉ PUBLIQUE

## Aéroport de Moncton

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

**Numéros de dossiers :** 21-22-045 et 21-22-084

**Les plaintes en bref :** Le 30 mai et 19 juillet 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes de service en français à l'Aéroport international Roméo LeBlanc du Grand Moncton. Selon un des plaignants, lors de son arrivée à l'aéroport, il a été accueilli en anglais seulement sans offre active de service dans les deux langues officielles par les agents, et aucun affichage n'indiquait qu'un service en français était disponible. Plus loin, bien que l'agent rencontré lui ait offert un service en français, cette offre lui a été communiquée en anglais seulement. On l'a ensuite dirigé vers un kiosque où l'on retrouvait une affiche qui disait « service en français », mais où il a été accueilli uniquement en anglais. L'autre plaignant, lui, a constaté qu'on pouvait lire « Service in English » à au moins trois des cinq tables où des agents questionnaient les voyageurs. À son premier point de contact, ce plaignant a indiqué que le français était sa langue de choix, mais malgré ce fait, on l'a dirigé vers une table où on annonçait un service en anglais.

**Au cœur de cette affaire :** Pendant la pandémie de la COVID-19, lorsqu'on imposait des restrictions sur les mouvements interprovinciaux, le gouvernement provincial a dû redéployer bon nombre de ses effectifs afin d'assurer la dotation en personnel de contrôle là où les gens entrent dans la province, soit aux frontières terrestres et dans les aéroports. Malgré les efforts des agents pour assurer un service dans la langue officielle de choix des clients, des lacunes au niveau de la continuité du service et de l'affichage ont été observées dans ces deux instances.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à mettre en œuvre plusieurs mesures, dont les suivantes, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Entreprendre des initiatives pour embaucher davantage d'agents bilingues.
- Assurer que les exigences linguistiques font partie de l'intégration des employés.
- Organiser une séance d'information détaillée à l'intention des personnes déployées dans tous les aéroports de la province, en mettant l'accent sur l'importance d'offrir un service de qualité égale aux citoyens des deux communautés linguistiques officielles.

# SÉCURITÉ PUBLIQUE

## Programme d'utilisation d'antidémarrage avec éthylomètre

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

**Numéro de dossier :** 20-21-070

**La plainte en bref :** Le 17 juillet 2020, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français visant le Programme d'utilisation d'antidémarrage avec éthylomètre (le programme antidémarrage). Plus précisément, la plaignante alléguait qu'un antidémarrage a été installé dans son véhicule, mais que le programme antidémarrage n'est pas disponible en français. Selon la plaignante, un employé du ministère de la Justice et de la Sécurité publique lui aurait dit qu'il n'y a qu'une société, soit Alcolock Canada Inc. (Alcolock), de l'Ontario, qui offre ce programme au Nouveau-Brunswick. Encore selon la plaignante, la documentation afférente au programme est bilingue, mais, lorsqu'elle a appelé Alcolock, elle n'a reçu aucune offre active. De plus, la plaignante alléguait qu'il n'y a aucun service disponible en français à un des centres de service d'Alcolock, soit RY Interlock Inc., situé à Moncton.

**Au cœur de cette affaire :** Dans le cadre de notre enquête, l'institution nous a fourni le contrat de service liant le ministère de la Justice et de la Sécurité publique et le fournisseur de services et a indiqué que le contrat est issu d'un partenariat entre les différents gouvernements des provinces de l'Atlantique. Ce contrat ne contient pas de dispositions particulières relatives aux langues officielles.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Enquête

**Résultats :** Notre enquête a permis d'établir que la plainte était fondée. Nous avons donc formulé, entre autres, les recommandations suivantes :

- Que l'institution s'assure que tout fournisseur de services qui gère le programme antidémarrage pour son compte offre l'entièreté de ses services dans les deux langues officielles, et ce, à tous ses centres de service situés au Nouveau-Brunswick.
- Que l'institution fasse des vérifications auprès du fournisseur de services responsable du programme antidémarrage pour son compte afin d'assurer son adhésion à ses obligations linguistiques telles qu'énoncées dans la *Loi sur les langues officielles*, de faire une offre active de service dans les deux langues officielles, et ce tout le long du processus.

Le rapport d'enquête intégral est disponible sur le site web du Commissariat à l'adresse suivante : [bit.ly/20-21-070FR](https://bit.ly/20-21-070FR).

# CANNABIS NB

## Service en magasin

**Institution visée :** Cannabis NB

**Numéros de dossiers :** 21-22-053, 21-22-101 et 21-22-172

**Les plaintes en bref :** Entre le 8 juin et le 5 novembre 2021, le Commissariat a reçu trois plaintes concernant des lacunes de service en français en personne dans deux différentes succursales de Cannabis NB, soit à Fredericton et à Moncton. Les plaintes faisaient état de lacunes à plusieurs niveaux, dont : l'absence d'offre active de service, l'affichage unilingue et le non-respect de la langue de choix du client une fois précisée. Comme exemple, un des plaignants nous a dit qu'une employée avec qui il a interagit l'a accueilli avec une offre active; cependant, lorsqu'il a répondu « Bonjour », elle a poursuivi la conversation en anglais. Lorsque le plaignant lui a demandé d'être servi en français, l'employée a continué la conversation en français. Cependant, lorsque le plaignant lui a posé une question, l'employée a recommencé à lui parler anglais, ce qui a obligé le plaignant à réitérer sa demande d'être servi en français.

**Au cœur de cette affaire :** Cannabis NB est le seul détaillant légal de cannabis récréatif au Nouveau-Brunswick, gérant les ventes de cannabis au détail pour la province. Les magasins de Cannabis NB offrent une expérience de vente guidée individuelle. Cannabis NB, en tant que société de la couronne, est une institution au même titre qu'Alcool Nouveau-Brunswick selon la définition d'institution retrouvée dans la *Loi sur les langues officielles*. Cannabis NB est donc tenu de fournir des services de qualité égale, quelle que soit la langue officielle de choix du client.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Assurer que tous les membres de l'équipe connaissent les attentes et les processus : passer en revue l'offre active et la politique et les processus pour assurer que chaque membre de l'équipe comprend ce que l'on attend de lui.
- Rappeler à tous les membres de l'équipe de la succursale visée qu'une offre active de service de qualité égale dans les deux langues officielles doit être faite.
- Enlever les enseignes unilingues.

# COMMISSION DE SERVICES RÉGIONAUX DU SUD-EST

## Eco360 Sud-Est

**Institution visée :** Commission de services régionaux du Sud-Est

**Numéros de dossiers :** 21-22-051 et 21-22-222

**Les plaintes en bref :** Le 7 juin 2021 et le 10 janvier 2022, le Commissariat a reçu deux plaintes visant la Commission de services régionaux du Sud-Est. Les plaintes visaient plus précisément l'installation de gestion des déchets Eco360 Sud-Est. Au cours de ses visites à l'installation, le plaignant allègue qu'il a interagi avec un total de quatre employés, mais qu'une seule d'entre eux l'a servi dans sa langue de choix, le français. Il nous a dit qu'aucun des employés ne lui a fait l'offre active de service et qu'ils ont ignoré son choix de langue au moins une fois après qu'il leur a dit « Bonjour » ou « Merci ». Seule une employée à l'accueil l'a servi en français, mais seulement après qu'il lui a réitéré son choix de langue. Le plaignant a indiqué qu'il aurait voulu poser des questions à certains points de service, mais comme il fallait de toute évidence parler anglais à la plupart des employés pour se faire comprendre, le plaignant a laissé tomber. Il dit s'être senti comme un citoyen de classe inférieure en raison de son choix de langue.

**Au cœur de cette affaire :** En vertu des articles 39 à 41 de la *Loi sur les langues officielles*, certaines commissions de services régionaux sont tenues d'offrir les services et les communications prescrits par le règlement 2002-63 dans les deux langues officielles. C'est notamment le cas de la Commission de services régionaux du Sud-Est.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à mettre en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Offrir une formation d'appoint à l'équipe de service à la clientèle pour réitérer l'importance d'accueillir les clients dans les deux langues officielles de la province et de les servir dans la langue de leur choix.
- Sensibiliser le personnel envers le besoin de respecter la *Loi sur les langues officielles* en tant que représentants de la Commission de services régionaux du Sud-Est.
- Installer des affiches additionnelles indiquant qu'un service dans les deux langues officielles est disponible.
- Veiller à ce que tout nouveau membre du personnel reçoive une formation sur le service à la clientèle bilingue.

# VILLE DE MONCTON

## Enseignes routières unilingues

**Institution visée :** Ville de Moncton

**Numéros de dossiers :** 21-22-187 et 21-22-209

**Les plaintes en bref :** Le 18 novembre et le 17 décembre 2021, le Commissariat a reçu deux plaintes concernant des lacunes d'affichage en français visant la Ville de Moncton. Plus précisément, le plaignant avait remarqué des panneaux où l'on indiquait des consignes de stationnement en anglais seulement. Ces panneaux se retrouvaient au coin des rues Third et Pacific et à quatre intervalles sur la section de la rue Mountain, entre les rues Wesley et Steadman.

**Au cœur de cette affaire :** Toutes les cités du Nouveau-Brunswick, dont la Ville de Moncton, ont des obligations linguistiques en vertu du règlement 2002-63 de la *Loi sur les langues officielles*. Selon le règlement, les panneaux de circulation doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Soupçonnant que le problème soit répandu, le Commissariat a demandé à la Ville de Moncton de faire l'inventaire de tous les panneaux de stationnement sous son égide, de remplacer les panneaux de stationnement dont certaines informations sont dans une seule langue et d'assurer que désormais, toute information affichée sur les nouveaux panneaux de stationnement sous son égide sera de qualité égale dans les deux langues officielles.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes, entre autres, afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Adopter le système horaire de 24 heures pour les heures apparaissant sur ses panneaux de signalisation, ce qui permettra d'éviter d'avoir à afficher l'heure en français et en anglais.
- Établir un nouveau processus de demande de signalisation qui inclura une étape de révision du contenu pour tout nouveau panneau, enseigne ou affiche municipale et un formulaire de demande afin de gérer le tout.
- Offrir une formation aux employés qui travaillent dans l'atelier de production d'enseignes municipales dans le but de leur rappeler les obligations linguistiques de la Ville de Moncton relativement à la signalisation.

# ÉLECTIONS NOUVEAU-BRUNSWICK

## Élections municipales – printemps 2021

**Institution visée :** Élections Nouveau-Brunswick

**Numéro de dossier :** 21-22-020

**La plainte en bref :** Le 1<sup>er</sup> mai 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes de service en français lors des élections municipales. Lors de son passage dans un bureau de scrutin de Riverview, le plaignant a reçu l'offre active de service des quatre employés avec qui il a interagi. Les deux premiers employés, soit à l'accueil et à la station de vérification de l'identité, ont pu communiquer avec le plaignant en français. Cependant, aux deux prochaines stations, soit celle pour l'obtention du bulletin de vote et celle pour le faire valider, les employés ont poursuivi leurs interactions avec le plaignant en anglais, même s'il avait répondu « bonjour » à leur offre active de service. Selon le plaignant, « Le bilinguisme d'apparence est malheureusement bien vivant chez Élections NB. »

**Au cœur de cette affaire :** En vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les langues officielles*, 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. C'est ce qu'on appelle l'offre active. Mais les institutions ne doivent pas s'arrêter à l'offre active – elles doivent planifier afin de pouvoir continuer de servir leurs clients dans la langue officielle choisie, surtout si l'institution compte des employés unilingues parmi ses effectifs.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par cette plainte s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Continuer à insister, lors de la formation à tous les niveaux, sur la nécessité de fournir des services dans les deux langues officielles ainsi que sur la procédure à suivre par les travailleurs unilingues lorsqu'on répond à leur offre active dans une langue officielle qu'ils ne parlent pas.
- Fournir aux directeurs du scrutin des conseils sur la façon de positionner stratégiquement leurs travailleurs bilingues au sein de leurs bureaux de scrutin afin de fournir un service meilleur et plus efficace aux électeurs dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissariat aimerait souligner que cette plainte est la seule plainte reçue visant Élections Nouveau-Brunswick lors des élections municipales qui ont eu lieu au printemps 2021.



# TRANSPORTS

## Rencontre et présentation uniquement en anglais

**Institution visée :** Ministère des Transports et de l'Infrastructure

**Numéro de dossier :** 21-22-207

**La plainte en bref :** Le 16 décembre 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière de prestation de services en français. Plus précisément, le plaignant, un député de l'Assemblée législative, alléguait qu'une rencontre entre la ministre des Transports et de l'Infrastructure, des fonctionnaires et des députés avait eu lieu pour expliquer le plan triennal de l'institution. Le plaignant a indiqué que, lors de la rencontre, aucune offre active de service n'a été octroyée. En fait, les participants ont été accueillis de la façon suivante : « I hope it's ok, but this will be in English, and we will send the French presentation by email. » La rencontre a donc eu lieu exclusivement en anglais, et la présentation était uniquement en anglais. Selon le plaignant, en aucun moment on n'a pu sentir que la langue française et la langue anglaise étaient de valeur égale.

**Au cœur de cette affaire :** Les députés de l'Assemblée législative représentent les citoyens de leurs circonscriptions dans la capitale provinciale. Le ministère des Transports et de l'Infrastructure, lorsqu'il tient des rencontres virtuelles ou en personne avec des députés de l'Assemblée législative, doit respecter ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Le ministère doit notamment faire une offre active de service dans les deux langues officielles et une prestation de services dans la langue de choix des participants.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par ces plaintes s'est engagée, à la recommandation de la commissaire, à mettre en œuvre, entre autres, les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Assurer que tout courriel et documentation afférents aux rencontres avec les députés de l'Assemblée législative, qu'elles soient virtuelles ou en personne, soient désormais entièrement fournis dans les deux langues officielles.
- Éviter d'indiquer aux participants que la rencontre se déroulera en anglais seulement.
- Fournir les versions française et anglaise de toute documentation au même moment.
- Assurer que toutes les rencontres soient désormais dans les deux langues officielles et que des services d'interprétation soient disponibles en tout temps.

## TOURISME

# Parc provincial des rochers Hopewell

**Institution visée :** Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

**Numéro de dossier :** 21-22-104

**La plainte en bref :** Le 16 août 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes en matière d'affichage en français au parc provincial des rochers Hopewell. Le plaignant, un touriste de l'extérieur du Nouveau-Brunswick, avait fait une visite au parc provincial le 13 août 2021. Le plaignant allègue qu'il a observé, dans l'ensemble du parc, des panneaux explicatifs avec des erreurs grammaticales en français. Selon le plaignant, il a poliment communiqué avec le parc par Facebook, mais il s'est fait répondre « sèchement ». Le plaignant nous dit qu'il ne semble y avoir aucun intérêt pour améliorer les panneaux en français. De surcroît, le plaignant nous a indiqué qu'il n'aurait probablement pas porté plainte si la réponse de l'institution sur Facebook avait été adéquate, mais il sentait clairement qu'il n'y avait aucune volonté de bien communiquer en français.

**Au cœur de cette affaire :** Le Nouveau-Brunswick compte 11 parcs provinciaux sous l'égide du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture. En vertu de l'article 29 de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions de veiller à ce que tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public soient publiés dans les deux langues officielles. Il va sans dire qu'il importe également que les affiches et autres communications destinées au grand public soient de qualité égale dans les deux langues officielles.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** Processus alternatif de résolution

**Résultats :** L'institution visée par cette plainte s'est engagée à mettre en œuvre les mesures suivantes afin d'assurer sa conformité avec la *Loi sur les langues officielles* à l'avenir :

- Mettre en place une réponse automatique sur le système Messenger de Facebook, dans les deux langues officielles, ce qui permet au personnel de faire de la recherche, si nécessaire, afin de donner suite aux commentaires des clients.
- Apporter des corrections aux panneaux problématiques et enlever les panneaux désuets.
- Adopter un processus de révision à partir du bureau central de l'institution pour tout nouveau panneau avant de les afficher dans les parcs provinciaux.
- Vérifier tous les panneaux actuels dans les parcs provinciaux afin d'assurer une communication de qualité égale dans les deux langues officielles.

# PLAINTÉ NON RECEVABLE

## Tourisme – anglicisme perçu

**Institution visée :** Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

**Numéro de dossier :** 21-22-100

**La plainte en bref :** Le 11 août 2021, le Commissariat a reçu une plainte concernant des lacunes quant à la communication en français visant le ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture. Plus précisément, le plaignant nous dit qu'en faisant la lecture du site web de Tourisme Nouveau-Brunswick intitulé « ExploreNB », et d'une de ses publications, on y retrouve le mot « roadtrip ». Le plaignant se demande pourquoi on utilise un mot anglais au lieu de l'expression française qui existe déjà, « escapade routière ».

**Au cœur de cette affaire :** Après avoir pris connaissance de cette plainte, le Commissariat a procédé à une recherche préliminaire du terme « roadtrip » dans certains dictionnaires et banques linguistiques. Ce terme, que l'on retrouve à plusieurs reprises sur le site web touristique officiel du Nouveau-Brunswick, n'est pas accepté dans les ouvrages consultés par le Commissariat.

**Méthode de résolution adoptée dans ce dossier :** À la lumière de cette information, le Commissariat a envoyé une demande d'information à l'institution, lui demandant sa position sur cette question. L'institution nous a confirmé que la décision d'utiliser le mot « roadtrip » sur le site web de Tourisme Nouveau-Brunswick a été mûrement réfléchi, et que cette réflexion date de plusieurs années. L'institution a longtemps résisté l'utilisation de ce terme d'origine anglaise dans ses textes en français, et ce, malgré sa popularité grandissante depuis les années 2000 dans les médias et publications francophones parmi les plus respectés. Cependant, l'institution doit être à l'écoute du grand public et utiliser une terminologie adaptée. Continuer de nier la popularité de l'expression « roadtrip » et son pouvoir évocateur auprès des francophones coupe donc une partie de l'auditoire que l'institution cherche à atteindre lorsqu'elle écrit du contenu de marketing. Il est fort probable qu'un francophone (néo-brunswickois, québécois, canadien français ou européen) à la recherche de contenu de ce genre utilisera l'expression « roadtrip » plutôt que « escapade routière » dans un moteur de recherche.

**Résultat :** Le Commissariat a jugé la réponse de l'institution comme étant satisfaisante et n'a pas donné raison au plaignant en vertu de l'alinéa 43(1)c) de la *Loi sur les langues officielles*.

# PLAINTES NON RECEVABLES

## Dossiers médicaux unilingues

**Institutions visées :** Réseau de santé Vitalité, Réseau de santé Horizon

**Numéros de dossiers :** 21-22-046, 21-22-168 et 21-22-243

**Les plaintes en bref :** Entre le 31 mai 2021 et le 1<sup>er</sup> février 2022, le Commissariat a reçu trois plaintes visant l'accès aux dossiers médicaux dans la langue officielle de choix des plaignants. Plus précisément, ces plaignants se sont tournés vers le Commissariat, car ils ne pouvaient pas obtenir une traduction de leurs dossiers médicaux de la part de l'une ou l'autre des régies régionales de la santé dans la province.

**Au cœur de cette affaire :** Les dossiers médicaux ne constituent pas un service ou une communication tels que régis par la *Loi sur les langues officielles*. L'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* comprend des dispositions législatives sur la langue des dossiers médicaux. Le Commissariat n'a pas compétence concernant l'article 9 de cette Loi. Cependant, le Commissariat a déjà recommandé au gouvernement provincial d'examiner l'article 9 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* afin qu'il réponde mieux aux besoins des patients et des médecins. Cet examen pourrait aussi être l'occasion de considérer si la commissaire aux langues officielles doit avoir compétence concernant l'article 9 de cette loi, et ce, en raison de sa nature même.

**Méthode de résolution adoptée dans ces dossiers :** En vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, la commissaire n'avait pas la compétence d'instruire ces plaintes.

**Résultats :** Les personnes qui jugent que leurs droits n'ont pas été respectés en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* peuvent déposer une plainte auprès de l'Ombud du Nouveau-Brunswick. Les plaignants dans ces dossiers ont été informés de ce recours.

# **QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE**

# Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (Emploi et Développement social), 2022 CAF 14

Le présent chapitre aborde un cas lié aux droits linguistiques à l'échelle nationale. Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick n'a joué aucun rôle dans cette affaire. L'information ci-dessous est présentée aux fins d'information seulement.

Une décision de la Cour d'appel fédérale du Canada portant sur l'interprétation des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* du Canada contient des constatations qui pourraient entraîner des répercussions positives sur les minorités de langues officielles au pays, y compris au Nouveau-Brunswick.

Le 28 janvier 2022, à la suite d'un appel du commissaire aux langues officielles du Canada, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision qui montre clairement que les institutions fédérales devront adopter des mesures positives pour prendre en compte les besoins des minorités de langues officielles dans leurs processus décisionnels si elles décident de transférer aux provinces l'autorité d'administrer des programmes que le gouvernement fédéral a la responsabilité de fournir.

Selon cette décision, le gouvernement fédéral ne peut pas déléguer aux gouvernementaux provinciaux les programmes et les services qui relèvent de son autorité en vue de les fournir aux Canadiennes et Canadiens sans honorer ses obligations actuelles en ce qui concerne les minorités de langues officielles.

Le litige découle de quatre plaintes acceptées par le commissaire aux langues officielles du Canada (le « commissaire ») selon lesquelles les intimés, c'est-à-dire Ressources humaines et Développement des compétences Canada, qui est maintenant devenu Emploi et Développement social Canada (EDSC), et la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC), ont manqué à leurs obligations en vertu des parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) du Canada.

## Historique

Pour mieux comprendre le contexte du litige, un bref historique des circonstances doit être fourni en ce qui concerne l'administration de l'assurance-emploi au Canada.

La décision est liée aux prestations d'assurance-emploi et à la façon dont elles sont administrées. Comme nous le savons, au Canada, le programme de l'assurance-emploi relève du gouvernement fédéral.

En 1993, le gouvernement fédéral a annoncé son intention d'entreprendre une vaste réforme des programmes sociaux au Canada, qui comprenait une nouvelle approche pour les services d'aide à l'emploi. Elle visait à faire en sorte que les services soient davantage coordonnés, gérés localement et qu'ils répondent mieux aux besoins des collectivités locales. Le gouvernement fédéral voulait que les provinces assument sa responsabilité d'administrer ces programmes dans les provinces en leur fournissant une aide financière pour le faire. Cette initiative a mené à l'adoption de la *Loi sur l'assurance-emploi* (LAE) le 30 juin 1996.

La LAE prévoyait des modèles de partenariat éventuel et des types d'accords intergouvernementaux pour permettre l'administration des programmes. Les trois modèles étaient les suivants :

- Un accord selon lequel la Commission de l'assurance-emploi du Canada conservait la responsabilité d'établir et d'assurer l'offre des prestations d'assurance-emploi et les mesures à cet effet, la province participant à la conception et à la gestion. Il n'y aurait donc aucun transfert de fonds.
- Un accord permettant à la Commission de l'assurance-emploi du Canada de confier aux provinces le mandat d'administrer les prestations en son nom.
- Un accord selon lequel la responsabilité du gouvernement fédéral en matière d'administration des prestations était déléguée aux provinces qui devaient concevoir et administrer leurs propres prestations avec l'aide financière du fédéral, pourvu que les mesures instaurées par les provinces soient « similaires » à celles offertes par la Commission de l'assurance-emploi du Canada et qu'elles correspondent à l'objet et aux lignes directrices prévues à la partie II de la LAE.

La Cour d'appel fédérale indique ce qui suit au paragraphe 14 de la décision :

*« Au moment de l'adoption de la LAE, il était clair que la LLO allait s'appliquer à la prestation des services d'aide à l'emploi dans les provinces selon le premier type d'accord puisque la Commission continuait à assumer cette responsabilité elle-même, ainsi que selon le deuxième, puisque les provinces devaient agir dans ce contexte « pour [le] compte » de la Commission au sens de l'article 25 de la LLO. »*

La décision explique que l'application de la LLO au troisième type d'accord était beaucoup moins claire et les tribunaux ont établi par la suite que la LLO ne s'appliquait pas aux services d'aide à l'emploi rendus par les provinces en vertu de ce type d'accord.

La minorité linguistique francophone de la Colombie-Britannique est demeurée craintive quant aux effets qu'une entente de pleine dévolution pourrait avoir sur elle. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a continué de suivre la situation et a fait régulièrement part de ses préoccupations à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC).

Le commissaire aux langues officielles du Canada a exprimé ses préoccupations lorsque le projet de loi a été publié avant l'adoption de la LAE, et des lignes directrices ont par la suite été ajoutées à la LAE (sous-alinéa 57(1)d.1) exigeant que les provinces participantes offrent aux bénéficiaires du service « la possibilité de recevoir de l'aide dans le cadre de prestations ou de mesures dans l'une ou l'autre des langues officielles là où l'importance de la demande le justifie ».

La FFCB avait encore des préoccupations, ce qui a donné lieu à un accord de cogestion entre le gouvernement fédéral et la province de la Colombie-Britannique pour garantir l'application continue de la LLO dans le cadre de l'offre de services d'aide à l'emploi en Colombie-Britannique. La FFCB voulait l'assurance qu'il n'y aurait aucune place à l'interprétation de la part des provinces quant aux services que la minorité linguistique officielle a le droit de recevoir.

Pendant toute la période, la FFCB a continué de suivre la situation de près et a continué de communiquer avec le ministre de RHDCC, lui rappelant l'importance de la participation continue des organismes francophones dans l'offre des services d'aide à l'emploi en Colombie-Britannique.

En 2007, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il offrait le transfert intégral des programmes d'aide à l'emploi à toutes les provinces qui n'avaient pas encore signé une entente de dévolution.

La FFCB a envoyé une lettre à Ressources humaines et Développement des compétences Canada dans laquelle elle fait part de ses inquiétudes concernant la dévolution possible à la province de la Colombie-Britannique, comme l'indique le paragraphe 39 de la décision :

*« Grâce à l'appui du gouvernement fédéral pour les communautés de langues officielles, grâce à l'appui de votre ministère en fait, un certain nombre d'organisations francophones offrent un large [...] éventail de services dans le domaine de l'emploi, certains, comme au Collège Éducentre et à la Boussole depuis des années, d'autres récemment négociés comme au Centre d'intégration des immigrants africains. Ces programmes d'appui sont pour notre communauté d'une importance primordiale, leur efficacité n'est plus à démontrer, les chiffres sont faciles à consulter, vous le savez. »*



La FFCB a ensuite ajouté ce qui suit :

*« [...] il ne fait aucun doute que cette dévolution de pouvoir pourrait s'avérer catastrophique et remettre toute cette programmation en question. Nous savons que le gouvernement fédéral peut imposer, lors des négociations, une clause linguistique destinée à tordre le bras du gouvernement provincial et du ou des ministères provinciaux qui seront responsables de la gestion de ces programmes. Il faudrait encore que cette clause ait force exécutoire et que le gouvernement provincial ne puisse pas l'ignorer. Nous savons aussi qu'en Colombie-Britannique contrairement au Nouveau-Brunswick, notre communauté n'a aucun statut officielle [sic], tout est laissé à la discrétion et à la bonne volonté du gouvernement provincial. »*

La dévolution complète des services d'aide à l'emploi à la province de la Colombie-Britannique a eu lieu à la fin de 2007. L'accord entre la province de la Colombie-Britannique et le gouvernement fédéral comportait une clause linguistique par laquelle la Colombie-Britannique s'engageait à faire en sorte que les services offerts soient accessibles dans l'une ou l'autre des langues officielles là où la demande le justifie et à consulter la minorité linguistique francophone relativement à la fourniture des prestations et mesures.

En 2010, la province de la Colombie-Britannique a informé cinq des centres dont le personnel était fourni par des organismes francophones qu'ils cesseraient de recevoir du financement. La FFCB a communiqué avec le ministre de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, qui a répondu à la FFCB qu'elle devrait communiquer avec le ministre responsable du Développement social et du Multiculturalisme de la Colombie-Britannique.

La Cour fait remarquer ce qui suit au paragraphe 53 :

*« C'est à la suite de cette dernière réponse qu'il est devenu évident pour tous que seul le bon vouloir de la C.-B. aurait pu permettre aux organismes francophones de conserver le rôle qu'ils avaient dans la prestation des services d'aide à l'emploi dans la province. En effet, la clause linguistique, qui a été vantée par le gouvernement fédéral au cours des années comme réponse ultime aux craintes des organismes francophones, n'obligeait en rien la C.-B. à préserver leur participation. La seule obligation imposée à la C.-B. par cette clause était de faire en sorte que les services seraient disponibles dans les deux langues officielles au point de contact avec le public, là où la demande le justifie. »*

## Dépôt d'une plainte auprès du commissaire aux langues officielles du Canada

La FFCB a par la suite déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles du Canada. Trois autres plaintes ont été déposées et le commissaire a conclu qu'elles étaient fondées. Il a fait les constatations suivantes :

- RHDCC n'a pas veillé, comme l'exige la LLO, à ce que les services d'aide à l'emploi soient effectivement offerts par la Colombie-Britannique dans les deux langues officielles dans les régions faisant l'objet d'une demande importante.
- Les institutions fédérales étaient au courant des préoccupations de la minorité linguistique de la Colombie-Britannique, mais n'ont pas pris la peine d'évaluer l'impact qu'aurait le nouveau modèle envisagé par la province sur la vitalité de la communauté francophone à la suite de la signature de l'*Entente*.
- Aucune mesure n'a été prise afin de permettre aux institutions fédérales de contrecarrer l'impact négatif que pourrait avoir la mise en œuvre de l'entente de dévolution.

## Décision de la Cour d'appel fédérale

La Cour d'appel fédérale a conclu que RHDCC et la CAEC n'avaient pas respecté leur obligation de prendre des mesures positives pour favoriser l'épanouissement des minorités linguistiques de langues officielles.

La partie VII de la LLO fédérale traite de la promotion du français et de l'anglais. La Cour d'appel fédérale a statué que toute analyse de la partie VII de la *Loi* doit être guidée par la norme de l'égalité réelle, et l'objectif de prévention de l'érosion des communautés linguistiques officielles doit guider les mesures positives à prendre. La Cour d'appel fédérale a conclu que RHDCC et la CAEC ont manqué à leurs obligations en vertu de la partie VII de la LLO en signant l'entente avec la Colombie-Britannique sans se donner les moyens de les faire respecter.

Au paragraphe 127, la Cour affirme ce qui suit :

*« L'obligation prévue à la partie VII s'inscrit dans le cadre de l'engagement formel du gouvernement canadien à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones, au titre de leur appartenance aux deux collectivités de langues officielles du pays, et à appuyer leur développement ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne (Préambule de la LLO). »*

Au paragraphe 177 de la décision, la Cour d'appel fédérale reconnaît l'importance de l'aide à l'emploi :

*« Mis à part le rôle primordial que joue l'école française pour la minorité linguistique francophone de la C.-B. en tant que « milieu de socialisation » (Conseil scolaire francophone de la C.-B., par. 1), il est difficile d'imaginer un outil de socialisation plus utile et efficace que ce réseau de services d'aide à l'emploi pour tisser des liens à même les membres de la communauté francophone et en assurer la survie. »*

La Cour constate également ce qui suit : *« Comme le reconnaît la Cour suprême, l'égalité réelle exige parfois que les services que les minorités de langues officielles reçoivent soient différents de ceux reçus par la majorité. Ce traitement différent repose sur l'idée que l'on doit prendre en compte "leur situation et leurs besoins particuliers" » (Arsenault-Cameron c. Île-du-Prince-Édouard, 2000 CSC 1).*

La Cour d'appel fédérale a conclu que les institutions fédérales doivent :

1. être sensibles à la situation des diverses communautés de langues officielles du pays et déterminer l'impact des décisions et des initiatives qu'elles sont appelées à prendre les concernant;
2. dans la mise en œuvre de leurs décisions et initiatives, agir afin de favoriser l'épanouissement de ces minorités; ou dans le cas où ces décisions sont susceptibles d'avoir un impact négatif, agir, dans la mesure du possible, afin de pallier ou atténuer ces répercussions négatives.

La Cour a ordonné que les institutions fédérales fournissent à la province de la Colombie-Britannique un avis de résiliation de l'entente dans les 60 jours suivant la décision. La Cour a indiqué ce qui suit : *« D'ici-là [sic], rien n'empêchera les institutions fédérales de tenter de modifier l'Entente d'un commun accord afin d'y insérer les modalités leur donnant le droit d'exiger que l'Entente soit mise en œuvre dans le respect de l'obligation qu'elles ont envers la minorité linguistique francophone de la C.-B... ».*

**PROMOUVOIR L'AVANCEMENT  
DES DEUX LANGUES OFFICIELLES**

# Le mandat de promotion : un élément clé du progrès

## Contexte

La commissaire aux langues officielles a un double mandat : d'une part, elle doit enquêter, présenter des rapports et faire des recommandations visant le respect de la *Loi sur les langues officielles*; d'autre part, elle doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Les activités destinées à promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province sont essentielles pour progresser vers l'égalité réelle des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles.

Ces activités de promotion visent à :

- démontrer l'importance de services bilingues pour les deux communautés linguistiques;
- déboulonner d'une manière plus systématique les mythes entourant le bilinguisme officiel et la dualité linguistique;
- faire ressortir les avantages sociaux et économiques du caractère bilingue de la province;
- promouvoir le dialogue entre nos deux communautés linguistiques; et
- répondre aux interrogations des membres du public concernant la dualité et le bilinguisme officiel.

**43(9)** In accordance with the authority provided to the Commissioner under this Act, it is the role of the Commissioner to investigate, report on and make recommendations with regard to compliance with this Act and to promote the advancement of both official languages in the Province.

**43(9)** Conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la présente loi, le rôle du commissaire est d'enquêter, présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la présente loi et de promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

## Période des questions à l'Assemblée législative

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 en direct 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 11 mai 2021 au 31 mars 2022 (44 jours de séance) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés **20 % du temps en français** et **80 % du temps en anglais**.

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 à la Chambre.

Usage du français et de l'anglais lors de la période des questions			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Français	15 %	16 %	<b>20 %</b>
Anglais	85 %	84 %	<b>80 %</b>

## Une campagne publicitaire pour mieux faire connaître le Commissariat et son mandat

Comme nous l'avons déjà mentionné aux pages 14 à 21 du présent rapport, le Commissariat a entrepris, à l'automne 2021, un sondage d'opinion publique sur les comportements et les opinions de la population néo-brunswickoise concernant les nombreuses facettes du statut unique du Nouveau-Brunswick en tant que province bilingue. Parmi les résultats de cette étude, deux constats en particulier se sont avérés révélateurs pour la commissaire : une faible connaissance de la *Loi sur les langues officielles* et le fait que les Néo-Brunswickois ne savent pas où porter plainte si leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés.

Le Commissariat a donc décidé d'entreprendre une campagne publicitaire avec les trois objectifs suivants en tête :

- accroître la sensibilisation au mandat du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick;
- rappeler aux Néo-Brunswickois leur droit d'être servis dans la langue de leur choix dans n'importe quelle institution gouvernementale; et
- s'assurer que la population néo-brunswickoise sache qu'elle peut déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles si elle ne peut pas obtenir des services gouvernementaux dans la langue de son choix.

La première phase de cette campagne publicitaire s'est déroulée en février et en mars 2022. Des annonces imprimées ont été publiées dans plus d'une douzaine de journaux de la province et des publicités numériques ont été publiées sur Facebook, Instagram, et par l'entremise du réseau d'affichage Google.

La campagne a permis au Commissariat de rejoindre un large éventail d'utilisateurs, tant sur les réseaux sociaux que sur le réseau d'affichage. Les publicités ont généré plus de 3 millions d'impressions, 38 000 clics et un excellent taux de clic global de 1,03 %.



L'inclusion d'annonces imprimées a permis à la campagne d'atteindre un grand nombre d'utilisateurs qui peuvent ne pas être actifs en ligne, provenant des quatre coins de la province.

Les pages qui suivent présentent les concepts créatifs utilisés dans le cadre de cette campagne.

## Réseaux sociaux

<p>Le Commissariat aux langues officielles protège vos droits linguistiques dans vos interactions avec les organismes publics.</p>  <p><b>EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS. LE CHOIX VOUS APPARTIENT.</b></p> <p>COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK</p> <p>LANGUESOFFICIELLES.NB.CA Votre voix. Votre choix. Comment déposer une plainte.</p> <p><a href="#">En savoir plus</a></p>	<p>Vos droits linguistiques ne sont pas respectés? Communiquez avec le Commissariat aux langues officielles du N.-B.</p>  <p><b>EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS. LE CHOIX VOUS APPARTIENT.</b></p> <p>COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK</p> <p>LANGUESOFFICIELLES.NB.CA Faites-vous entendre dans votre langue Comment déposer une plainte.</p> <p><a href="#">En savoir plus</a></p>
---	--

## Réseau d'affichage Google

 <p><b>Faites-vous entendre.</b></p> <p>Le Commissariat aux langues officielles protège vos droits linguistiques.</p> <p><a href="#">➔</a></p>	 <p><b>Comment déposer une plainte.</b></p> <p>Vous pouvez déposer une plainte si vos droits linguistiques ne sont pas respectés.</p> <p><a href="#">➔</a></p>
---	--





**FRANÇAIS**

**ENGLISH**

**EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS.  
VOTRE VOIX. VOTRE CHOIX.**

Déposez une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick si les organismes publics ne vous servent pas dans la langue de votre choix. **C'est votre droit.**

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

[languesofficielles.nb.ca](http://languesofficielles.nb.ca)

## Présentations de la commissaire

Voici les principales activités auxquelles la commissaire a participé durant l'exercice financier 2021-2022.

<b>22 avril 2021</b>	École Grande-Digue - Élèves de 7 <sup>e</sup> année Français pour l'avenir - Forum local virtuel Atelier au sujet des droits linguistiques au Nouveau-Brunswick et au Canada (jeu « Jeopardy » en ligne)
<b>14 mai 2021</b>	Groupe canadien d'étude des parlements – Séminaire virtuel Participation au panel intitulé « Comment la diversité linguistique du Canada s'exprime-t-elle dans ses institutions législatives? »
<b>18 juin 2021</b>	Coordonnateurs des langues officielles (Parties 1, 3 et 4 et autres institutions) Présentation au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
<b>14 juillet 2021</b>	Dépôt du mémoire aux commissaires Finn et McLaughlin concernant la révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
<b>septembre 2021</b>	Rencontres individuelles avec les maires de certaines cités et municipalités ayant des obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
<b>21 octobre 2021</b>	Association internationale des commissaires linguistiques Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
<b>24 novembre 2021</b>	Groupe d'étudiants du Professeur Ed Rawlinson Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick St. Thomas University, Fredericton

<b>17 janvier 2022</b>	École Sainte-Anne – Élèves de 11 <sup>e</sup> année Discussion virtuelle du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
<b>24 janvier 2022</b>	Programme de stagiaires parlementaires du Nouveau-Brunswick Présentation virtuelle au sujet du mandat de la commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick
<b>28 février 2022</b>	Balado avec le doyen Marin de l'école de droit de UNB
<b>mars 2022</b>	Rencontres individuelles avec les maires de certaines cités ayant des obligations en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
<b>11 mars 2022</b>	Comparution devant le Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative Présentation du rapport annuel 2020-2021