Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2015-2016

ISBN (version bilingue imprimée) 978-1-4605-1237-1
ISBN (version française en ligne) 978-1-4605-1239-5
ISBN (version anglaise en ligne) 978-1-4605-1238-8

ISSN 1712-0381

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

Pour nous joindre :

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

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

www.languesofficielles.nb.ca

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2015-2016

CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

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

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

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

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Juin 2016

L'honorable Chris Collins
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

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

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Katherine d'Entremont, M.A.P.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 8

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE 11

DOSSIERS LINGUISTIQUES

- Conformité des ministères et organismes de la Partie I à la LLO : Avez-vous reçu un service dans la langue officielle de votre choix? 16
- La commissaire recommande d'élargir et de renforcer le rôle du Bureau de traduction 37
- Les associations professionnelles devront servir leurs membres et le public dans les deux langues 39
- Programme extra-mural et Télé-Soins : La commissaire fait part de ses préoccupations au ministre de la Santé 42
- Le bilinguisme : une compétence clé pour le médecin-hygiéniste en chef 42
- Immigration et langues officielles 43

RESPECT DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

- Introduction 46
- Plaintes reçues entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 47
- Plaintes résolues informellement 47
- Plaintes non recevables 48
- Statistiques 49
- Plan gouvernemental sur les langues officielles : Une révision en profondeur est recommandée 51
- Enquête sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux : Le contrat ne contient aucune disposition sur la LLO 61
- Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat 64
- Échantillon de plaintes résolues informellement 71

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

- Le bilinguisme, plus qu'un simple atout 74

ASPECTS OPÉRATIONNELS

- La confidentialité des enquêtes 78
- Trois ans plus tard, une modification à la LLO pour protéger les plaignants contre les représailles n'est toujours pas en vigueur 78
- Accueil favorable de la commissaire concernant le rétablissement d'une tribune avec l'Assemblée législative 79
- Les modifications à la *Loi sur les langues officielles* qui ont été adoptées en décembre 2015 ne sont pas que de simples « modifications d'ordre administratif » 80

PROMOTION

- « La langue est au cœur de la qualité des soins » 82
- Période des questions à l'Assemblée législative : 80 % en anglais 84
- Présentations de la commissaire 85

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

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

La *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO) oblige les institutions 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.

De plus, la LLO impose des obligations :

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

Exceptions

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

Secteur privé

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

L'offre active

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

Le poste de commissaire aux langues officielles

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

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

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

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

Rapport annuel

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel des activités du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Ce troisième rapport de la commissaire d'Entremont présente une description des activités menées entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016.

CHAPTER O-0.5

Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

Chapter Outline

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

CHAPITRE O-0.5

Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

Sommaire

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

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE KATHERINE D'ENTREMONT

Être à la hauteur

En juin 2015, quelques jours après le dépôt de mon dernier rapport annuel, je me suis rendue à Toronto pour prononcer un discours devant un groupe d'étudiants universitaires provenant de partout au Canada. Après ma présentation, ces jeunes furent invités à me poser des questions. Une étudiante s'est levée. Elle avait pris connaissance de mon rapport annuel et se posait la question suivante : « Pourquoi la commissaire aux langues officielles devait-elle recommander que le bilinguisme soit obligatoire pour accéder à un poste de haut fonctionnaire au Nouveau-Brunswick? » L'étudiante m'a posé cette question, car elle ne pouvait s'expliquer que le bilinguisme ne soit pas déjà une condition essentielle pour accéder à de telles fonctions. Pour cette étudiante, l'exigence de bilinguisme était l'évidence même. Pourquoi cela ne l'est-il pas pour le gouvernement?

Les gens qui vivent à l'extérieur de la province ont souvent une image idéalisée du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. Et je dois alors expliquer qu'il y a des ombres au tableau, qu'en théorie, tout est beau, mais que dans la pratique, il y a des problèmes « d'application ».

Le Nouveau-Brunswick peut et doit se montrer à la hauteur de son statut de seule province officiellement bilingue. Pour ce faire, les langues officielles doivent devenir une véritable priorité.

De bons et de moins bons résultats

Cette année, nous avons réalisé une évaluation d'ensemble de la conformité des ministères provinciaux et d'autres organismes de la Partie I à la *Loi sur les langues officielles* (voir page 16). Il s'agissait de la première vérification de ce genre en vingt ans, soit depuis la publication du rapport gouvernemental Delaney-LeBlanc de 1996.

Les vérifications en personne et par téléphone révèlent des taux relativement élevés d'obtention de services dans les deux langues officielles : plus de 80 % pour le service en français et plus de 90 % pour le service en anglais, et ce, à l'échelle provinciale. Il n'y a eu aucun échec dans l'obtention d'un service en anglais dans les sept régions de la province. Toutefois, on note des échecs dans l'obtention de services en français dans quatre régions, le taux d'échec le plus élevé atteignant 18,2 %. Après près d'un demi-siècle de bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick, on pourrait s'attendre à ce que la prestation de services bilingues soit excellente à tout point de vue partout dans la province. Ce n'est toutefois pas le cas.

Un autre résultat doit être souligné : le faible taux d'offre active lors des vérifications en personne. En moyenne, les employés ont salué moins d'une fois sur cinq les vérificateurs dans les deux langues officielles. Pourtant, l'offre active de service est, pour le citoyen, la clé d'accès à un service de qualité dans la langue de son choix.

Ce n'est pas sans raison que le législateur a rendu obligatoire l'offre active de service lors de l'adoption de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) en 2002. Il a voulu modifier la dynamique de la prestation du service : le citoyen n'aura plus le fardeau de devoir demander un service dans sa langue; ce sera au gouvernement de le lui offrir.

En l'absence d'offre active, nos vérificateurs avaient reçu la consigne d'insister pour obtenir un service dans la langue de vérification, soit l'anglais ou le français. En effet, nous voulions déterminer s'il existait une capacité bilingue, si le service pouvait être obtenu en français et en anglais. Toutefois, les citoyens ne sont pas des vérificateurs. Et nombreux sont ceux qui hésiteront à demander un service dans la langue officielle de leur choix si on les accueille seulement dans l'autre langue. L'absence d'offre active verbale mènera souvent à la prestation d'un service dans la langue de l'employé plutôt que dans celle que le citoyen aurait choisie.

Le manque d'offre active est souvent un élément clé des plaintes que nous recevons au Commissariat. Ce fut d'ailleurs le cas dans une enquête visant un établissement du Réseau de santé Horizon (voir page 65). À cet égard, notre enquête a donné lieu à une mesure corrective intéressante de la part de cette institution : la réalisation de ses propres vérifications de l'offre active de service par des patients mystères. Je félicite le réseau Horizon pour son leadership dans ce dossier. Cela démontre que l'institution prend au sérieux son obligation d'offrir activement ses services dans les deux langues.

Planifier pour se conformer

Des fonctionnaires unilingues hésitent parfois à faire l'offre active de service dans les deux langues, car ils ne sont pas certains d'avoir accès à un collègue bilingue pour fournir le service dans l'autre langue. Cette situation témoigne d'une déficience dans la planification et l'organisation des ressources visant à assurer la prestation de services bilingues.

Voilà pourquoi je me réjouis que le gouvernement provincial ait maintenant l'obligation légale d'avoir un plan d'application de la *Loi sur les langues officielles*. Signalons que la *Loi* précise clairement les divers éléments que doit renfermer ce document. Par exemple, le Plan doit contenir « des mesures propres à assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics ». Il doit aussi comprendre des mesures « propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics ».

Dans le cadre d'une enquête (voir page 51), nous avons examiné en profondeur les diverses mesures du Plan et avons conclu que plusieurs d'entre elles sont insuffisantes pour atteindre les objectifs fixés par la LLO. Par conséquent, nous avons jugé que d'importants éléments de ce plan sont non conformes à la *Loi* et nous recommandons au gouvernement d'y apporter plusieurs changements.

Le gouvernement doit se donner les moyens de respecter pleinement ses obligations linguistiques. À ce sujet, je note qu'il a réorganisé récemment l'appareil gouvernemental afin de se concentrer sur ses priorités. Un communiqué de presse annonce d'ailleurs une nouvelle structure axée sur cinq unités de priorités. Malheureusement, la question de l'égalité de nos deux langues officielles brille par son absence dans cette structure. Pourtant, il reste encore beaucoup de travail à faire afin que tous les Néo-Brunswickois puissent obtenir les services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix.

Le suivi à nos recommandations

En ma qualité de commissaire, j'ai le mandat d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la LLO. Je n'ai pas le pouvoir d'imposer des solutions; seulement celui de recommander. Les recommandations que je formule auprès du gouvernement visent à l'aider à se conformer à ses obligations linguistiques.

Depuis mon entrée en poste en 2013, je dois constater que des recommandations fondamentales pour améliorer la prestation de services bilingues sont demeurées lettre morte. À cet égard, les recommandations portant sur le recrutement de personnel bilingue et la formation en langue seconde, publiées dans mon rapport annuel 2013-2014, sont encore plus pertinentes aujourd'hui. Par exemple, nous avons recommandé que le gouvernement établisse des mécanismes de contrôle efficaces pour vérifier la capacité réelle des équipes de travail à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Il est peu probable que le gouvernement puisse se conformer pleinement à la LLO s'il ne met pas en œuvre de telles recommandations. S'il poursuit dans cette voie, il est possible que les citoyens doivent s'adresser aux tribunaux pour faire respecter leurs droits linguistiques, ce qui pourrait coûter très cher à la province. Pourtant, le législateur a créé le poste de commissaire aux langues officielles afin d'éviter ce genre de situation. Le commissaire aux langues officielles est un ombudsman linguistique qui, par son travail, permet souvent la résolution de situations de non-conformité à la LLO et, de ce fait, évite des litiges coûteux et interminables à la fois pour les citoyens et le gouvernement.

Notre enquête sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux montre ce qui peut se produire lorsque des solutions ne sont pas mises en œuvre (voir page 61). En 2006, à la suite d'une enquête sur le même sujet, mon prédécesseur avait recommandé que les contrats signés entre les ministères et les entreprises de sécurité renferment une clause portant sur le respect de la LLO. Cette recommandation avait été approuvée par le premier ministre de l'époque qui avait ordonné que la directive soit mise en œuvre. Près de dix années plus tard, nous avons constaté que le contrat entre le gouvernement et l'entreprise de sécurité ne contenait aucune disposition en matière de respect de la LLO. Comment le gouvernement peut-il assurer la prestation de services bilingues par le personnel de sécurité, des employés de première ligne, si les obligations en matière de langues officielles ne font pas partie du contrat de service?

Un modèle à suivre

Assurer la prestation de services bilingues de qualité requiert une culture organisationnelle qui place cet élément au cœur des priorités. À ce propos, nous soulignons dans ce rapport les pratiques exemplaires de la directrice administrative du Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick (voir page 82). J'ai bon espoir que les pratiques de M^{me} Doucet et du Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick inspireront d'autres employés du secteur public dans leurs démarches visant à assurer un service de qualité en français et en anglais à tous les gens de cette province.

Un modèle à mettre en pratique

J'ai assisté récemment à la rencontre de l'Association internationale des commissaires linguistiques. Au cours d'une présentation, j'ai décrit l'évolution du cadre légal en matière de droits linguistiques au Nouveau-Brunswick. Plusieurs ont été très impressionnés par les garanties linguistiques dont jouissent les gens de notre province. Et ils ont raison. Cependant, il y a des ombres au tableau : les problèmes d'application de LLO.

Le Nouveau-Brunswick peut et doit être à la hauteur de son statut de seule province officiellement bilingue. Cela nécessite d'abord du leadership afin que le respect des deux langues et des deux communautés linguistiques officielles soit une véritable priorité et non un simple sujet de discours. Cela nécessite ensuite que la province se donne les moyens de respecter pleinement ses obligations linguistiques. Enfin, cela nécessite un contrôle régulier afin de prévenir les problèmes et de garantir le respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois. En somme, il faut que les langues officielles deviennent une véritable priorité.

DOSSIERS LINGUISTIQUES

CONFORMITÉ DES MINISTÈRES ET ORGANISMES DE LA PARTIE I À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Avez-vous reçu un service dans la langue officielle de votre choix?

Les Néo-Brunswickois peuvent-ils obtenir un service gouvernemental dans la langue officielle de leur choix partout dans la province? Voilà la question à la base d'un projet pilote du Commissariat destiné à vérifier la conformité des ministères et organismes de la Partie I à la *Loi sur les langues officielles*. Il s'agissait de la première évaluation de ce genre depuis le rapport gouvernemental Delaney-LeBlanc de 1996. Ces vérifications ont permis d'établir une comparaison entre la prestation de services en anglais et en français à l'échelle provinciale et régionale.

Trois types de vérifications ont été effectués : vérifications en personne dans des bureaux, vérifications par téléphone et vérifications par courriel. Elles se sont déroulées entre le 18 janvier et le 6 mai 2016. La marge d'erreur pour les trois types de vérifications est de 5 %, 19 fois sur 20.

Il faut préciser que les vérifications ne visaient qu'un seul groupe d'institutions ayant des obligations en vertu de la LLO, soit les ministères et agences gouvernementales de la Partie I (voir liste à la page 20). Parmi les organismes exclus de ces vérifications, on note le secteur de la santé, les tribunaux, les services de police, les sociétés de la Couronne de même que les municipalités et les commissions de services régionaux assujetties à la LLO.

FAITS SAILLANTS DE LA VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ À LA LLO

VÉRIFICATIONS EN PERSONNE DANS LES BUREAUX

- L'offre active verbale (accueil dans les deux langues officielles par les employés) s'avère l'exception plutôt que la règle avec des taux à l'échelle provinciale de 19,3 % lors des vérifications en français et de 17,7 % lors des vérifications en anglais (tableau 1).

- Les taux d'obtention d'un service dans la langue officielle de choix sont relativement élevés à l'échelle provinciale (tableaux 10 et 11) :
    - 81,6 % lors des vérifications en français,
    - 94,7 % lors des vérifications en anglais.

- Il n'y a aucun échec dans l'obtention d'un service en anglais dans la province. Il y a toutefois des échecs dans l'obtention d'un service en français dans quatre des sept régions (tableau 10) :
    - Moncton et Sud-Est (7,7 %),
    - Fundy et Saint John (12,5 %),
    - Fredericton et la vallée (16,4 %),
    - Miramichi (10,5 %).

VÉRIFICATIONS PAR TÉLÉPHONE

- L'offre active (accueil dans les deux langues officielles) est pratique courante au téléphone, les taux d'échec étant faibles à l'échelle provinciale, soit 3,6 % lors des vérifications en français et 7,8 % lors des vérifications en anglais (tableaux 12 et 13).

- Les taux d'obtention d'un service dans la langue officielle de choix sont relativement élevés à l'échelle provinciale (tableaux 20 et 21) :
    - 92,1 % en français,
    - 94,6 % en anglais.

- Il n'y a aucun échec dans l'obtention d'un service en anglais. Il y a toutefois des échecs dans l'obtention d'un service en français dans quatre des sept régions (tableau 20) :
    - Moncton et Sud-Est (2,9 %),
    - Fundy et Saint John (18,2 %),
    - Restigouche (6,3 %),
    - Miramichi (4,8 %).

- À l'échelle provinciale, les vérificateurs ont eu accès à un responsable de programme pour obtenir le service recherché en français dans 73,4 % des cas. Ce taux s'élève à 78,8 % dans le cas des services recherchés en anglais (tableau 17).

VÉRIFICATIONS PAR COURRIEL

- Concernant la qualité de la langue observée, un français standard a été utilisé dans 81,8 % des réponses écrites; un français passable dans 17,6 % des réponses à l'échelle provinciale. Un taux d'échec de 0,6 % a été observé lors de la vérification des services par courriel en français (tableau 22).

- Pour ce qui est de la qualité de l'anglais observée, un anglais standard a été utilisé dans 97,8 % des réponses écrites; un anglais passable dans 2,2 % de ces réponses. Aucun échec n'a été noté quant à l'anglais écrit (tableau 23).

- À l'échelle provinciale, les vérificateurs ont eu accès à un responsable de programme pour obtenir le service recherché en français dans 70,9 % des cas. Ce taux est de 65,4 % pour obtenir le service recherché en anglais (tableau 25).

Contexte

Les enquêtes menées par le Commissariat aux langues officielles permettent de déterminer les causes de manquements à la LLO et de proposer des solutions pour éviter leur répétition. Toutefois, ces enquêtes ne sont généralement pas suffisantes pour cerner des problèmes systémiques d'application de la *Loi*. De plus, elles ne permettent pas de brosser un portrait global du respect de la LLO par les divers groupes d'institutions et d'établir ainsi des comparaisons au fil des ans.

Afin de dresser un état des lieux complet en matière de prestation de services gouvernementaux bilingues, le Commissariat a élaboré un projet pilote de vérifications globales de la conformité. Celui-ci visait les ministères et organismes de la Partie I, essentiellement les ministères provinciaux, Service Nouveau-Brunswick et les bibliothèques publiques (voir la liste complète à la page 20).

Pour réaliser ce projet pilote, le Commissariat a demandé un appui financier auprès de l'Entente Canada – Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français. La demande de subvention a été approuvée en juillet 2015 par le ministre provincial responsable des Langues officielles.

Le Commissariat a eu recours aux services du Centre de recherche et de développement en éducation (CRDE) de l'Université de Moncton pour l'appuyer dans l'élaboration et la réalisation de ce projet pilote. Le CRDE a reçu le mandat d'élaborer la méthode d'échantillonnage, de mener les vérifications, de compiler les données et de présenter les résultats.

En janvier 2016, la commissaire aux langues officielles a écrit à la greffière du Conseil exécutif et chef de la fonction publique pour l'informer que le Commissariat mènerait des vérifications. Il est à noter que la lettre ne spécifiait pas les bureaux ni les programmes et services de la Partie I qui feraient l'objet d'une vérification.

Méthodologie

Trois types de vérifications ont été effectués : vérifications en personne dans des bureaux, vérifications par téléphone et vérifications par courriel.

Chaque bureau et chaque programme visé par l'exercice a fait l'objet de deux vérifications*, l'une en français, l'autre en anglais, et ce, afin de pouvoir comparer la prestation de services dans les deux langues officielles. Au total, 1 384 vérifications ont eu lieu soit :

- 272 vérifications en personne,
- 556 vérifications par téléphone,
- 556 vérifications par courriel.

Les bureaux et programmes faisant l'objet d'une vérification ont été choisis au hasard en fonction de deux populations cibles, soit les 238 bureaux gouvernementaux dont les coordonnées apparaissent sur le site GNB.CA (y compris les bureaux de SNB et les bibliothèques publiques) et 950 programmes et services gouvernementaux présentés sur le site GNB.CA.

L'échantillonnage a été réalisé en tenant compte du nombre de programmes offerts par chaque ministère et organisme. Il a aussi été constitué afin d'avoir un nombre représentatif des services disponibles dans toutes les régions de la province.

La marge d'erreur pour les trois types de vérification est de 5 %, 19 fois sur 20.

* À l'exception des bibliothèques échantillonnées des régions bilingues, les bibliothèques ayant fait l'objet d'une vérification des services en personne ont été sujettes à une vérification unique dans la langue minoritaire de la région desservie. Cette décision fut prise afin de limiter les coûts associés aux déplacements et éviter la redondance de l'information recueillie.

Les éléments évalués

Les vérifications ont porté sur divers éléments du service dans la langue officielle de choix :

- l'offre active de service (par exemple l'offre active verbale : accueil dans les deux langues officielles par les employés),
- le respect de la langue de vérification à l'accueil (l'employé répond dans la langue utilisée par le vérificateur),
- la qualité de la langue des employés à l'accueil et durant la prestation du service,
- le niveau d'expertise de l'employé ayant fourni le service recherché,
- l'obtention du service recherché dans la langue de vérification.

Au sujet de la qualité de la langue

La qualité de la langue a été évaluée au cours des vérifications, car cet élément influence grandement la qualité de l'information donnée aux citoyens et donc la qualité du service. Les catégories suivantes ont été utilisées :

- Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
- Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
- Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

Les vérificateurs

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

Les vérifications ont été conçues et réalisées afin de simuler l'expérience d'un citoyen cherchant à obtenir des renseignements sur un programme ou un service gouvernemental. Pour ce faire, les vérificateurs ont reçu une fiche d'information pour chaque vérification qu'ils devaient réaliser. Cette fiche renfermait la description du programme ou du service gouvernemental et présentait un scénario fictif qui servait d'introduction aux questions que devait poser le vérificateur.

Les vérificateurs ont reçu la consigne de ne pas informer les employés gouvernementaux qu'ils vérifiaient la prestation de services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, sauf circonstances exceptionnelles.

Les vérifications

Les vérifications ont été conduites de façon à éviter de déranger le moins possible la prestation régulière de services à la population. Ainsi, les questions posées par les vérificateurs étaient suffisamment simples afin d'éviter de longues recherches aux fonctionnaires. Par ailleurs, dès que les points faisant l'objet de la vérification avaient été contrôlés, le vérificateur mettait fin à l'exercice. Il faut aussi noter que les vérificateurs devaient demander un service dans la langue de vérification même si le fonctionnaire omettait de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles.

Calendrier des vérifications

- Vérifications en personne : entre le 18 janvier et le 18 mars 2016.
- Vérifications par téléphone : entre le 18 janvier et le 4 avril 2016.
- Vérification par courriel : entre le 21 mars et le 6 mai 2016.

Les vérifications non terminées après ces échéances étaient considérées comme incomplètes.

La présentation des résultats par région

Le but du projet pilote était de comparer l'obtention de services gouvernementaux dans les deux langues, et ce, à l'échelle provinciale et régionale. On n'a donc pas cherché à établir une comparaison ou un classement entre ministères. À cet égard, il faut noter que ceux-ci font souvent l'objet de réorganisation. Par conséquent, il est difficile d'établir des comparaisons entre ceux-ci au fil des ans.

La carte des régions de la santé a été retenue pour présenter les résultats par région. Cette carte offre un nombre raisonnable de régions situées autour des principaux centres urbains de la province.

RÉGIONS UTILISÉES POUR LES VÉRIFICATIONS DE LA CONFORMITÉ À LA LLO

1 Moncton et Sud-Est
2 Fundy et Saint John
3 Fredericton et la vallée
4 Madawaska et Nord-Ouest
5 Restigouche
6 Bathurst et Péninsule acadienne
7 Miramichi

Liste des ministères et des organismes de la Partie I faisant partie de la vérification de la conformité à la LLO

- Agriculture, Aquaculture et Pêches
- Bibliothèques publiques
- Bureau du Conseil exécutif
- Cabinet du procureur général
- Commission de police du Nouveau-Brunswick
- Développement social
- Éducation et Développement de la petite enfance (à l'exclusion des sections française et anglaise)
- Éducation postsecondaire, Formation et Travail
- Énergie et Mines
- Environnement et Gouvernements locaux
- Finances
- Justice
- Musée NB
- Ressources humaines
- Ressources naturelles
- Santé (ministère)
- Sécurité publique
- Service Nouveau-Brunswick
- Société de développement régional
- Société pour l'inclusion sociale et économique
- Transports et Infrastructure
- Tourisme, Patrimoine et Culture
- Tribunal d'appel des accidents du travail
- Village historique Kings Landing

VÉRIFICATIONS EN PERSONNE DANS LES BUREAUX

Pour ce qui est de la vérification des services en personne, l'offre active verbale (accueil dans les deux langues officielles par les employés) s'avère l'exception plutôt que la règle au Nouveau-Brunswick. En effet, les taux d'offre active verbale notés lors des vérifications en français et des vérifications en anglais sont de 19,3 % et de 17,7 %, respectivement. Les taux d'offre active visuelle s'avèrent plus élevés, avec un taux de 75,9 % rapporté par l'ensemble des vérificateurs.

Quant au respect de la langue de vérification à l'accueil (l'employé répond dans la langue utilisée par le vérificateur), un taux global de 84,3 % a été observé lors des vérifications en français et un taux de 99,2 % a été observé lors des vérifications en anglais.

Pour ce qui est de la qualité du français à l'accueil, un français standard a été employé dans 83,1 % des vérifications; un français passable, dans 13,6 % des cas. Un taux d'échec de 3,4 % a été observé lors de la vérification des services en français. Quant à la qualité de l'anglais à l'accueil, les taux dressent un portrait légèrement plus favorable, avec un taux d'anglais standard de 95,3 % et d'anglais passable de 4,7 %. Aucun échec n'a été noté en anglais.

Pour la vérification des services en français, les vérificateurs ont eu accès à un responsable de programme pour obtenir le service recherché en personne pour 56,0 % des programmes mis à l'étude. Ce taux s'élève à 65,4 % pour obtenir le service recherché en anglais. Dans les deux cas, l'accès pouvait être direct ou par l'entremise d'un autre employé servant d'interprète.

Quant à la qualité du français lors de la prestation effective du service en personne, un français standard a été employé dans 86,4 % des vérifications; un français passable, dans 5,0 % des cas. On note un taux d'échec de 8,6 % en français. Pour ce qui est de la qualité de l'anglais lors de la prestation effective du service en personne, on note un taux d'anglais standard de 93,8 % et un taux d'anglais passable de 6,2 %. Aucun échec n'a été noté en anglais.

La prestation du service visé en personne est plus avantageuse en anglais qu'en français. En effet, un taux d'échec de 9,9 % a été observé par rapport à l'accès sur place aux services en français dans les programmes visés, tandis qu'aucun échec n'a été noté pour des services en anglais.

L'offre active de service

Par offre active, on entend l'obligation qu'ont les institutions gouvernementales provinciales en vertu de l'article 28.1 de la LLO 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 ». Dans le contexte de la vérification des services en personne, l'offre active a été évaluée sur trois dimensions, soit :

- l'offre active verbale (accueil dans les deux langues officielles par les employés),
- l'offre active visuelle (la présence ou non d'une affiche indiquant clairement la disponibilité du service en français et en anglais),
- la présence d'affiches et de documentation dans les deux langues.

TABLEAU 1
Offre active **verbale** (accueil dans les deux langues officielles) lors des vérifications en personne en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				VÉRIFICATION EN ANGLAIS		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	4	13	**30,8**		4	13	**30,8**
2 Fundy et Saint John	3	16	**18,8**		0	16	**0,0**
3 Fredericton et la vallée	12	55	**21,8**		9	45	**20,0**
4 Madawaska et Nord-Ouest	0	11	**0,0**		1	13	**7,7**
5 Restigouche	5	9	**55,6**		2	9	**22,2**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	2	17	**11,8**		3	17	**17,6**
7 Miramichi	1	19	**5,3**		4	17	**23,5**
TOTAL	27	140	**19,3**		23	130	**17,7**

TABLEAU 2
Offre active **visuelle** lors des vérifications en personne en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

RÉGION	n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	21	26	**80,8**
2 Fundy et Saint John	15	32	**46,9**
3 Fredericton et la vallée	79	100	**79,0**
4 Madawaska et Nord-Ouest	17	24	**70,8**
5 Restigouche	13	18	**72,2**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	28	34	**82,4**
7 Miramichi	32	36	**88,9**
TOTAL	205	270	**75,9**

TABLEAU 3
Affichage et documentation disponibles dans les deux langues officielles lors des vérifications en personne en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	OUI		NON		EN PARTIE		SANS OBJET		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	15	**57,7**	2	**7,7**	6	**23,1**	3	**11,5**	26
2 Fundy et Saint John	5	**15,6**	6	**18,8**	14	**43,8**	7	**21,9**	32
3 Fredericton et la vallée	42	**42,0**	12	**12,0**	26	**26,0**	20	**20,0**	100
4 Madawaska et Nord-Ouest	12	**50,0**	4	**16,7**	6	**25,0**	2	**8,3**	24
5 Restigouche	15	**83,3**	3	**16,7**	0	**0,0**	0	**0,0**	18
6 Bathurst et Péninsule acadienne	22	**64,7**	5	**14,7**	3	**8,8**	4	**11,8**	34
7 Miramichi	26	**72,2**	3	**8,3**	5	**13,9**	2	**5,6**	36
TOTAL	137	**50,7**	35	**13,0**	60	**22,2**	38	**14,1**	270

En partie : Seule une partie de l'affichage et de la documentation était dans les deux langues officielles.
Sans objet : Absence d'affiches ou de documentation (dépliants, par exemple) sur les lieux.

Le respect et la qualité de la langue à l'accueil

Par respect de la langue de vérification, on entend une réponse (tentée ou réussie) reçue exclusivement dans la langue de vérification. Ainsi, une réceptionniste unilingue anglophone qui tente de répondre à une demande formulée en français avec « Un moment, s'il vous plaît » plutôt que « One moment, please », malgré une incapacité de poursuivre l'interaction en français, fournirait un exemple de respect de la langue de vérification.

TABLEAU 4
Respect de la langue de vérification à l'accueil en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				**VÉRIFICATION EN ANGLAIS**		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	10	13	**76,9**		13	13	**100,0**
2 Fundy et Saint John	13	16	**81,3**		16	16	**100,0**
3 Fredericton et la vallée	41	55	**74,5**		45	45	**100,0**
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	11	**100,0**		12	13	**92,3**
5 Restigouche	9	9	**100,0**		9	9	**100,0**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	16	17	**94,1**		17	17	**100,0**
7 Miramichi	18	19	**94,7**		17	17	**100,0**
TOTAL	118	140	**84,3**		129	130	**99,2**

TABLEAU 5
Qualité du **français** à l'accueil en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		**PASSABLE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	9	**90,0**	1	**10,0**	0	**0,0**	10
2 Fundy et Saint John	7	**53,8**	6	**46,2**	0	**0,0**	13
3 Fredericton et la vallée	35	**85,4**	3	**7,3**	3	**7,3**	41
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	6	**66,7**	3	**33,3**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	16	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
7 Miramichi	14	**77,8**	3	**16,7**	1	**5,6**	18
TOTAL	98	**83,1**	16	**13,6**	4	**3,4**	118

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 6
Qualité de **l'anglais** à l'accueil en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		**PASSABLE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	13	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	13
2 Fundy et Saint John	16	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
3 Fredericton et la vallée	45	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	45
4 Madawaska et Nord-Ouest	10	**83,3**	2	**16,7**	0	**0,0**	12
5 Restigouche	8	**88,9**	1	**11,1**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	14	**82,4**	3	**17,6**	0	**0,0**	17
7 Miramichi	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
TOTAL	123	**95,3**	6	**4,7**	0	**0,0**	129

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

La prestation effective du programme visé

Cette section vise à répondre à la question de base qui oriente la vérification de la conformité à la LLO, à savoir si les Néo-Brunswickois réussissent à obtenir le service recherché sur les lieux dans la langue officielle de leur choix. De même, existe-t-il des différences en ce qui concerne l'accès aux services en français et en anglais?

TABLEAU 7
Obtention de services par un responsable de programme en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				**VÉRIFICATION EN ANGLAIS**		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	6	13	**46,2**		7	13	**53,8**
2 Fundy et Saint John	6	15	**40,0**		8	16	**50,0**
3 Fredericton et la vallée	28	53	**52,8**		37	45	**82,2**
4 Madawaska et Nord-Ouest	6	10	**60,0**		6	13	**46,2**
5 Restigouche	8	9	**88,9**		7	9	**77,8**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	12	17	**70,6**		10	17	**58,8**
7 Miramichi	9	17	**52,9**		10	17	**58,8**
TOTAL	75	134	**56,0**		85	130	**65,4**

TABLEAU 8
Qualité de la langue à l'obtention du service **en français** lors de la vérification des services en personne en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		PASSABLE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	12	**92,3**	1	**7,7**	0	**0,0**	13
2 Fundy et Saint John	11	**68,8**	3	**18,8**	2	**12,5**	16
3 Fredericton et la vallée	44	**80,0**	3	**5,5**	8	**14,5**	55
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	9	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
7 Miramichi	17	**89,5**	0	**0,0**	2	**10,5**	19
TOTAL	121	**86,4**	7	**5,0**	12	**8,6**	140

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 9
Qualité de la langue à l'obtention du service **en anglais** lors de la vérification des services en personne en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		PASSABLE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	13	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	13
2 Fundy et Saint John	16	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
3 Fredericton et la vallée	45	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	45
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**84,6**	2	**15,4**	0	**0,0**	13
5 Restigouche	8	**88,9**	1	**11,1**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	12	**70,6**	5	**29,4**	0	**0,0**	17
7 Miramichi	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
TOTAL	122	**93,8**	8	**6,2**	0	**0,0**	130

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 10
Obtention de services sur place **en français** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		OBTENTION INCOMPLÈTE		SANS OBJET		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	11	**84,6**	0	**0,0**	1	**7,7**	1	**7,7**	13
2 Fundy et Saint John	14	**87,5**	0	**0,0**	0	**0,0**	2	**12,5**	16
3 Fredericton et la vallée	37	**67,3**	9	**16,4**	0	**0,0**	9	**16,4**	55
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**91,7**	0	**0,0**	1	**8,3**	0	**0,0**	12
5 Restigouche	9	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
7 Miramichi	16	**84,2**	1	**5,3**	0	**0,0**	2	**10,5**	19
TOTAL	115	**81,6**	10	**8,6**	2	**1,4**	14	**9,9**	141

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car un retour d'appel nécessaire à l'obtention du service n'avait pas été reçu à l'échéance de la période de vérification.
Sans objet : Il fut impossible de mener la vérification (bureaux fermés, service non disponible, etc.).

TABLEAU 11
Obtention de services sur place **en anglais** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		OBTENTION INCOMPLÈTE		SANS OBJET		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	12	**92,3**	0	**0,0**	1	**7,7**	0	**0,0**	13
2 Fundy et Saint John	13	**81,3**	3	**18,8**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
3 Fredericton et la vallée	43	**95,6**	2	**4,4**	0	**0,0**	0	**0,0**	45
4 Madawaska et Nord-Ouest	13	**92,9**	0	**0,0**	1	**7,1**	0	**0,0**	14
5 Restigouche	9	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
7 Miramichi	17	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	17
TOTAL	124	**94,7**	5	**3,8**	2	**1,5**	0	**0,0**	131

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car un retour d'appel nécessaire à l'obtention du service n'avait pas été reçu à l'échéance de la période de vérification.
Sans objet : Il fut impossible de mener la vérification (bureaux fermés, service non disponible, etc.).

<u>Au sujet des échecs dans l'obtention du service</u>

Un échec dans l'obtention du service visé dans la langue de vérification (Échec) peut s'observer :

- soit à l'accueil, c'est-à-dire, à la suite de deux échecs consécutifs observés à l'accueil quant à la langue de vérification ou l'absence totale d'employés sur les lieux pouvant interagir dans la langue de vérification,
- soit à la prestation de services, c'est-à-dire un échec quant à la qualité de la langue de vérification observée auprès d'un fonctionnaire, d'un gestionnaire, d'un spécialiste ou de tout autre responsable de programme, et aucun moyen ni aucune tentative de faire interpréter ses réponses dans la langue de vérification.

VÉRIFICATIONS PAR TÉLÉPHONE

L'offre active est pratique courante au téléphone, les taux d'échec étant faibles, soit 3,6 % en français et 7,8 % en anglais.

En ce qui a trait au respect de la langue de vérification à l'accueil au téléphone (l'employé répond dans la langue utilisée par le vérificateur), un taux global de 98 % a été observé lors des vérifications en français, et un taux de respect parfait (100 %) a été observé lors des vérifications en anglais.

Pour ce qui est de la qualité de la langue à l'accueil, on note des taux d'accueil en français standard de 87,5 % et en français passable de 8,2 %. Un taux d'échec de 4,3 % a été observé lors de la vérification des services par téléphone en français. Pour ce qui est de la qualité de l'anglais à l'accueil, des taux d'anglais standard de 94,7 % et d'anglais passable de 5,3 % ont été observés. Aucun échec n'est survenu en anglais.

Les vérificateurs ont eu accès à un responsable de programme pour obtenir le service recherché en français dans 73,4 % des cas. Ce taux s'élève à 78,8 % lors des vérifications en anglais.

Quant à la qualité de la langue observée lors de la prestation effective du service au téléphone, on note un taux de français standard de 91,1 %, un taux de français passable de 6,6 % et un taux d'échec de 2,2 %. En ce qui concerne la qualité de l'anglais lors de la prestation effective du service, un taux d'anglais standard de 91,6 % et un taux d'anglais passable de 8,4 % ont été notés lors de la prestation effective du service en anglais au téléphone. Aucun échec n'a été noté en anglais.

En ce qui concerne la prestation effective du service visé par téléphone, quoique des taux comparables d'obtention de service soient notés dans les deux langues (soit de 92,1 % et de 94,6 % en français et en anglais, respectivement), un taux d'échec de 2,5 % a été observé en français. Aucun échec n'a été observé en anglais.

L'offre active de service

Par offre active, on entend l'obligation qu'ont les institutions gouvernementales provinciales en vertu de l'article 28.1 de la LLO 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 ».

TABLEAU 12
Offre active verbale (accueil dans les deux langues officielles) effectuée lors des vérifications par téléphone des services **en français** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SANS OBJET		**OUI**		**NON**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	12	**35,3**	19	**55,9**	3	**8,8**	34
2 Fundy et Saint John	16	**72,7**	6	**27,3**	0	**0,0**	22
3 Fredericton et la vallée	25	**16,2**	126	**81,8**	3	**1,9**	154
4 Madawaska et Nord-Ouest	4	**36,4**	7	**63,6**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	7	**43,8**	9	**56,3**	0	**0,0**	16
6 Bathurst et Péninsule acadienne	8	**42,1**	10	**52,6**	1	**5,3**	19
7 Miramichi	7	**35,0**	10	**50,0**	3	**15,0**	20
TOTAL	79	**28,6**	187	**67,8**	10	**3,6**	276

Sans objet : Un choix de langue a déjà été enregistré par un système de traitement des appels.

TABLEAU 13
Offre active verbale (accueil dans les deux langues officielles) effectuée lors des vérifications par téléphone des services **en anglais** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SANS OBJET		**OUI**		**NON**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	2	**6,1**	29	**87,9**	2	**6,1**	33
2 Fundy et Saint John	8	**36,4**	12	**54,5**	2	**9,1**	22
3 Fredericton et la vallée	18	**12,1**	119	**79,9**	12	**8,1**	149
4 Madawaska et Nord-Ouest	3	**27,3**	6	**54,5**	2	**18,2**	11
5 Restigouche	6	**40,0**	9	**60,0**	0	**0,0**	15
6 Bathurst et Péninsule acadienne	3	**16,7**	13	**72,2**	2	**11,1**	18
7 Miramichi	3	**14,3**	17	**81,0**	1	**4,8**	21
TOTAL	43	**16,0**	205	**76,2**	21	**7,8**	269

Sans objet : Un choix de langue a déjà été enregistré par un système de traitement des appels.

Le respect et la qualité de la langue à l'accueil

Par respect de la langue de vérification, on entend une réponse (tentée ou réussie) reçue exclusivement dans la langue de vérification. Ainsi, une réceptionniste unilingue anglophone qui tente de répondre à une demande formulée en français avec « Un moment s'il vous plaît » plutôt que « One moment, please », malgré une incapacité de poursuivre l'interaction en français, fournirait un exemple de respect de la langue de vérification.

TABLEAU 14
Respect de la langue de vérification à l'accueil au téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				**VÉRIFICATION EN ANGLAIS**		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	30	30	**100,0**		32	32	**100,0**
2 Fundy et Saint John	20	21	**95,2**		22	22	**100,0**
3 Fredericton et la vallée	146	149	**98,0**		144	144	**100,0**
4 Madawaska et Nord-Ouest	10	10	**100,0**		11	11	**100,0**
5 Restigouche	13	13	**100,0**		15	15	**100,0**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	19	19	**100,0**		18	18	**100,0**
7 Miramichi	17	18	**94,4**		20	20	**100,0**
TOTAL	255	260	**98,0**		262	262	**100,0**

TABLEAU 15
Qualité du **français** à l'accueil au téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		**PASSABLE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	29	**96,7**	1	**3,3**	0	**0,0**	30
2 Fundy et Saint John	16	**80,0**	3	**15,0**	1	**5,0**	20
3 Fredericton et la vallée	127	**87,6**	11	**7,6**	7	**4,8**	145
4 Madawaska et Nord-Ouest	10	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	10
5 Restigouche	13	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	13
6 Bathurst et Péninsule acadienne	17	**89,5**	1	**5,3**	1	**5,3**	19
7 Miramichi	11	**61,1**	5	**27,8**	2	**11,1**	18
TOTAL	223	**87,5**	21	**8,2**	11	**4,3**	255

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 16
Qualité de **l'anglais** à l'accueil au téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		PASSABLE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	28	**87,5**	4	**12,5**	0	**0,0**	32
2 Fundy et Saint John	22	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	22
3 Fredericton et la vallée	142	**98,6**	2	**1,4**	0	**0,0**	144
4 Madawaska et Nord-Ouest	8	**72,7**	3	**27,3**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	14	**93,3**	1	**6,7**	0	**0,0**	15
6 Bathurst et Péninsule acadienne	15	**83,3**	3	**16,7**	0	**0,0**	18
7 Miramichi	19	**95,0**	1	**5,0**	0	**0,0**	20
TOTAL	248	**94,7**	14	**5,3**	0	**0,0**	262

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

La prestation effective du programme visé

Cette section vise à répondre à la question de base qui oriente la vérification de la conformité à la LLO, à savoir si les Néo-Brunswickois réussissent à obtenir le service recherché dans la langue officielle de leur choix. De même, existe-t-il des différences en ce qui concerne l'accès aux services en français et en anglais?

TABLEAU 17
Obtention de services au téléphone par un responsable de programme en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				VÉRIFICATION EN ANGLAIS		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	23	33	**69,7**		25	33	**75,8**
2 Fundy et Saint John	18	21	**85,7**		17	22	**77,3**
3 Fredericton et la vallée	113	152	**74,3**		127	152	**83,6**
4 Madawaska et Nord-Ouest	7	11	**63,6**		7	11	**63,6**
5 Restigouche	12	16	**75,0**		11	16	**68,8**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	13	19	**68,4**		11	18	**61,1**
7 Miramichi	13	19	**68,4**		17	21	**81,0**
TOTAL	199	271	**73,4**		215	273	**78,8**

TABLEAU 18

Qualité du **français** à l'obtention du service par téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		PASSABLE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	31	**93,9**	2	**6,1**	0	**0,0**	33
2 Fundy et Saint John	17	**81,0**	2	**9,5**	2	**9,5**	21
3 Fredericton et la vallée	137	**90,1**	13	**1,3**	2	**1,3**	152
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	15	**93,8**	0	**0,0**	1	**6,3**	16
6 Bathurst et Péninsule acadienne	19	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	19
7 Miramichi	17	**89,5**	1	**5,3**	1	**5,3**	19
TOTAL	247	**91,1**	18	**6,6**	6	**2,2**	271

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 19

Qualité de **l'anglais** à l'obtention du service par téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		PASSABLE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	26	**78,8**	7	**21,2**	0	**0,0**	33
2 Fundy et Saint John	22	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	22
3 Fredericton et la vallée	149	**97,4**	4	**2,6**	0	**0,0**	153
4 Madawaska et Nord-Ouest	6	**54,5**	5	**45,5**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	15	**93,8**	1	**6,3**	0	**0,0**	16
6 Bathurst et Péninsule acadienne	13	**72,2**	5	**27,8**	0	**0,0**	18
7 Miramichi	20	**95,2**	1	**4,8**	0	**0,0**	21
TOTAL	251	**91,6**	23	**8,4**	0	**0,0**	274

Standard : aucune difficulté à comprendre l'information transmise par l'employé.
Passable : certaines fautes de syntaxe et de vocabulaire qui n'affectent pas gravement la compréhension de l'information transmise par l'employé.
Échec : fautes majeures de syntaxe et de vocabulaire qui empêchent une compréhension claire de l'information transmise par l'employé.

TABLEAU 20
Obtention de services **en français** au téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		OBTENTION INCOMPLÈTE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	31	**91,2**	2	**5,9**	1	**2,9**	34
2 Fundy et Saint John	17	**77,3**	1	**4,5**	4	**18,2**	22
3 Fredericton et la vallée	146	**94,2**	9	**5,8**	0	**0,0**	155
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	15	**93,8**	0	**0,0**	1	**6,3**	16
6 Bathurst et Péninsule acadienne	18	**94,7**	1	**5,3**	0	**0,0**	19
7 Miramichi	18	**85,7**	2	**9,5**	1	**4,8**	21
TOTAL	256	**92,1**	15	**5,4**	7	**2,5**	278

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car un retour d'appel nécessaire à l'obtention du service n'avait pas été reçu à l'échéance de la période de vérification.

TABLEAU 21
Obtention de services **en anglais** au téléphone en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		OBTENTION INCOMPLÈTE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	33	**97,1**	1	**2,9**	0	**0,0**	34
2 Fundy et Saint John	21	**95,5**	1	**4,5**	0	**0,0**	22
3 Fredericton et la vallée	144	**92,9**	11	**7,1**	0	**0,0**	155
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	16	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
6 Bathurst et Péninsule acadienne	18	**94,7**	1	**5,3**	0	**0,0**	19
7 Miramichi	20	**95,2**	1	**4,8**	0	**0,0**	21
TOTAL	263	**94,6**	15	**5,4**	0	**0,0**	278

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car un retour d'appel nécessaire à l'obtention du service n'avait pas été reçu à l'échéance de la période de vérification.

Au sujet des échecs dans l'obtention du service

Un échec dans l'obtention du service visé dans la langue de vérification (Échec) peut s'observer :

- soit à l'accueil, c'est-à-dire, à la suite de deux échecs consécutifs observés à l'accueil quant à la langue de vérification ou l'absence totale d'employés pouvant interagir dans la langue de vérification,
- soit à la prestation de services, c'est-à-dire un échec quant à la qualité de la langue de vérification observée auprès d'un fonctionnaire, d'un gestionnaire, d'un spécialiste ou de tout autre responsable de programme, et aucun moyen ni aucune tentative de faire interpréter ses réponses dans la langue de vérification.

VÉRIFICATIONS PAR COURRIEL

De nombreuses vérifications par courriel étaient incomplètes à la fin de la période de vérification, et ce, malgré le délai de dix jours ouvrables pour répondre à la requête d'information par courriel. Par conséquent, les taux de réponse sont bas : 59,4 % pour les vérifications en français et 64,4 % pour les vérifications en anglais.

Pour ce qui est du respect de la langue de vérification observée dans la réponse écrite, un taux global de 100,0 % a été noté à la fois en français et en anglais.

Quant à la qualité de la langue écrite, un français standard a été employé dans 81,8 % des réponses écrites; un français passable, dans 17,6 % des réponses. Un taux d'échec de 0,6 % a été observé en français. Pour ce qui est de la qualité de l'anglais écrit, on note un taux d'anglais standard de 97,8 % et un taux d'anglais passable de 2,2 %. Aucun échec n'a été noté pour l'anglais écrit.

Les vérificateurs ont eu accès à un responsable de programme pour obtenir le service recherché en français dans 70,9 % des cas. Le taux était de 65,4 % pour obtenir le service recherché en anglais.

Par rapport à l'obtention du service visé par courriel, des taux d'obtention du service visé de 58,6 % et de 64,4 % ont été rapportés en français et en anglais, respectivement. Un seul échec dans l'obtention de service en français a été relevé.

TABLEAU 22
Qualité du **français écrit** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		**PASSABLE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	8	**72,7**	3	**27,3**	0	**0,0**	11
2 Fundy et Saint John	12	**85,7**	1	**7,1**	1	**7,1**	14
3 Fredericton et la vallée	89	**81,7**	20	**18,3**	0	**0,0**	109
4 Madawaska et Nord-Ouest	9	**81,8**	2	**18,2**	0	**0,0**	11
5 Restigouche	*	*	*	*	*	*	3
6 Bathurst et Péninsule acadienne	8	**80,0**	2	**20,0**	0	**0,0**	10
7 Miramichi	7	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	7
TOTAL	135	**81,8**	29	**17,6**	1	**0,6**	165

Note : le symbole « * » désigne les données ne pouvant pas être affichées en raison d'une taille d'échantillon totale trop petite (n < 5).

Standard : pas de fautes.
Passable : fautes mineures qui n'affectent pas la compréhension de la réponse.
Échec : fautes majeures qui affectent la compréhension du message.

TABLEAU 23
Qualité de **l'anglais écrit** en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	STANDARD		**PASSABLE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
2 Fundy et Saint John	16	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	16
3 Fredericton et la vallée	112	**99,1**	1	**0,9**	0	**0,0**	113
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**84,6**	2	**15,4**	0	**0,0**	13
5 Restigouche	6	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	6
6 Bathurst et Péninsule acadienne	8	**88,9**	1	**11,1**	0	**0,0**	9
7 Miramichi	11	**100,0**	0	**0,0**	0	**0,0**	11
TOTAL	175	**97,8**	4	**2,2**	0	**0,0**	179

Standard : pas de fautes.
Passable : fautes mineures qui n'affectent pas la compréhension de la réponse.
Échec : fautes majeures qui affectent la compréhension du message.

TABLEAU 24
Délai d'obtention du service par courriel en fonction de la région

Moy. : moyenne de jours / **E.T.** : écart type (mesure de dispersion de données) / **Total** : total de l'échantillon

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				**VÉRIFICATION EN ANGLAIS**		
RÉGION	Moyenne	É.T.	Total		Moyenne	É.T.	Total
1 Moncton et Sud-Est	**1,09**	2,07	11		**3,18**	5,67	11
2 Fundy et Saint John	**3,64**	4,38	14		**3,50**	5,24	16
3 Fredericton et la vallée	**3,18**	4,30	109		**3,10**	4,05	113
4 Madawaska et Nord-Ouest	**1,82**	1,60	11		**3,08**	3,07	13
5 Restigouche	*	*	*		**2,17**	2,79	6
6 Bathurst et Péninsule acadienne	**6,30**	8,35	10		**6,67**	9,50	9
7 Miramichi	**6,43**	6,83	7		**4,91**	4,11	11
TOTAL	**3,28**	4,60	165		**3,40**	4,59	179

Note : le symbole « * » désigne les données ne pouvant être affichées en raison d'une taille d'échantillon totale trop petite (n < 5).

TABLEAU 25
Obtention de services par courriel de la part d'un responsable de programme en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **Total** : total de l'échantillon / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés

	VÉRIFICATION EN FRANÇAIS				VÉRIFICATION EN ANGLAIS		
RÉGION	n	Total	**%**		n	Total	**%**
1 Moncton et Sud-Est	10	11	**90,9**		8	11	**72,7**
2 Fundy et Saint John	5	14	**35,7**		8	16	**50,0**
3 Fredericton et la vallée	83	109	**76,1**		81	113	**71,7**
4 Madawaska et Nord-Ouest	8	11	**72,7**		6	13	**46,2**
5 Restigouche	*	*	*		5	6	**83,3**
6 Bathurst et Péninsule acadienne	6	10	**60,0**		6	9	**66,7**
7 Miramichi	3	7	**42,9**		3	11	**27,3**
TOTAL	117	165	**70,9**		117	179	**65,4**

Note : le symbole « * » désigne les données ne pouvant être affichées en raison d'une taille d'échantillon totale trop petite (n < 5).

TABLEAU 26
Obtention de services **en français** par courriel en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		OBTENTION INCOMPLÈTE		ÉCHEC		TOTAL
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	11	**47,8**	12	**52,2**	0	**0,0**	23
2 Fundy et Saint John	13	**54,2**	10	**41,7**	1	**4,2**	24
3 Fredericton et la vallée	108	**65,5**	57	**34,5**	0	**0,0**	165
4 Madawaska et Nord-Ouest	11	**61,1**	7	**38,9**	0	**0,0**	18
5 Restigouche	3	**33,3**	6	**66,7**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	10	**47,6**	11	**52,4**	0	**0,0**	21
7 Miramichi	7	**38,9**	11	**61,1**	0	**0,0**	18
TOTAL	163	**58,6**	114	**41,0**	1	**0,4**	278

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car la réponse par courriel n'avait pas été reçue à l'échéance de la période de vérification.

TABLEAU 27
Obtention de services **en anglais** par courriel en fonction de la région

n : nombre de cas observés / **%** : pourcentage correspondant au nombre de cas observés / **N** : total de l'échantillon

	SERVICE OBTENU		**OBTENTION INCOMPLÈTE**		**ÉCHEC**		**TOTAL**
RÉGION	n	**%**	n	**%**	n	**%**	N
1 Moncton et Sud-Est	11	**47,8**	12	**52,2**	0	**0,0**	23
2 Fundy et Saint John	16	**66,7**	8	**33,3**	0	**0,0**	24
3 Fredericton et la vallée	113	**68,5**	52	**31,5**	0	**0,0**	165
4 Madawaska et Nord-Ouest	13	**72,2**	5	**27,8**	0	**0,0**	18
5 Restigouche	6	**66,7**	3	**33,3**	0	**0,0**	9
6 Bathurst et Péninsule acadienne	9	**42,9**	12	**57,1**	0	**0,0**	21
7 Miramichi	11	**61,1**	7	**38,9**	0	**0,0**	18
TOTAL	179	**64,4**	99	**35,6**	0	**0,0**	278

Obtention incomplète : Vérifications qui n'ont pu être terminées, car la réponse par courriel n'avait pas été reçue à l'échéance de la période de vérification.

La commissaire recommande d'élargir et de renforcer le rôle du Bureau de traduction

En août 2015, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a publié un appel d'intérêt dont l'objectif était d'examiner d'autres modèles de prestation de services de traduction, notamment le recours à un seul fournisseur du secteur privé. La commissaire a alors suggéré une autre avenue au gouvernement : élargir et renforcer le rôle du Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick.

Le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick fournit aux ministères et à d'autres organismes gouvernementaux les services de traduction et d'interprétation sans lesquels le bilinguisme officiel ne serait pas possible. Depuis sa création en 1967, le Bureau a développé une expertise en traduction gouvernementale qui sert admirablement bien les besoins des ministères et des organismes gouvernementaux. À cet égard, il faut souligner que l'existence du Bureau a favorisé l'éclosion d'une industrie langagière au Nouveau-Brunswick.

Lorsque la commissaire a appris que le gouvernement examinait la possibilité de privatiser les services de traduction, elle a rappelé au gouvernement que cet organisme est une pièce maîtresse du bilinguisme officiel et que le recours à un fournisseur privé de services posait des risques. Elle a suggéré au gouvernement d'envisager plutôt une autre voie pour le Bureau : renforcer et élargir son mandat afin qu'il puisse appuyer davantage la vitalité des deux langues officielles dans la province. Pour ce faire, la commissaire a suggéré que tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) soient invités à utiliser les services du Bureau de traduction. Une telle mesure permettrait d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des textes publiés par les organismes assujettis à la LLO. De plus, l'accroissement du volume de mots traduits par le Bureau lui permettrait d'accroître ses revenus. De ce fait, ce dernier pourrait jouer un rôle accru pour encourager un usage plus équilibré des deux langues officielles au sein de l'appareil gouvernemental.

Actuellement, seuls les ministères et certains organismes publics doivent utiliser les services du Bureau de traduction. Les sociétés de la Couronne, les municipalités assujetties à la LLO et d'autres organismes publics peuvent choisir d'avoir recours à des cabinets privés établis au Nouveau-Brunswick ou ailleurs au Canada pour leur traduction. À cet égard, il faut souligner que plus de 40 associations professionnelles seront assujetties à la LLO à compter du 1er juillet 2016. Tous ces organismes représentent un potentiel très important pour le Bureau de traduction et une occasion à saisir pour le gouvernement.

La traduction de documents gouvernementaux est l'expertise du Bureau de traduction. D'ailleurs, les textes traduits par le secteur privé pour le compte du Bureau sont révisés par son personnel afin qu'ils soient conformes à la terminologie gouvernementale et qu'ils reflètent bien les réalités néo-brunswickoises. Cela illustre bien le rôle fondamental du Bureau de traduction. Par ailleurs, les services fournis par le Bureau vont bien au-delà de la traduction et de la révision de textes. En effet, le Bureau a développé une terminologie gouvernementale bilingue pour l'ensemble de la fonction publique. Le personnel du Bureau de traduction fournit également de précieux conseils linguistiques aux fonctionnaires pour qu'ils puissent rédiger en français ou en anglais. À ce propos, il faut noter que la LLO oblige maintenant le gouvernement provincial à prendre des mesures pour permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix.

La commissaire estime que le recours à un seul fournisseur privé de services de traduction est un modèle hasardeux. En effet, une telle approche pourrait placer le gouvernement dans une position intenable dans l'éventualité où le fournisseur éprouverait des difficultés financières ou cesserait ses activités. Selon la commissaire, les obligations constitutionnelles du gouvernement en matière de langues officielles sont telles qu'il ne peut compter uniquement sur le secteur privé pour fournir des services de traduction.

Le Bureau de traduction a grandement amélioré son efficience au cours des dernières années. En effet, le Bureau dispose maintenant d'un système de prétraduction qui permet à ses employés de retrouver dans une banque de données des phrases ou fragments de phrases qui ont déjà été traduits par le Bureau. De ce fait, la traduction des textes est grandement accélérée. De plus, des normes de production ont été établies pour les traducteurs afin d'assurer un rendement satisfaisant de la part de tous les employés. Enfin, le tarif de traduction au mot du Bureau soutient toujours la comparaison avec celui des cabinets privés.

Assurer des communications gouvernementales de qualité dans les deux langues officielles passe par un service gouvernemental de traduction efficace et dynamique. Le Bureau de traduction est cette pièce maîtresse du bilinguisme officiel au Nouveau-Brunswick. Par conséquent, la commissaire croit qu'élargir et renforcer le mandat du Bureau de traduction ne peut que servir les intérêts des deux communautés linguistiques officielles.

Les associations professionnelles devront servir leurs membres et le public dans les deux langues

Au printemps 2015, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a adopté le projet de loi 49 - *Loi modifiant la Loi relative aux langues officielles*. Par conséquent, à partir du 1er juillet 2016, les associations professionnelles seront assujetties à la LLO et auront l'obligation de fournir l'ensemble de leurs services et communications dans les deux langues officielles à leurs membres et au public en général. À compter de cette même date, le mandat de la commissaire se trouvera donc élargi pour inclure la surveillance des associations professionnelles.

Rétrospective

Lors de la révision de la LLO en juin 2013, les députés de l'Assemblée législative ont décidé d'assujettir les associations professionnelles à la LLO. Une période de transition de deux ans est prévue avant que leurs obligations n'entrent en vigueur. La commissaire et d'autres intervenants notent toutefois un problème : la portée des obligations imposées aux associations est limitée. En effet, ces dernières ne devront fournir des services bilingues qu'à leurs membres :

> *L'association professionnelle fournit à ses membres dans les deux langues officielles les services réglementaires.*[1]

Le rôle premier d'une association professionnelle étant de protéger le public, comment expliquer qu'elle n'ait pas aussi l'obligation légale de fournir des services bilingues au public en général?

En 2014, la commissaire d'Entremont écrit[2] au premier ministre, responsable de l'application de la LLO, afin de l'inviter à entreprendre des démarches afin que cette limitation des obligations linguistiques soit retirée.

Au printemps 2015, le projet de loi 49 *Loi modifiant la Loi relative aux langues officielles* a corrigé cette situation.

Un mandat élargi pour le Commissariat

À compter du 1er juillet 2016, le public aura le droit de communiquer avec une association professionnelle et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Si son droit n'est pas respecté, la personne pourra alors déposer une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Quelles sont les associations professionnelles?

Le projet de loi 49 a ainsi défini les associations professionnelles : « une organisation de personnes qui, par loi provinciale, est habilitée à admettre, à suspendre ou à expulser des personnes relativement à l'exercice d'une profession ou à leur imposer des exigences à l'égard de cet exercice ».

1 Projet de loi 72 - *Loi relative aux langues officielles, Assemblée législative* du Nouveau-Brunswick
2 Rapport annuel 2014-2015 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Extrait du projet de loi 49 - *Loi modifiant la Loi relative aux langues officielles*

Associations professionnelles

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

41.1(2) Lorsqu'elle exerce l'un quelconque des pouvoirs mentionnés au paragraphe (1), l'association professionnelle :

a) dispense dans les deux langues officielles les services et les communications liés à cet exercice;

b) s'agissant de son pouvoir d'imposer des exigences, s'assure que quiconque peut satisfaire à ces exigences dans la langue officielle de son choix.

41.1(3) Nul ne peut être défavorisé du fait qu'il a exercé son droit de choisir la langue officielle dans laquelle il satisfait aux exigences qu'impose l'association professionnelle.

41.1(4) L'association professionnelle offre au public ses services et ses communications dans les deux langues officielles.

Les associations professionnelles

Voici la liste des associations professionnelles qui auront des obligations en vertu de la LLO à partir du 1er juillet 2016. Cette liste a été fournie par le Bureau du Conseil exécutif du gouvernement du Nouveau-Brunswick en avril 2016 et peut faire l'objet de changements.

- Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick
- Association des architectes du Nouveau-Brunswick (AANB)
- Association des arpenteurs-géomètres du Nouveau-Brunswick (AAGNB)
- Association des assistant(e)s dentaires du Nouveau-Brunswick
- Association des barbiers immatriculés du Nouveau-Brunswick
- Association des chiropraticiens du Nouveau-Brunswick
- Association de cosmétologie du Nouveau-Brunswick (CANB)
- Association d'économie domestique du Nouveau-Brunswick
- Association des designers d'intérieur immatriculés du Nouveau-Brunswick (ADIINB)
- Association des diététistes du Nouveau-Brunswick (ADNB)
- Association des directeurs funéraires et embaumeurs du Nouveau-Brunswick
- Association des ergothérapeutes du Nouveau-Brunswick (AENB)
- Association des évaluateurs immobiliers du Nouveau-Brunswick
- Association des forestiers agréés du Nouveau-Brunswick (AFANB)
- Association des infirmier(ère)s auxiliaires autorisé(e)s du Nouveau-Brunswick (AIAANB)
- Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick
- Association des ingénieurs et des géoscientifiques du Nouveau-Brunswick (AIGNB)
- Association des médecins vétérinaires du Nouveau-Brunswick
- Association des officiels de la construction du Nouveau-Brunswick (AOCNB)
- Association des opticiens du Nouveau-Brunswick
- Association des optométristes du Nouveau-Brunswick (AONB)

- Association des orthophonistes et des audiologistes du Nouveau-Brunswick (AOANB)
- Association de podiatrie du Nouveau-Brunswick
- Association des paramédics du Nouveau-Brunswick (APNB)
- Association des technologistes de laboratoire médical du Nouveau-Brunswick
- Association des technologues en radiation médicale du Nouveau-Brunswick (ATRMB)
- Association des thérapeutes respiratoires du Nouveau-Brunswick (ATRNB)
- Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick (ATSNB)
- Association néo-brunswickoise de massothérapeutes (ANBMT)
- Barreau du Nouveau-Brunswick (BNB)
- Collège des médecins et chirurgiens du Nouveau-Brunswick (CMCNB)
- Collège des physiothérapeutes du Nouveau-Brunswick (CPTNB)
- Collège des psychologues du Nouveau-Brunswick (CPNB)
- Comptables professionnels agréés du Nouveau-Brunswick (CPANB)
- Corporation des traducteurs, traductrices, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick (CTINB)
- Institut des agronomes du Nouveau-Brunswick
- Institut des urbanistes de l'Atlantique
- Ordre des hygiénistes dentaires du Nouveau-Brunswick (OHDNB)
- Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick
- Société dentaire du Nouveau-Brunswick
- Société des denturologistes du Nouveau-Brunswick
- Société des techniciens et des technologues agréés du génie du Nouveau-Brunswick
- Société des technologies en cardiologie du Nouveau-Brunswick

PROGRAMME EXTRA-MURAL ET TÉLÉ-SOINS

La commissaire fait part de ses préoccupations au ministre de la Santé

En février 2016, la commissaire a réagi publiquement au projet de transfert de la gestion du Programme extra-mural et de Télé-Soins à SMU Medavie.

Dans un communiqué publié le 15 février 2016, la commissaire déclare :

> *SMU Medavie gère Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB). Or, depuis sa création en 2007, ANB a de graves difficultés à respecter ses obligations linguistiques. Je suis donc très préoccupée par ce projet de confier à SMU Medavie la gestion d'autres programmes publics.*

La *Loi sur les langues officielles* s'applique aux entreprises qui fournissent des services pour le compte du gouvernement. Toutefois, la commissaire estime que cela ne garantit pas le respect des droits linguistiques des citoyens.

Dans son communiqué, la commissaire déclare :

> *Malgré le fait que ces entreprises ont des obligations linguistiques claires, il y a souvent absence de mesures concrètes pour assurer leur respect. Près de dix ans après sa création, ANB affirme qu'elle a moins de la moitié des employés bilingues dont elle a besoin pour fournir aux citoyens ses services dans les deux langues officielles. Une telle situation aurait pu être évitée si ANB avait adopté, dès sa création, un plan efficace pour respecter ses obligations linguistiques.*

Le 24 mars 2016, la commissaire a rencontré le ministre de la Santé pour lui communiquer de vive voix ses préoccupations dans ce dossier et lui rappeler que le gouvernement doit s'assurer que tout modèle public-privé de prestation de services garantit le respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois.

Le bilinguisme : une compétence clé pour le médecin-hygiéniste en chef

Au début de l'année 2016, le ministère de la Santé a annoncé par voie de communiqué le départ du médecin-hygiéniste en chef du Nouveau-Brunswick. La commissaire a alors écrit au ministre de la Santé pour lui rappeler l'importance que le prochain médecin-hygiéniste en chef soit bilingue.

La commissaire présente cinq raisons expliquant la nécessité que la personne nommée à ce poste puisse, au moment de sa nomination, parler et comprendre clairement les deux langues officielles.

Communiquer avec les deux communautés linguistiques

Le médecin-hygiéniste en chef exerce des fonctions qui nécessitent un dialogue régulier avec les membres des deux communautés linguistiques, notamment les conseils d'administration et le personnel des réseaux de santé. Dès lors, le bilinguisme est une compétence essentielle pour permettre cette communication sans intermédiaire

et respecter la langue de fonctionnement interne de chaque réseau de santé.

Communiquer avec des employés francophones et anglophones

Le médecin-hygiéniste en chef gère un important personnel. Afin de respecter le droit des fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix, le médecin-hygiéniste en chef doit parler le français et l'anglais.

Communiquer avec les médias francophones et anglophones

Les médias sont un partenaire clé pour tout bureau de santé publique. En effet, c'est grâce à eux que les importants avis en matière de santé sont relayés à la population.

Lors d'activités médiatiques, le médecin-hygiéniste en chef et l'organisme qu'il représente ne font qu'un. Ainsi, il doit pouvoir s'adresser directement aux journalistes sans avoir recours à des porte-paroles.

Bien que le recours à l'interprétation simultanée puisse être considéré, une telle option n'est certainement pas envisageable lors d'entrevues individuelles, en studio ou par téléphone.

Incarner une valeur fondamentale : le respect des deux langues officielles

À l'instar des autres hauts fonctionnaires, le médecin-hygiéniste en chef représente le Nouveau-Brunswick, seule province officiellement bilingue du Canada. Il doit donc incarner une des principales caractéristiques de cette province, soit le bilinguisme officiel.

Assurer l'amélioration de la capacité bilingue de la haute fonction publique

En vertu de la LLO, le gouvernement a adopté un plan de mise en application de cette loi. Ce plan doit comprendre des mesures propres à « améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics ». Compte tenu de cette obligation, il est clair que le ministère de la Santé doit exiger le bilinguisme dans le cadre du recrutement d'un nouveau médecin-hygiéniste en chef.

Immigration et langues officielles

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

Au cours des derniers mois, la commissaire a rencontré la ministre provinciale responsable du dossier de l'immigration, Francine Landry, afin de lui rappeler l'importance d'une entente-cadre fédérale-provinciale en matière d'immigration francophone au Nouveau-Brunswick. La commissaire a transmis un message similaire au nouveau ministre fédéral de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté, John McCallum. La commissaire a souligné dans sa lettre au ministre fédéral que, si une entente-cadre était déjà en place, elle aurait permis de diriger davantage de réfugiés syriens vers les communautés francophones de la province. Par ailleurs, la commissaire a félicité le ministre fédéral pour l'instauration d'un nouveau programme destiné à attirer des travailleurs qualifiés francophones dans les collectivités à l'extérieur du Québec.

Résultats provinciaux en matière d'immigration

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

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

Le tableau ci-dessous présente le nombre de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB, réparti selon la ou les langues officielles parlées par les candidats pour les trois dernières années.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick
NOMBRE DE CERTIFICATS DE NOMINATION ÉMIS
(selon la ou les langues officielles parlées et l'exercice financier)

Candidats d'expression française
2013-2014 : 1,3 %
2014-2015 : 7,4 %
2015-2016 : 18 %

Candidats bilingues (français et anglais)
2013-2014 : 6,9 %
2014-2015 : 5,3 %
2015-2016 : 2 %

Candidats d'expression anglaise
2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 80 %

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick

RESPECT DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Introduction

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

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

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

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site Internet du Commissariat présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle, et le Commissariat prend tous les moyens nécessaires afin de préserver l'anonymat de la partie plaignante.

Le paragraphe 43(11) de la LLO permet à la commissaire de refuser de mener une enquête ou y mettre fin si elle juge que :

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

La commissaire doit alors motiver sa décision auprès du plaignant.

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

Plaintes reçues entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016

Durant la période allant du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, le Commissariat a reçu 240 plaintes. De ce nombre, 63 plaintes étaient recevables, soit 41 déplorant le manque de services en français et 22 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 177 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 311 demandes de renseignements.

Enquête initiée par la commissaire

Au cours de la même période, la commissaire a initié une enquête systémique sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte peut faire l'objet d'une enquête, le Commissariat informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte informellement (voir la section Plaintes résolues informellement).
- L'enquête est menée.
- À la fin de son enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. La commissaire peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'elle juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si la commissaire estime que l'intérêt public le commande, elle peut publier un rapport sur les résultats de son enquête et sur toutes recommandations faites par suite de cette enquête.

Plaintes résolues informellement

À la suite de changements apportés à la LLO en 2013, la commissaire peut résoudre des plaintes d'une manière informelle, c'est-à-dire sans procéder à une enquête officielle. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Par exemple, le Commissariat peut l'utiliser dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette démarche peut aussi être privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences néfastes pour le plaignant.

La décision d'utiliser la résolution informelle de plainte se fait au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution.

Plaintes non recevables

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

Commentaires généraux

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

Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables notamment, car les compétences linguistiques requises pour l'obtention d'un emploi ne constituent pas une contravention à la LLO et ne relèvent donc pas de la compétence de la commissaire.

Secteur privé

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

Secteur de l'éducation

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

Municipalités exclues de la LLO

En vertu de la LLO, seules les huit cités de la province (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John) ainsi que les municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population (Atholville, Charlo, Dalhousie, Eel River Crossing, Rexton, Richibucto, Shediac et Tide Head) ont des obligations linguistiques. Les plaintes ciblant des municipalités qui n'ont pas d'obligations en vertu de la LLO ne sont donc pas recevables.

Institutions fédérales

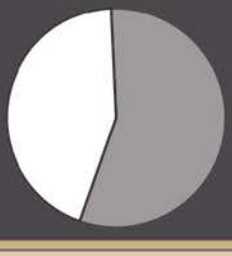
Les institutions fédérales sont soumises à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Par conséquent, il ne relève pas du mandat de la Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick de mener des enquêtes à l'égard de ces institutions.

Associations professionnelles

Jusqu'au 1er juillet 2016, les associations professionnelles n'ont pas d'obligations en vertu de la LLO. Toutefois, après cette date, elles auront des obligations en vertu de cette loi. La commissaire pourra alors recevoir des plaintes visant ces organisations. Ce changement découle de l'adoption du projet de loi 49, *Loi modifiant la Loi relative aux langues officielles* par l'Assemblée législative en juin 2015.

STATISTIQUES 2015-2016

551 communications



44 % DÉPÔTS DE PLAINTES

56 % DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

PLAINTES RECEVABLES : 63

1/3 (approx.) **Services en anglais**

2/3 (approx.) **Services en français**

Situations visées par les plaintes recevables

43 % Service en personne

14 % Communications téléphoniques

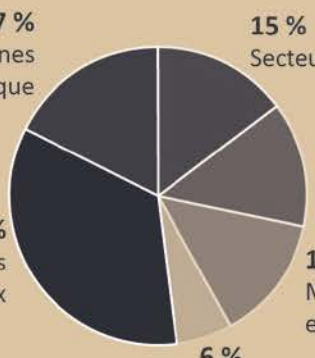
16 % Documents écrits

14 % Affichage

5 % Sites Internet et médias sociaux

8 % Autres

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



17 % Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

15 % Secteur privé

14 % Secteur de l'éducation

34 % Commentaires généraux

14 % Municipalités exclues de la LLO et institutions fédérales

6 % Associations professionnelles*

* À compter du 1er juillet 2016, les associations professionnelles seront assujetties à la LLO.

État d'avancement des plaintes recevables (du 1er avril 2015 au 31 mars 2016)

État	Services en français	Services en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	32	4	36
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	6	10	16
Plaintes retirées par la partie plaignante	3	8	11
Total	**41**	**22**	**63**

État d'avancement des plaintes traitées au cours de l'exercice 2015-2016

	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
Institution	**Plaintes reçues en 2015-2016**	**Plaintes reportées de l'année précédente**	**Enquêtes en cours**	**Enquêtes terminées**	**Résolues informellement**	**Plaintes fondées**	**Plaintes non fondées**
Alcool NB	2	1	0	3	0	3	0
Ambulance Nouveau-Brunswick	1	2	0	3	0	3	0
Assemblée législative	1	1	0	2	0	1	1
Cabinet du premier ministre	2	0	0	2	0	2	0
Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick	1	0	0	1	0	0	1
Développement social	1	0	1	0	0	0	0
Énergie Nouveau-Brunswick	3	0	0	3	1	3	0
Fredericton (Cité)	4	1	0	5	1	5	0
Justice	1	1	0	2	1	2	0
Miramichi (Cité)	0	1	0	1	0	1	0
Réseau de santé Horizon	6	1	3	4	1	4	0
Réseau de santé Vitalité	5	1	1	5	0	5	0
Résidence du gouverneur	0	1	0	1	0	1	0
Ressources naturelles	1	0	0	1	0	1	0
Sécurité publique	3	0	1	2	0	0	2
Service Nouveau-Brunswick	2	2	0	4	0	4	0
Société des loteries de l'Atlantique	0	1	0	1	0	0	1
Transports et Infrastructure	3	0	0	3	0	3	0
Total	**36**	**13**	**6**	**43**	**4**	**38**	**5**

PLAN GOUVERNEMENTAL SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Une révision en profondeur est recommandée

Depuis 2013, le gouvernement provincial a l'obligation en vertu de la LLO, d'élaborer un plan visant à assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles*. La *LLO* précise d'ailleurs les objectifs et les mesures que doit contenir le plan. À la suite d'une enquête portant sur ce plan, la commissaire est d'avis que les objectifs et les mesures inscrits dans le document ne peuvent assurer l'atteinte des buts fixés par la LLO. La commissaire recommande donc une révision en profondeur du Plan afin qu'il soit conforme à la Loi. Voici un résumé de l'analyse du Plan qui a été réalisée par le Commissariat. Le rapport complet de cette enquête peut être consulté sur le site Web du Commissariat (section Publications).

CONTEXTE

Le 21 juin 2013, à la suite d'un processus obligatoire de révision, l'Assemblée législative a adopté d'importantes modifications à la *Loi sur les langues officielles*. Parmi celles-ci, il faut souligner l'ajout du paragraphe 5.1(1), qui oblige la province du Nouveau-Brunswick à se doter d'un plan de mise en application de la LLO. Ce paragraphe est entré en vigueur le 5 décembre 2013.

Deux plaintes portant sur l'absence d'un plan d'application de la LLO (paragraphe 5.1(1) de la LLO) ont été déposées au Commissariat en mai et en juillet 2015. La commissaire a alors entrepris une enquête.

Le 5 août 2015, le Cabinet du premier ministre faisait parvenir à la commissaire le plan de mise en application de la LLO, intitulé *Plan sur les langues officielles – Le bilinguisme officiel : une valeur fondamentale, 2015*, ci- après nommé le Plan.

Étant donné que le paragraphe 5.1(1) de la LLO précise les éléments qui doivent se retrouver dans le plan de mise en application, l'enquête de la commissaire devait aussi examiner le contenu du Plan afin de vérifier sa conformité à la Loi.

ANALYSE

Les éléments qui doivent se trouver dans le Plan

Le paragraphe 5.1(1) de la LLO précise que le plan d'application doit contenir six catégories de mesures :

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

Le Plan n'est pas structuré selon ces six catégories de mesures. Il reprend plutôt les quatre axes qui se retrouvaient dans l'ancien plan gouvernemental sur les langues officielles de 2011. L'analyse du Plan permet toutefois de conclure que ce document fait écho à la majorité des mesures énoncées aux alinéas *b*), *d*), *e*), *f*), et *g*) de la LLO.

Il faut cependant souligner qu'il est plus difficile de retrouver dans le Plan des mesures spécifiques à l'alinéa 5.1(1)*c*), soit celles « propres à assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics ». En fait, les termes « égalité d'usage » n'apparaissent pas dans le Plan.

Selon les représentants gouvernementaux, les mesures liées à la langue de travail dans le Plan servent justement à promouvoir cette égalité d'usage. Or, la *Loi* prévoit déjà que le Plan doit contenir des mesures propres à assurer la prise en compte de la langue de travail.

La commissaire estime que l'objectif d' « assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics » est un but beaucoup plus large qui correspond davantage à l'objectif de créer une fonction publique véritablement bilingue. À cet égard, il est opportun de citer un extrait du rapport du Comité spécial de révision de la LLO. Ce rapport a servi de base aux modifications apportées à la LLO en 2013. Voici cet extrait :

> *Le comité croit qu'il est important de confirmer dans la loi l'obligation du gouvernement de se doter d'un plan global d'application de la Loi sur les langues officielles. Ce plan devrait présenter un ensemble de moyens pour relever les défis et devrait contenir des mesures novatrices pour favoriser la création d'une culture bilingue au sein de la fonction publique et la progression vers l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles.*

Cet extrait du rapport du Comité de révision explique pourquoi le Plan doit renfermer des mesures propres « à assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics ». La commissaire croit qu'une « culture bilingue au sein de la fonction publique » désigne un environnement de travail où les fonctionnaires peuvent employer sans restriction l'une ou l'autre des deux langues officielles pour exercer leur travail, sous réserve de respecter le droit des membres du public de recevoir un service dans la langue officielle de leur choix.

ÉLÉMENT NON CONFORME À LA *LOI*

Au terme de l'analyse des mesures prévues dans les quatre axes du Plan, la commissaire est en mesure de conclure que celles-ci ne permettront pas d'assurer une « égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics », et que le Plan contrevient ainsi à l'alinéa 5.1(1)*c*) de la LLO.

LES QUATRE AXES DU PLAN

PREMIER AXE : LANGUE DE SERVICE

Le Plan définit ainsi l'axe « Langue de service » : « l'offre active et la prestation de tous les services gouvernementaux en anglais et en français partout dans la province. Les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises ont tous le droit légal de recevoir les services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix. »

Ce premier axe du Plan renferme quelques mesures et activités novatrices pour améliorer la prestation de services bilingues à la population. Celles-ci sont liées à la détermination, à l'évaluation et au maintien des capacités linguistiques des employés devant connaître les deux langues officielles :

- *Les ministères et les organismes prendront des mesures pour veiller à ce que les capacités linguistiques des employés dans l'autre langue officielle soient maintenues ou améliorées.* (p. 11)
- *Les ministères évalueront tous les deux ans les capacités linguistiques de tous les employés qui font partie de l'effectif devant connaître les deux langues officielles.* (p. 24)
- *On déterminera quel est le niveau linguistique acceptable de chaque équipe linguistique ainsi que le statut ou niveau du certificat d'évaluation des employés aux fins de futurs rapports.* (p. 24)

Bien que ces mesures soient dignes d'intérêt, le Plan fournit très peu de détails sur leur mise en œuvre. Par exemple, le Plan n'explique pas comment on veillera à ce « que les capacités linguistiques des employés dans l'autre langue officielle soient maintenues ou améliorées ». Le Plan ne précise pas non plus comment seront déterminés « les niveaux linguistiques acceptables » de chaque équipe linguistique.

Malheureusement, le Plan fait très peu écho aux constats et aux recommandations d'une étude du Commissariat sur le recrutement de personnel bilingue et la formation en langue seconde au sein de la fonction publique provinciale (voir le rapport annuel 2013-2014 du Commissariat). Cette étude a mis en lumière des problèmes fondamentaux qui compromettent sérieusement la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Une seule des recommandations de l'étude a été intégrée au Plan, celle portant sur la détermination des niveaux linguistiques acceptables dans les équipes. Cela est nettement insuffisant pour permettre au gouvernement de respecter pleinement ses obligations de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province.

Le gouvernement provincial a fourni au Commissariat les précisions suivantes :

> *Plusieurs documents et analyses de toutes sortes furent considérés lors de l'élaboration de ce Plan, dont le rapport annuel 2013-2014 du Commissariat (étude sur le recrutement de personnel bilingue et formation linguistique). Bien qu'elles n'aient pas toutes été adoptées, les recommandations de ce rapport annuel continueront d'être considérées lors de la mise en œuvre du Plan.*

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que les objectifs et moyens du Plan portant sur la langue de service soient reconsidérés à la lumière des recommandations de l'étude menée par le Commissariat concernant le recrutement de personnel bilingue et la formation en langue seconde au sein de la fonction publique.

Le bilinguisme des cadres supérieurs et intermédiaires

L'alinéa 5.1(1)*e*) de la LLO prévoit que le plan doit contenir « les mesures propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics ».

Le Plan traite de cette question. À cet égard, il faut souligner l'engagement du gouvernement d'améliorer aussi la capacité bilingue des cadres intermédiaires :

- *Le gouvernement mettra en place des mécanismes pour améliorer le bilinguisme des cadres intermédiaires dans la fonction publique provinciale, et ce, dans le but de mieux servir le public.* (p. 11)
- *Le gouvernement mettra en place des mécanismes pour améliorer le bilinguisme des cadres supérieurs dans la fonction publique provinciale, et ce, dans le but de mieux servir le public.* (p. 11)

Il faut toutefois faire remarquer qu'aucune cible n'est fixée en matière de capacité bilingue des cadres. Plus loin dans le Plan (gabarit du plan d'action), on précise qu'une cible sera fixée au cours de la deuxième année de mise en œuvre du Plan, et ce, après un exercice visant à déterminer le nombre actuel de cadres bilingues. À noter que la section « méthode d'évaluation » du gabarit fournit de l'information sur ce qui semble être le but ultime en cette matière :

> *Le nombre d'employés bilingues occupant un poste de cadre supérieur est équilibré par rapport au nombre global d'employés qui relèvent d'eux.* (p. 25)

Une rencontre avec des représentants gouvernementaux n'a pas permis de comprendre ce que « équilibré par rapport au nombre global d'employés qui relèvent d'eux » voulait dire concrètement dans les faits. En outre, dans une lettre, le gouvernement déclare : « Nous convenons que ce formulé n'est pas clair et nous nous engageons à le revoir ».

L'alinéa 5.1(1)*e*) de la LLO oblige le gouvernement à améliorer la capacité bilingue de la haute direction. Cette obligation est permanente, car la LLO ne fixe pas de limite. Or, le Plan annonce plutôt la recherche d'un rapport équilibré. La commissaire estime que cet objectif de « rapport équilibré » est contraire à la LLO, et ce, pour trois raisons :

1. Il permet le statu quo dans l'éventualité où un ministère ou un organisme a déjà un rapport équilibré.
2. Il permet la réduction des exigences en matière de bilinguisme dans l'éventualité où un ministère ou un organisme aurait déjà un rapport élevé au sein de sa haute direction.
3. Il permet l'atteinte du rapport équilibré par une simple réorganisation des unités administratives.

La position de la province en matière de bilinguisme chez les cadres compromet gravement l'objectif défini au paragraphe 5.1(1)*c)* de la LLO, soit celui « d'assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics ».

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que les objectifs et moyens en matière de capacité bilingue de la haute direction soient redéfinis afin d'être conformes au libellé de l'alinéa 5.1(1)*e*), c'est-à-dire orientés en vue d'assurer une amélioration continue de la compétence bilingue de la haute direction.

Les mécanismes pour améliorer la capacité bilingue

Bien que le Plan annonce clairement que « le gouvernement mettra en place des mécanismes pour améliorer le bilinguisme des cadres supérieurs », on cherche en vain ces mécanismes dans le document. Le seul élément concret est l'exercice visant à déterminer le nombre actuel de cadres bilingues. Or, depuis les changements à la LLO en 2013, le gouvernement provincial sait qu'il devra améliorer la capacité bilingue de la haute direction. Il est de ce fait préoccupant que la province ne soit toujours pas en mesure d'estimer la capacité bilingue de sa haute fonction publique.

ÉLÉMENT NON CONFORME À LA *LOI*

L'alinéa 5.1(1)*e*) de la LLO contraint le gouvernement à se doter de mesures afin d'améliorer la capacité bilingue de la haute direction. Puisqu'aucune mesure ne fut discernée afin de parvenir à la réalisation de cet objectif, le Commissariat se doit de conclure que le Plan n'est pas conforme à la LLO en vertu de cette disposition.

Le niveau recherché de compétence en langue seconde

La seule donnée précise du Plan par rapport au bilinguisme chez les hauts fonctionnaires est le niveau minimal de compétence recherché en langue seconde. Ce niveau est Intermédiaire plus (2+), un niveau que la commissaire juge nettement trop faible.

Il faut savoir qu'en 2011, le gouvernement provincial a commandé une étude sur la formation en langue seconde. Le rapport préparé par les conseillers en gestion Goss Gilroy Inc. aborde la question du niveau de compétence en langue seconde requis chez les fonctionnaires. Le rapport est très clair en ce domaine : « les répondants clés indiquent que le niveau 3 est la norme lors de la dotation en personnel bilingue ».

Ce constat n'est pas surprenant, en particulier lorsqu'on considère que la communication est au cœur du travail du haut fonctionnaire. En effet, tous les jours, le haut fonctionnaire doit analyser une information complexe, expliquer en détail des politiques et programmes, conseiller les dirigeants politiques, négocier des contrats, gérer les relations de travail et défendre efficacement les intérêts de son organisation auprès de divers publics.

À cet égard, un examen de la description des niveaux Intermédiaire Plus (2+), Avancé (3), Avancé + (3+) et Supérieur (4) tels qu'ils sont présentés dans des documents du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail démontrent clairement que le niveau Avancé (3) devrait constituer le niveau minimal de bilinguisme chez les hauts fonctionnaires.

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que le niveau de communication orale « Avancé (3) » constitue le niveau minimal de référence afin d'assurer que la mise en œuvre des mesures soit conforme à l'alinéa 5.1(1)*e*) de la LLO visant l'amélioration de la capacité bilingue de la haute direction et soit effective.

La formation en langue seconde

Le recrutement d'employés bilingues et la formation en langue seconde pour le personnel sont des éléments clés pour assurer la prestation de services gouvernementaux en français et en anglais partout dans la province. Il n'est donc pas étonnant que le Plan prévoie des mesures pour améliorer la qualité des programmes gouvernementaux en langue seconde :

> *1.4 Le gouvernement renforce la qualité du programme de formation en langue seconde grâce à une participation proactive des étudiants et des fournisseurs.*
>
> - *On évaluera les progrès d'apprentissage réalisés par les employés dans leurs cours de langue.*
> - *On effectuera la sélection des participants pour les cours de langue seconde selon un modèle fondé sur la priorité.*
> - *On élaborera des lignes directrices afin d'aborder les questions critiques du programme.*
> - *On établira une communauté de pratique réunissant les personnes affectées au dossier des langues officielles.* (page 11)

La commissaire note que le Plan ne fait aucune référence aux constats récents de deux études commandées par le gouvernement provincial sur cette question, soit le *Rapport sur la révision des services en langue seconde* et le document intitulé *Révision du programme de formation linguistique de la fonction publique du Nouveau-Brunswick*.

La commissaire estime que les efforts du gouvernement en matière de formation en langue seconde seront compromis à moins qu'ils ne tiennent compte des conclusions de ces deux études.

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que le gouvernement considère les conclusions proposées par le *Rapport sur la révision des services en langue seconde* et du document *Révision du programme de formation linguistique de la fonction publique du Nouveau-Brunswick* dans la mise en œuvre de ses démarches visant à améliorer le programme de formation en langue seconde.

L'affichage public

L'alinéa 5.1(1)*f*) de la LLO prévoit que le Plan doit contenir les mesures « propres à prévoir la révision et l'amélioration, au besoin, de ses politiques en matière d'affichage public en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région ».

Seule l'annexe 2 du Plan renferme une mesure faisant écho à cette obligation légale : « Le gouvernement élaborera une politique sur les panneaux et les affiches ». Toutefois, on ne précise pas que cette politique tiendra compte de la composition linguistique d'une région.

Dans une lettre, le gouvernement précise ce qui suit :

> *Le gouvernement s'affaire à revoir ses politiques en matière d'affichage public en vue de les améliorer, en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région. Nous n'avons pas jugé nécessaire que le formulé de la mesure utilisé dans le Plan soit copie conforme au texte de l'alinéa 5.1(1)*f*), mais soyez assurée que les objectifs visés sont conformes à la LLO, tout comme le travail qui est en train d'être effectué.*

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que le Plan détaille davantage l'obligation en matière d'affichage public, de façon à répondre aux obligations de l'alinéa 5.1(1)*f*) de la LLO.

DEUXIÈME AXE : LANGUE DE TRAVAIL

> *La langue de travail se définit comme celle utilisée oralement et par écrit par les fonctionnaires dans leurs bureaux pour préparer leurs dossiers, échanger avec leurs collègues, leurs supérieurs et leurs subalternes. C'est la langue utilisée pour acquérir leur perfectionnement et exécuter leurs tâches. C'est enfin la langue dans laquelle est faite leur évaluation.*
> Rapport du Comité consultatif sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, 1986

À l'aide de cette définition, deux options sont possibles pour permettre à tous les fonctionnaires d'être supervisés et de travailler dans la langue officielle de leur choix :

- exiger que tous les superviseurs soient bilingues,
- créer des équipes de travail fonctionnant en français, des équipes fonctionnant en anglais et des équipes fonctionnant dans ces deux langues.

Ces deux options ne font pas partie du Plan gouvernemental. De plus, le Plan ne propose aucune mesure concrète afin que les fonctionnaires, anglophones et francophones, puissent être supervisés et travailler dans la langue officielle de leur choix.

Le bilinguisme de la haute direction et des cadres intermédiaires

> *La plupart des ministères offrent le droit aux employés de travailler dans la langue de leur choix, mais ils sont les premiers à admettre que dans certains cas, il est très difficile, voire impossible, de travailler dans la langue de son choix si celle-ci est le français. Des raisons citées, notons les contraintes de temps et la présence de cadres supérieurs unilingues dans un ministère, entre autres.*
> Plan sur les langues officielles (p. 12)

Cet extrait du Plan décrit l'état de la situation en ce qui a trait à la langue de travail au sein de la Partie I. Bien que l'unilinguisme des cadres supérieurs soit clairement présenté comme un obstacle à la possibilité pour un fonctionnaire de travailler dans la langue officielle de son choix, cette problématique n'est pas abordée dans cette section du Plan.

Selon les représentants gouvernementaux, les mesures liées au bilinguisme des cadres supérieurs ont été placées dans l'axe « Langue de service », car c'est dans ce domaine que l'unilinguisme des cadres causerait le plus de problèmes. En outre, les rédacteurs ont jugé qu'il n'était pas pertinent de répéter ces mesures dans l'axe « Langue de travail ».

Cette explication est pour le moins révélatrice d'une certaine incompréhension quant à la réalité sur le terrain. En effet, travailler dans la langue officielle de son choix implique l'aptitude du supérieur à communiquer dans la langue de ses employés.

Il est donc inconcevable que des mesures liées à la capacité bilingue de la haute direction et des cadres intermédiaires ne soient pas aussi présentées dans cet axe du Plan.

Le choix de la langue de travail

Les mesures suivantes, tirées du Plan, sont dignes d'intérêt :

- *Le ministère des Ressources humaines rédigera une lettre d'offre type et un guide d'orientation qui permettront de déterminer la langue de travail de choix de tout nouvel employé.*

- *Les ministères enverront une fiche d'information à chaque employé déjà en poste afin d'obtenir les renseignements sur sa langue de travail de choix et celle pour l'évaluation de rendement. Ces renseignements seront inscrits dans le dossier de l'employé.* (p. 29)

On conviendra qu'il n'est pas suffisant de permettre à un employé de travailler dans sa langue de choix pour que ce dernier se prévale de cette option. Un environnement de travail qui appuie activement l'emploi du français et de l'anglais est tout aussi important pour progresser en ce domaine. Le Plan précise que « l'employeur met en place les mesures nécessaires pour établir un environnement et un climat de travail propices à l'instauration de sa politique sur la langue de travail ». Cependant, le Plan renferme très peu de mesures concrètes pour relever les défis suivants en matière de langue de travail :

- la pression exercée sur les fonctionnaires francophones par une culture organisationnelle favorisant l'anglais (près de 90 % des documents envoyés au Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick par les ministères provinciaux sont écrits en anglais);

- les contraintes liées à l'emploi du français (présence de gestionnaires unilingues anglophones, présence d'employés unilingues anglophones dans des équipes, délais de traduction des documents, méconnaissance des termes spécialisés en français, etc.);

- le phénomène de l'insécurité linguistique (croyance de ne pas bien maîtriser sa langue maternelle) qui peut pousser un fonctionnaire francophone à avoir recours à l'anglais.

L'absence de mesures tangibles qui permettraient de développer les mécanismes pour lutter contre les défis notés précédemment amène la commissaire à conclure que le Plan n'est pas apte à « assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics », comme le prescrit l'alinéa 5.1(1)*c*) de la LLO.

Les équipes de travail

Le Plan renferme le moyen suivant pour permettre à tous les fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix :

> *Tous les ministères et organismes reverront leurs profils linguistiques de façon à déterminer des mesures à prendre pour permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix.* (p. 30)

Les profils linguistiques décrivent la composition linguistique des équipes de travail, c'est-à-dire le nombre d'employés bilingues, unilingues anglais et unilingues français que l'on retrouve dans chaque équipe formée pour fournir des services bilingues à la population.

Bien que le Plan prévoie la révision des profils linguistiques, les représentants gouvernementaux ont indiqué que cela ne signifie pas que les équipes seront reconstituées de façon que les fonctionnaires puissent travailler dans la langue officielle de leur choix. En effet, selon ces représentants, ces équipes linguistiques ont été créées afin de permettre à l'institution d'octroyer un service bilingue à la population et non pour assurer aux fonctionnaires le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. Dès lors, la commissaire s'interroge sur la question de savoir en quoi la mesure de revoir les profils linguistiques permettra de faire évoluer la situation.

Une rencontre avec des représentants gouvernementaux n'a pas permis d'avoir une description claire quant à la façon dont les employés pourront travailler et être supervisés dans la langue officielle de leur choix.

Dans sa lettre, le gouvernement déclare ce qui suit :

> *Nous convenons avec vous que la possibilité de travailler dans sa langue de choix est intimement liée avec l'unilinguisme/le bilinguisme de/son surveillant immédiat. Nous devrons continuer à adresser [sic] les défis inhérents à l'unilinguisme du surveillant immédiat.*

La fonction publique : un employeur influent

Un des plus importants facteurs de vitalité d'une langue est son usage dans les milieux de travail, ce qui n'a rien de surprenant lorsqu'on considère le temps que toute personne consacre à son occupation professionnelle. Des mesures visant à accroître l'usage d'une langue dans un milieu de travail permettront de rehausser son statut, sa reconnaissance et son rayonnement.

Le Plan ne tient pas suffisamment compte du rôle de l'appareil gouvernemental comme levier de la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick. À cet égard, il faut rappeler que l'alinéa 5.1(1)*b*) de la LLO précise que le Plan doit énoncer des mesures « propres à assurer l'égalité de statut des deux communautés linguistiques ».

ÉLÉMENT NON CONFORME À LA *LOI*

Au terme de l'analyse détaillée des mesures prévues au chapitre abordant la langue de travail, la commissaire est en mesure de conclure qu'elles ne permettront pas d'assurer la mise en œuvre de mécanismes qui permettront aux fonctionnaires provinciaux de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix. Par conséquent, le Plan n'est pas conforme aux prescriptions de l'alinéa 5.1(1)*d*) de la LLO.

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que les objectifs et mesures en matière de langue de travail soient révisés afin de mettre en œuvre les mécanismes qui permettront le respect du droit des fonctionnaires de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix.

TROISIÈME AXE : DÉVELOPPEMENT DES DEUX COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES OFFICIELLES

L'axe sur le développement des deux communautés se définit ainsi : « Tous les efforts du gouvernement, dans les mesures législatives qu'il propose, dans la répartition des ressources publiques et dans ses politiques et programmes, pour encourager, par des mesures positives, le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés de langues officielles ».

Compte tenu de l'ampleur de cet objectif stratégique, il faut noter que le nombre de mesures d'appui à sa réalisation est fort limité.

Toutefois, la commissaire accueille favorablement les mesures liées au contenu des mémoires présentés au Conseil exécutif.

- *Les mémoires présentés au Conseil exécutif contiendront une section qui aborde l'incidence que le programme ou la politique dont il est question peut avoir sur les communautés francophone et anglophone.*
- *On élaborera un guide pratique pour guider la rédaction de mémoires au Conseil exécutif en ce qui a trait aux langues officielles.* (p. 14)

La commissaire accueille aussi favorablement l'objectif de « tirer avantage du bilinguisme officiel pour le développement économique de la province et la création d'emplois ». Toutefois, les mesures pour concrétiser cet objectif sont très vagues. Par ailleurs, le Plan ne fait pas écho aux constats de l'étude *Deux langues, c'est bon pour les affaires*, réalisée par le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

QUATRIÈME AXE : CONNAISSANCE DE LA LOI ET DES AUTRES OBLIGATIONS

Cet axe renferme très peu de mesures novatrices. Le Plan récupère une mesure qui faisait partie du premier Plan sur les langues officielles, soit celle liée au coordonnateur des langues officielles. À cet égard, on note qu'il n'y a eu aucun développement sur cette question au cours des dernières années. La commissaire espère que, cette fois-ci, les choses évolueront.

Mise en œuvre et reddition de compte

Comment le gouvernement assurera-t-il la mise en œuvre du plan d'application de la LLO? Quelles ressources financières et humaines y seront associées? Quels mécanismes de reddition de compte seront établis pour garantir une progression vers les objectifs du Plan?

La pertinence de ces questions ressort clairement à la lecture de cet extrait du rapport d'évaluation du premier Plan sur les langues officielles, extrait qui est reproduit à la page 4 du nouveau plan :

> *La mise en œuvre du plan proprement dit a connu des débuts prometteurs, mais on a rapidement remarqué que le soutien offert en général par les dirigeants manquait de constance. Cette situation a miné le processus de responsabilisation, ce qui a eu pour effet de compromettre toutes les chances de succès véritables du plan.*

Le contenu du Plan rassure peu quant à la reddition de compte, en particulier en ce qui a trait aux sous-ministres.

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que les sous-ministres tiennent un rôle central dans le cadre de la mise en œuvre du Plan.

Évaluation du Plan

Selon le Plan, les ministères devront faire rapport annuellement des progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan. Cependant, aux yeux de la commissaire, l'échéance pour une évaluation complète du Plan (dans cinq ans) apparaît beaucoup trop loin.

RECOMMANDATION

La commissaire recommande que la province procède à une révision complète du Plan tous les trois ans.

ENQUÊTE SUR LES SERVICES DE SÉCURITÉ DANS LES ÉDIFICES GOUVERNEMENTAUX

Le contrat ne contient aucune disposition sur la LLO

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a publié le 2 mars 2016 un rapport d'enquête systémique portant sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux. Le rapport fait état de plusieurs situations de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*. De plus, il révèle que le contrat entre le gouvernement provincial et l'entreprise de sécurité, le Corps canadien des commissionnaires, ne contient aucune disposition concernant l'obligation de fournir des services bilingues.

Pour assurer le respect de la Loi, la commissaire recommande que les contrats entre le gouvernement et les entreprises de sécurité renferment une clause énonçant clairement l'obligation de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. La commissaire recommande également que le gouvernement mène régulièrement des vérifications de conformité afin de veiller à ce que les entreprises de sécurité respectent les obligations linguistiques de la province.

L'enquête sur les services de sécurité a été entreprise en mai 2015 après que la commissaire a constaté l'absence de services bilingues au poste de sécurité et d'accueil de la Place Chancery, un des principaux édifices du gouvernement provincial à Fredericton.

Depuis 2004, le Commissariat a mené dix enquêtes portant sur l'absence de services en français de la part des agents de sécurité. La commissaire a lancé une enquête systémique afin de déterminer si le gouvernement provincial prenait les mesures appropriées pour se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Le constat fut révélateur : le contrat entre le gouvernement et le Corps canadien des commissionnaires ne contient aucune disposition en matière de langues officielles.

Le rapport d'enquête précise que le gouvernement doit exiger que tous les agents de sécurité qui servent le public soient bilingues, et ce, en raison de la nature particulière de leurs fonctions et du fait qu'ils travaillent généralement seuls. À cet égard, la commissaire estime que les membres du public doivent pouvoir recevoir immédiatement un service en français ou en anglais de la part de ces agents qui contrôlent l'accès aux édifices gouvernementaux.

Le rapport fait état des enquêtes sur les services de sécurité qui ont été menées par le Commissariat depuis 2004. À la suite de l'une de ces enquêtes, en 2006, le premier ministre du Nouveau-Brunswick a écrit à tous les ministres et sous-ministres pour leur demander d'insérer une clause portant sur les obligations linguistiques dans tous les contrats de service avec les entreprises de sécurité privées. L'enquête de la commissaire révèle que, dix ans plus tard, cette directive n'était pas suivie. Le rapport d'enquête fait aussi état d'un appel d'offres gouvernemental pour le compte des réseaux de santé Horizon et Vitalité émis en 2011 pour des services de sécurité dans lequel le bilinguisme n'était pas exigé pour la plupart des établissements.

La commissaire est d'avis que plusieurs violations auraient pu être évitées si la directive de 2006 avait été suivie et si le gouvernement avait exercé ses responsabilités de veiller au respect de cette directive.

La commissaire souligne que le gouvernement conserve toute la responsabilité en matière de respect de la *Loi* lorsqu'il confie à une entreprise la prestation d'un service pour son compte. En effet, l'article 30 de la *Loi* précise que le gouvernement a l'obligation de veiller à ce que le tiers honore les obligations linguistiques de la province. Cela signifie que le gouvernement ne peut pas se déresponsabiliser si le tiers ne respecte pas la Loi.

Dans le communiqué annonçant la publication du rapport d'enquête, la commissaire déclare : « Nos deux langues officielles ont un statut d'égalité; par conséquent, les services en français et en anglais doivent être de même qualité. Il n'est pas acceptable qu'un anglophone puisse recevoir un service en anglais immédiatement alors qu'un francophone doit attendre que quelqu'un se libère pour aider un agent de sécurité unilingue. Et que penser des situations d'urgence qui peuvent survenir dans les édifices gouvernementaux? Il est évident que l'employeur ne devrait jamais placer un agent de sécurité unilingue dans une situation où il doit exercer des fonctions de première ligne aussi importantes. »

(Le rapport complet de cette enquête peut être consulté sur le site Web du Commissariat à la section Publications.)

Recommandations de la commissaire concernant les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux

- QU'afin d'assurer le respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, tous les futurs contrats entre les institutions et un tiers assurant le service de sécurité et d'accueil comprennent une clause détaillant les obligations linguistiques du tiers;

- QU'afin d'assurer le respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, tous les contrats en vigueur entre les institutions et un tiers assurant le service de sécurité et d'accueil fassent l'objet d'une révision afin d'y inclure une clause détaillant les obligations linguistiques du tiers;

- QUE le ministre responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* rappelle aux ministres et aux sous-ministres les obligations linguistiques de la province lorsque les institutions ont recours à un tiers afin que celui-ci fournisse un service pour leur compte; et qu'il veille à ce qu'un processus de vérifications ponctuelles soit mis en œuvre afin d'assurer le respect de l'article 30 de la LLO.

Réponse du ministère des Transports et de l'Infrastructure

Le 23 mars 2016, la sous-ministre du ministère des Transports et de l'Infrastructure a accusé réception du rapport d'enquête sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux. Dans sa lettre, la sous-ministre écrit :

> *Le ministère des Transports et de l'Infrastructure tient résolument à s'assurer de respecter ses obligations en vertu de la Loi. Dans le but de garantir la conformité avec l'article 30 de la LLO, et tel qu'il est indiqué dans son Plan d'action sur les langues officielles, le Ministère est en train de réexaminer tous les contrats au tiers qui pourraient comprendre la fourniture de services de sécurité et de réception qui sont sous sa responsabilité.*
>
> *Le Ministère prend au sérieux la responsabilité qu'il lui incombe de protéger la confidentialité des renseignements liés aux enquêtes et continuera de veiller à traiter les plaintes de manière appropriée.*

Liste des enquêtes sur les services de sécurité menées par le Commissariat depuis 2004

- 2004 Assemblée législative
- 2004 Assemblée législative
- 2005 Bureau régional de la santé publique (Moncton)
- 2006 Assemblée législative
- 2009 Assemblée législative
- 2012-2016 Centre de Santé Victoria
- 2014 Résidence du gouverneur
- 2015 Assemblée législative
- 2015 Place Chancery
- 2015 Centre de santé mentale (Moncton)

Extrait de la note de service du premier ministre Bernard Lord à tous les ministres et sous-ministres concernant les services de sécurité (janvier 2006)

> […] *le commissaire aux langues officielles a suggéré que les contrats signés entre les ministères et les services de sécurité dans les immeubles renferment une clause précisant clairement les responsabilités et obligations d'assurer les services dans les deux langues officielles conformément à la Loi.*
>
> *J'approuve la suggestion du commissaire et je vous demande de l'appliquer à tous ces contrats de services à l'avenir.*

Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat

Voici des résumés de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2015-2016. Ceux-ci reflètent la diversité des plaintes déposées au Commissariat. Les rapports complets de ces enquêtes peuvent être consultés sur le site Web du Commissariat (section Publications).

Vitalité doit redoubler d'efforts

Institution visée : Réseau de santé Vitalité

La plainte en bref

Cette enquête regroupe trois plaintes visant respectivement l'Hôpital général de Grand-Sault, l'Hôpital régional d'Edmundston et le Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont de Moncton. Dans le cas du premier établissement, la plainte porte sur la présence d'affiches unilingues françaises dans diverses sections de l'hôpital. De plus, le plaignant allègue avoir reçu un message téléphonique unilingue français de la part du service de rendez-vous de cet établissement. En ce qui a trait à l'Hôpital d'Edmundston, le plaignant déplore le fait que le personnel infirmier n'a pu le renseigner en anglais sur l'état d'un patient. Enfin, dans le cas de l'Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont, ce sont des annonces à l'interphone, en français seulement, appelant les patients du Service de l'urgence à se rendre aux salles d'examen, qui sont à l'origine de la plainte.

Au cœur de cette affaire

Assurer le respect de la LLO requiert que le personnel de tous les départements d'un hôpital connaisse bien ses obligations linguistiques et que toutes les équipes de travail aient une capacité bilingue afin d'assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en tout temps.

Résultats de l'enquête

Bien que le Réseau de santé Vitalité prenne des mesures pour corriger les manquements dans la prestation de services en anglais, l'enquête révèle que les progrès sont lents. La commissaire déplore d'ailleurs que la majorité des recommandations qu'elle a formulées lors d'une enquête précédente n'aient pas encore été mises en œuvre. Par ailleurs, la commissaire est préoccupée qu'aucune procédure ne soit en place à l'Hôpital d'Edmundston pour appuyer le personnel qui n'est pas en mesure de fournir un service dans les deux langues officielles.

La commissaire formule les recommandations suivantes :

- QUE Vitalité veille à ce que toutes les enseignes affichées par Vitalité ou en son nom dans tous ses établissements de santé soient présentées dans les deux langues officielles.
- QUE l'institution accélère ses efforts pour réviser son calendrier de remplacement des enseignes afin d'assurer la conformité intégrale à la LLO, et qu'elle en remette un exemplaire au Commissariat.
- QUE l'institution remette au Commissariat, à la fin de juin 2016 au plus tard, un rapport d'étape sur la mise en œuvre des quatre recommandations mentionnées auparavant et formulées en mars 2015 dans une autre enquête.

Extraits du rapport d'enquête

La réponse de l'institution nous permet de conclure qu'à l'heure actuelle, aucune procédure n'est en place pour venir en aide aux membres du personnel qui ne possèdent pas la compétence linguistique nécessaire pour fournir des services dans les deux langues officielles.

Qui plus est, en répondant à notre question sur le plan global de remplacement des enseignes pour chaque hôpital œuvrant sous l'égide du Réseau de santé Vitalité, l'institution ne nous a pas donné une réponse détaillée et a plutôt choisi de limiter son engagement en matière d'enseignes au seul Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont.

En outre, l'institution n'a pas donné une réponse détaillée à notre question concernant les besoins actuels en personnel bilingue et unilingue à l'Hôpital régional d'Edmundston et sur l'effectif bilingue et unilingue qui s'y trouve actuellement. La réponse de l'institution a toutefois confirmé que l'évaluation du personnel dans ses divers établissements est en cours et que l'on s'attend à ce que, dans l'année qui vient, les compétences en langue seconde des employés travaillant dans les secteurs cliniques de l'Hôpital régional d'Edmundston soient évaluées.

Être proactif, plutôt que réactif

Institution visée : Réseau de santé Horizon (Hôpital de Moncton)

La plainte en bref

L'infirmière du triage au Service des urgences de l'Hôpital de Moncton ne fait pas d'offre active de service à un patient et ce dernier n'obtient pas non plus de services en français de sa part. À noter qu'un incident similaire s'est produit l'année précédente.

Au cœur de cette affaire

Cette enquête met en lumière l'importance pour les institutions d'être proactives en matière de respect de la LLO et d'adopter des mesures de contrôle afin de prévenir les problèmes plutôt que de les corriger.

Résultats de l'enquête

Lors d'une enquête précédente portant sur le même genre de problème à l'Hôpital de Moncton, le Réseau Horizon avait annoncé des mesures axées sur le rappel des obligations auprès du personnel et des vérifications de la conformité.

Au cours de cette nouvelle enquête, le Commissariat a demandé un compte rendu de la mise en œuvre de ces mesures. Le Commissariat a alors appris que seuls 15 % du personnel du Service des urgences ont assisté à la formation portant sur les obligations du personnel en vertu de la LLO.

Face à ce faible taux de participation, le Réseau Horizon a indiqué qu'une formation obligatoire sera octroyée aux employés du Service des urgences de l'Hôpital de Moncton. Cette formation détaillera les principes de l'offre active et comprendra également le programme H.E.L.P : Hello/Bonjour, Explain (Expliquer), Listen (Écouter), Professionalism (Professionnalisme), programme qui met l'accent sur le service à la clientèle, l'empathie et la bonne communication.

Par ailleurs, le Réseau Horizon a aussi indiqué qu'elle a procédé à des vérifications de l'offre active de service au Service des urgences. Elle indique d'ailleurs que lorsque l'ensemble des employés concernés aura suivi la formation requise, elle procédera au hasard à des vérifications aux deux

points de contact identifiés, soit au triage et à la réception. Si l'offre active fait défaut, le responsable procédera immédiatement à un suivi auprès de l'employé. Si ce manquement persiste, l'institution prévient que des mesures disciplinaires appropriées seront prises.

La commissaire tient à souligner les mesures entreprises par l'institution afin de garantir que les membres du public auront accès à un service de qualité dans les deux langues officielles. Cependant, suivant l'analyse présentée, la commissaire juge approprié de formuler la recommandation suivante :

- QUE les employés reçoivent la formation offerte par l'institution à l'égard de l'offre active et H.E.L.P. dès leur entrée en fonction, c'est-à-dire, lors de la journée d'orientation.

Trois voyages en ambulance… sans service en français

Institution visée : Ambulance Nouveau-Brunswick (Ministère de la Santé)

La plainte en bref

Au cours de trois transferts entre les hôpitaux de Moncton, de Saint John et de Sussex, un patient ne peut recevoir une seule fois un service en français, et ce, bien qu'il ait exprimé son choix de langue à l'Hôpital de Moncton et malgré la présence de travailleurs paramédicaux bilingues.

Au cœur de cette affaire

La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions à offrir activement leurs services dans les deux langues officielles. Cela signifie que le citoyen n'a pas à demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Une fois que le choix de langue a été exprimé par le citoyen, il doit être respecté tout au long du continuum de services.

Résultats de l'enquête

L'enquête a permis d'établir que les travailleurs paramédicaux n'ont pas fait d'offres actives de service et n'ont pas respecté les droits linguistiques du patient. À ce propos, il faut noter que certains ambulanciers présumaient qu'il revenait au patient de demander un service en français. D'autres considéraient, qu'en présence d'un patient bilingue, le choix de langue appartenait aux employés. De plus, l'enquête a révélé que la procédure établie par Ambulance NB (ANB) afin de connaître et de consigner le choix de langue d'un patient avant son transfert vers un autre établissement n'a pas été suivie. Cela a grandement contribué à priver le patient d'un service en français. À cet égard, il faut noter qu'un document d'ANB traitant du choix de langue du patient lors de transferts entre établissements renferme une certaine contradiction. Ainsi, selon le document, les répartiteurs d'ANB doivent d'une part demander le choix de langue du patient auprès de l'établissement et de l'autre, s'enquérir de la capacité du patient à communiquer en français, en anglais ou dans les deux langues. Ce deuxième élément va clairement à l'encontre de la LLO, puisque c'est uniquement le choix de langue du patient qui doit déterminer dans quelle langue il recevra son service.

La commissaire a formulé les recommandations suivantes :

- QUE le Ministère exige qu'ANB insiste auprès de ses travailleurs paramédicaux sur la nécessité de faire une offre active de services au début de chaque intervention.

- QUE le Ministère exige qu'ANB :
  a) clarifie ses notes de service relatives aux transferts de patients entre établissements afin de dissiper toute confusion et de garantir une cohérence avec la LLO;
  b) veille à ce que ces directives soient respectées.

- QUE le Ministère exige qu'ANB continue ses efforts visant à assurer une couverture équilibrée de ses services afin que ces derniers soient conformes à la LLO sur toute l'étendue de la province.

Extraits du rapport d'enquête

De toute évidence, les travailleurs paramédicaux mis en cause dans cette affaire n'ont pas respecté leurs obligations découlant de la LLO puisqu'ils n'ont pas fait d'offre active de service à la partie plaignante et, voyant que cette dernière n'avait pas de difficulté à s'exprimer en anglais, se sont contentés de communiquer avec elle dans cette langue. En outre, le Centre de gestion des communications médicales (CGCM) a, à deux reprises, omis de se renseigner sur la préférence linguistique de la partie plaignante, ne respectant pas ainsi la procédure établie par ANB pour les transferts, d'où le besoin de l'offre active de service. Pour finir, selon nous, en demandant à la partie plaignante si elle acceptait d'être transportée par une équipe anglophone, le CGCM a poussé celle-ci vers un « oui » de résignation compte tenu des circonstances.

Si le client demande un service en français, présentez-lui la carte

Institution visée : Énergie Nouveau-Brunswick

La plainte en bref

Un client demande expressément à Énergie Nouveau-Brunswick (ENB) de recevoir un service en français de la part de l'entreprise sous-traitante qui doit remplacer son chauffe-eau. Il apprend alors qu'un service en français n'est pas garanti. Et lorsqu'il insiste auprès du sous-traitant pour recevoir un service en français, sa requête ne semble pas la bienvenue.

Au cœur de cette affaire

Selon la LLO, lorsqu'une institution a recours à sous-traitant (un tiers) pour fournir des services en son nom, ce sous-traitant a les mêmes obligations linguistiques que l'institution. De plus, la LLO précise que l'institution doit veiller à ce que le tiers respecte ses obligations en vertu de la *Loi*.

Résultats de l'enquête

Cette enquête a mis en lumière une pratique d'ENB qui est contraire au principe d'égalité des deux langues officielles. En effet, l'institution accepte qu'un technicien sous-traitant, ne parlant pas la langue de choix du client, puisse se rendre à son domicile pour y effectuer des travaux. Dans un tel cas, le technicien doit présenter une carte de poche bilingue au client qui indique que le technicien va communiquer avec ENB pour recevoir de l'aide pour servir le client dans la langue de son choix. La commissaire désapprouve cette pratique, car elle n'assure pas un service de qualité égale aux membres des deux communautés linguistiques.

La commissaire recommande à Énergie NB :

- d'insérer une clause, dans les contrats de service avec ses sous-traitants, qui impose que les tiers soient en mesure d'offrir un service bilingue, en personne, à tous les utilisateurs,
- de cesser la distribution de la carte bilingue à ses utilisateurs,
- d'effectuer un rappel auprès des employés et des tiers afin qu'une attitude positive en matière de droit linguistique prévale lors de la prestation de services.

Extraits du rapport d'enquête

Lorsque l'institution est interrogée à l'égard de la procédure mise en place afin de s'assurer que le tiers est en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles (par téléphone et en personne), l'institution se réfère au programme qui indique que l'offre active de service doit être exprimée en tout temps afin d'informer le public que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. Cependant, il est ensuite indiqué que dans le cas où le technicien en chauffe-eau est incapable d'offrir au client un service dans la langue officielle de son choix, le technicien doit :

> *présenter une carte de poche bilingue au client* […] *cette carte indique que le technicien va communiquer avec Énergie NB pour recevoir de l'aide afin de desservir le client dans la langue officielle de son choix.*

Le Commissariat désapprouve cette procédure puisqu'elle n'est pas synonyme de prestation d'un service de qualité égale; cette procédure n'est pas fonctionnelle, car un technicien qui se présente à la résidence d'un client et qui n'est pas en mesure de communiquer dans la langue pour laquelle le client a opté, cela représente une différenciation dans la prestation de services par comparaison avec un client qui ferait le choix de communiquer dans la langue du technicien. De plus, l'option de communiquer avec un agent par téléphone ne garantit pas que celui-ci puisse traduire fidèlement tout ce qui est mentionné par le technicien.

Une offre active trompeuse

Institution visée **:** Alcool Nouveau-Brunswick (succursale du boulevard Vaughan Harvey à Moncton)

La plainte en bref

Un employé d'une succursale d'Alcool Nouveau-Brunswick (ANB) s'approche d'une cliente et fait l'offre active de service en la saluant dans les deux langues : « Hello, Bonjour ». Lorsque la cliente poursuit en français, l'employé lui répond en anglais qu'il ne parle pas la langue de Molière et ne fait pas appel à un collègue bilingue pour poursuivre l'échange. Par la suite, la cliente exprime en vain son mécontentement au gérant du magasin.

Au cœur de cette affaire

Au moment de l'incident, plusieurs employés bilingues travaillaient dans cette succursale. Comment expliquer alors que le commis n'a pas fait appel à ses confrères bilingues? Cette plainte illustre la nécessité que le personnel comprenne mieux la raison d'être de l'offre active et sache comment donner suite au choix de langue du client.

Résultats de l'enquête

Dans le cadre de cette enquête, ANB a informé le Commissariat que des mesures seront mises en œuvre et qu'un suivi auprès des employés concernés aura lieu. La société a souligné que « l'offre active de service est abordée régulièrement aux réunions de début de quart de travail, énonçant les attentes d'ANBL ». ANB a aussi informé le Commissariat que « le gérant de cette succursale réexaminera la question de façon plus formelle et inclura cet aspect dans ses séances d'accompagnement professionnel sur le plancher ».

Extraits du rapport d'enquête

Il est à noter que l'employé mis en cause dans la plainte a bel et bien fait l'offre active de service à la partie plaignante par le biais de la salutation bilingue « Hello, bonjour » se conformant ainsi à l'obligation découlant de l'article 28.1. Là où le bât blesse, c'est que cet employé a négligé d'assurer la continuité du service dans la langue choisie par la partie plaignante, soit le français, ce qui laisse croire que l'offre active est faite de façon machinale, et que sa raison d'être n'est pas bien comprise par l'employé en question. En effet, faire l'offre active de service est une chose, fournir un service dans la langue officielle choisie par les clients en est une autre. Le peu d'importance accordé aux préoccupations de la partie plaignante par le gérant adjoint est également révélateur du manque de compréhension des obligations imposées par la LLO.

En réponse à notre question concernant le profil linguistique du personnel du magasin visé par la plainte, ANBL nous fait savoir que ce dernier dispose de plus d'employés bilingues que ne le prévoit le profil établi. Par ailleurs, les renseignements fournis par l'institution révèlent qu'au moment de l'incident rapporté par la partie plaignante, tous les employés, à l'exception d'une personne, étaient présents dans le magasin. Étant donné que plus de la moitié de ces employés sont bilingues, les conditions étaient donc réunies pour que la partie plaignante obtienne un service dans la langue officielle de son choix et il est regrettable que ce choix n'ait pas été respecté.

On peut parler anglais?

Institution visée : Ministère de la Justice

La plainte en bref

Le plaignant, un stagiaire en droit, se rend fréquemment au palais de justice de Fredericton afin de déposer des documents au bureau du greffier. Il constate que les employés des Services des shérifs affectés à l'entrée principale de l'édifice ne font l'offre active que de façon sporadique. De plus, lorsque le plaignant exprime son choix de se faire servir en français, plusieurs minutes s'écoulent avant qu'un agent bilingue se présente. Par ailleurs, dans certains cas, on demande au plaignant : « Is English ok? (On peut parler anglais?) ».

Au cœur de cette affaire

Cette enquête souligne l'importance de la mise en place, par les institutions, de mécanismes de contrôle périodique pour que les employés se conforment en tout temps aux obligations linguistiques de l'institution.

Résultats de l'enquête

Certaines mesures ont été prises par le ministère de la Justice. Parmi celles-ci, mentionnons les visites aléatoires au palais de justice de Fredericton par des employés de la Division des services aux tribunaux. Ces derniers, inconnus du personnel des Services

des shérifs, vérifient que les agents se conforment à l'exigence de faire une offre active de service dans les deux langues officielles.

Extrait du rapport d'enquête

L'offre active de service revêt une importance particulière, car elle permet au public de se prévaloir du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix. Le fait de répondre à l'offre active conduit le public à exprimer son choix et à déterminer la langue dans laquelle la communication va se dérouler. Il est donc inacceptable de demander à une personne : « Is English OK? », alors qu'elle préfère recevoir un service en français. Cela dit, nous notons avec satisfaction la sensibilisation menée par le Ministère auprès des employés des Services des shérifs de la région de Fredericton à cet égard, et nous osons croire que les mesures prises s'avèreront efficaces.

Échantillon de plaintes résolues informellement

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

Voici un résumé de trois plaintes qui ont été résolues informellement par le Commissariat au cours du dernier exercice financier.

LE TEMPS PRESSE

À la fin du mois de juin 2015, une enseignante d'une école francophone fait parvenir un formulaire au Programme extra-mural afin qu'un de ses élèves puisse recevoir des services de réadaptation en septembre. Quelques jours plus tard, la mère de l'élève reçoit un formulaire concernant cette demande. Or, le document est en anglais. Ayant de la difficulté à le remplir, la mère communique avec le Programme extra-mural. On lui confirme qu'elle recevra le formulaire en français. Une dizaine de jours plus tard, la mère n'a toujours pas reçu le document et s'adresse au Commissariat aux langues officielles.

Le personnel du Commissariat entreprend alors de porter cette situation directement à l'attention de la coordonnatrice aux langues officielles du Réseau de santé Horizon, et ce, en soulignant l'importance que l'élève puisse recevoir les services de réadaptation dès septembre.

Les démarches dans ce dossier ont effectivement permis de faire en sorte que l'enfant ait accès à un ergothérapeute bilingue et à de l'équipement adapté à la rentrée scolaire.

LE DIRECTEUR PREND LES CHOSES EN MAIN

Au mois de novembre 2015, un ancien plaignant a communiqué avec le Commissariat afin de signaler une situation similaire à celle qu'il avait vécu en 2009 : l'absence de service en français de la part des shérifs du palais de justice de Miramichi.

À la suite de la première plainte, le Commissariat avait produit un rapport énonçant trois recommandations. L'une d'entre elles invitait le ministère à développer un plan d'action en matière de langue officielle misant particulièrement sur la composition linguistique du personnel. Étant donné que le nouvel incident était similaire à celui de 2009 et que l'institution s'était déjà engagée à procéder à une révision en profondeur de ses pratiques, le Commissariat a jugé bon de tenter de résoudre ce dossier de façon informelle.

Dès que cette situation fut portée à son attention, le directeur du service régional des shérifs est intervenu. Ce dernier a entrepris de réviser l'horaire des employés pour assurer la présence d'un shérif bilingue sur les lieux en tout temps. Il a également imposé, dès la semaine suivante, une formation obligatoire aux membres du personnel afin que ceux-ci prennent connaissance de leurs obligations linguistiques.

Grâce à la coopération active de l'institution, le Commissariat a estimé que les mesures proposées étaient convenables afin de régler le dossier sans qu'une enquête officielle soit requise.

PANNEAU D'AVERTISSEMENT DANS UNE LANGUE SEULEMENT

En janvier 2016, un automobiliste remarque qu'un véhicule d'Énergie NB arbore un panneau d'avertissement en anglais seulement. Il décide donc de déposer une plainte au Commissariat aux langues officielles.

Les échanges entre le personnel d'enquête du Commissariat et la coordonnatrice aux langues officielles d'ENB permettent de déterminer rapidement qu'un gestionnaire a demandé qu'un panneau soit installé sur le camion en question. Ce dernier ignorait toutefois que l'affichage sur les camions doit être dans les deux langues officielles.

La coordonnatrice aux langues officielles comprend rapidement que cet incident, qui peut sembler banal en surface, peut être le symptôme d'une formation ou d'une sensibilisation inadéquate chez les employés quant aux obligations de la *Loi sur les langues officielles*.

La bonne collaboration entre la coordonnatrice aux langues officielles d'ENB et le personnel d'enquête du Commissariat a permis de régler cette affaire de façon rapide et efficiente. En effet, Énergie NB a émis une directive à tout son personnel relativement à la nécessité d'un affichage bilingue sur ses véhicules, et elle s'est engagée à s'assurer que ses employés sont bien au fait des obligations de la *Loi sur les langues officielles.*

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Le bilinguisme : plus qu'un simple atout

Ce chapitre présente deux causes de 2015 qui se rapportent à un litige entre la partie syndicale et patronale dans le cadre du processus formel d'arbitrage mettant en cause une exigence de bilinguisme comme exigence à l'obtention d'un emploi.

Il importe de préciser que le Commissariat n'a joué aucun rôle à l'égard de ces causes et que celles-ci sont présentées à titre d'information seulement.

Le résumé de ces décisions permet d'illustrer le raisonnement qui découle du jugement rendu par les arbitres lorsqu'ils sont parvenus, pour des motifs distincts, à conclure que l'exigence de bilinguisme n'était pas déraisonnable et même qu'elle était nécessaire afin, dans un cas, d'être en mesure d'assurer la sécurité des employés et dans l'autre, de permettre à la Ville de Moncton d'assurer aux membres du public l'octroi d'un service dans la langue officielle de leur choix.

Première décision

Référence : Canadian Union of Public Employees, Local 1190 v. New Brunswick (Transportation and Infrastructure), 2015 38685 (NB LA)

Dans cette affaire, le plaignant, un employé saisonnier travaillant pour le ministère des Transports et de l'Infrastructure (« le Ministère »), était d'avis que son employeur avait enfreint le principe de l'ancienneté lorsque sa candidature ne fut pas retenue pour la saison 2013. Le plaignant estimait que malgré son incapacité à communiquer convenablement en français avec les autres employés de son département, il aurait dû obtenir cet emploi qui exigeait pourtant la compétence de pouvoir comprendre et s'exprimer en français et en anglais.

La section 1190 du Syndicat canadien de la fonction publique (« le syndicat »), qui représentait le plaignant dans cette affaire, soutenait que l'ancienneté devait avoir préséance sur les droits linguistiques. Le Ministère, quant à lui, affirmait qu'il revenait à l'institution d'établir, de façon raisonnable, les qualifications requises pour un emploi et que d'exiger le bilinguisme pour certains postes ne constituait pas une exigence irrecevable. L'arbitre a procédé à l'analyse de la cause en invoquant que le test applicable en l'espèce afin de parvenir à établir quels droits doivent prévaloir implique d'évaluer si la décision de l'employeur était raisonnable dans les circonstances.

L'arbitre a indiqué qu'en l'espèce, la preuve démontre que la communication représente une compétence essentielle afin d'exécuter efficacement les tâches associées à l'emploi et que rien n'indique que l'employeur ait agi de façon discriminatoire ou de mauvaise foi en prenant cette décision. Il soutient au paragraphe 46 :

> « [qu']un employé doit être en mesure de recevoir des directives à propos des travaux à exécuter et de les comprendre, et de dialoguer chaque jour avec d'autres employés, surtout lorsque la sécurité est en cause ». [*Traduction*]

L'arbitre indique que le plaignant ne fut pas sélectionné en 2013 pour les postes demandant seulement la maîtrise de l'anglais puisque d'autres postulants saisonniers avaient cumulé plus d'ancienneté que lui. À cet effet, l'arbitre précise ce qui suit au paragraphe 48 :

> « La maîtrise des langues officielles doit être implicite en tant que compétence pertinente et requise dans chaque avis de

> poste à pourvoir et dans les particularités du groupe professionnel en question. Comme il n'est pas bilingue, M. Deleavey répond uniquement aux critères de sélection des postes pour lesquels l'anglais est essentiel. L'établissement des profils linguistiques de ses employés est un des droits de la direction, qu'elle exerce ». [*Traduction*]

L'arbitre a pris soin de préciser que sur le plan individuel, il s'agit d'une situation regrettable pour le plaignant, cependant, à l'échelle collective, cette cause met en lumière la particularité qui distingue la société néo-brunswickoise en tant que seule province officiellement bilingue. Il indique que des travailleurs saisonniers unilingues anglophones ont obtenu un emploi en partie grâce à leurs années de services additionnelles, mais également, parce qu'ils répondaient aux autres critères de sélections et que la candidature du plaignant n'ayant pas été retenue pour l'un de ces emplois est strictement liée au nombre insuffisant d'années d'emploi cumulées auprès du Ministère par rapport à celui de ses collègues. Parallèlement, le fait de ne pas avoir été sélectionné pour un emploi exigeant le bilinguisme est dû au fait qu'il ne détenait pas les compétences linguistiques requises pour ce poste. L'arbitre procède au paragraphe 51 en déclarant que:

> « Le Nouveau-Brunswick est une province officiellement bilingue depuis plusieurs décennies. Cette situation étant admise d'office, le gouvernement provincial a une obligation constitutionnelle et statutaire de fournir aux membres du public des services dans la langue officielle de leur choix […] Ni la *Charte* ni la *Loi* ne font expressément état d'un droit individuel à l'emploi au sein d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement et d'un travail dans la langue officielle de son choix. Le droit appartient aux membres du public, non aux employés qui les servent ».
>
> [Nous soulignons] [*Traduction*]

L'arbitre précise à cet effet qu'on retrouve des cas d'arbitrage remontant jusqu'aux années 80 qui appuient la conclusion selon laquelle le bilinguisme représente une exigence légitime et raisonnable afin de pouvoir postuler pour un emploi donné. En l'espèce, l'arbitre est parvenu à la même conclusion et a rejeté le grief déposé par le syndicat en affirmant que la maîtrise des deux langues officielles constitue en l'espèce une exigence raisonnable.

Deuxième décision

Référence : Moncton Firefighters Assn section locale 999 v. Moncton (City), 2015 19678 (NB LA)

Dans cette affaire, le syndicat des pompiers de Moncton, section locale 999 (''le syndicat''), a déposé un grief de principe en vertu des modalités prescrites à l'article 11 de la convention collective (« la convention ») en vigueur entre le syndicat et la Ville de Moncton (« la Ville »). La présente affaire découle de la soumission d'un poste vacant pour l'emploi d'agent adjoint à la prévention des incendies pour le service d'incendies de la ville de Moncton. Ladite offre d'emploi exigeait que les postulants soient parfaitement bilingues et réclamait que ceux-ci soient disposés à se soumettre à un examen de compétence linguistique afin de démontrer leur habileté dans leur langue seconde.

Le syndicat a revendiqué en l'espèce que l'exigence du bilinguisme pour ce poste contrevenait à la convention alors en vigueur; plus précisément que cette exigence allait à l'encontre de l'article 11 de la convention qui porte sur la mise en candidature, les postes vacants et les promotions au sein du service d'incendie de la Ville de Moncton. Le syndicat a dénoncé le fait que la Ville, en tant qu'employeur, ne détenait pas l'autorité d'exiger un prérequis additionnel en vue de l'obtention de cette promotion et qu'elle tentait de prescrire unilatéralement des exigences qui outrepassent le processus d'évaluation préalablement établi par le biais de la convention collective.

La Ville de Moncton, quant à elle, a affirmé qu'elle n'était pas en violation de la convention et de surcroît, qu'elle agissait seulement de façon à se conformer aux exigences juridiques et constitutionnelles qui lui sont imposées. Elle soutient que ce prérequis fut exigé de bonne foi, car il est indispensable pour la Ville de Moncton d'offrir un service de qualité aux communautés anglophone et francophone. Parmi les arguments légaux avancés, la Ville a fait référence aux paragraphes 35 et 36 de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) ainsi qu'à la colonne 10 de l'annexe A du Règlement 2002-63 afférent à la LLO qui fait mention des obligations des municipalités en matière de communications dans les deux langues officielles :

> *10. Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies.*

La Ville a poursuivi en s'appuyant sur sa propre *politique sur les langues officielles*, adoptée en avril 1991, qui reconnaît le caractère bilingue de la Ville et qui vise à privilégier un environnement de travail respectueux des deux langues officielles, à encourager les employés à utiliser leur langue de choix et à offrir aux membres du public un service d'égale qualité dans les deux langues officielles. Elle précise que les responsabilités s'imposant aux agents adjoints sont multiples et incluent, entre autres, la conduite d'inspection de bâtiments, la présentation de programmes éducatifs aux membres du public et l'intervention auprès de la communauté en cas d'urgence; une communauté qui comprend un hôpital, une université, des écoles et de nombreuses entreprises francophones.

La Ville a par la suite révélé que depuis plus d'une dizaine d'années, un seul agent adjoint bilingue à la prévention des incendies était en poste pour une équipe composée de quatre agents; une situation qui ne permettait pas de répondre au besoin de la communauté francophone de la Ville. Au paragraphe 154 de la décision, l'arbitre soutient que l'approche d'équipe privilégiée par la Ville, c'est-à-dire celle d'avoir deux agents adjoints bilingues pour une équipe composée de quatre agents, représente une mesure raisonnable. Il note également que cette approche est constante avec le courant jurisprudentiel où les arbitres ont dû trancher la question de savoir si une démarche mise en œuvre à des « fins professionnelles » par un employeur s'avérait être légitime, arbitraire ou déraisonnable.

Finalement, après avoir procédé à l'analyse des faits en l'espèce, l'arbitre, au paragraphe 133 de la décision, indique qu'il accepte l'argument selon lequel la Ville de Moncton, à titre d'employeur, n'a pas violé l'article 11 de la convention collective en vigueur. Il considère également que par le biais de cette démarche, la Ville souhaitait de bonne foi mettre en place une équipe de travail qui permettrait au service d'incendie de fonctionner adéquatement et ainsi d'offrir un service de qualité aux communautés anglophone et francophone de la région, conformément aux obligations qui lui sont imposées en vertu de la LLO. L'exigence quant à la maîtrise des deux langues officielles afin de pouvoir postuler pour l'emploi d'agent adjoint à la prévention des incendies fut jugée comme étant une compétence raisonnable et, à la lumière de la preuve présentée par les parties, le grief de principe déposé par le syndicat fut rejeté.

ASPECTS OPÉRATIONNELS

La confidentialité des enquêtes

La tenue de l'enquête sur les services de sécurité dans les édifices gouvernementaux a révélé plusieurs lacunes dans la façon dont le ministère des Transports et de l'Infrastructure a administré ce dossier. Ainsi, le préavis d'enquête, un document confidentiel adressé au sous-ministre, s'est retrouvé sur la place publique. C'est la première fois au cours des treize ans d'existence du Commissariat qu'une telle violation de la confidentialité est constatée. Cette situation est grave, car elle peut miner la confiance du public envers la capacité du gouvernement à protéger la confidentialité des plaintes déposées au Commissariat. Pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise, la commissaire recommande que les responsables d'institutions provinciales s'assurent de maintenir un processus confidentiel à chaque étape du processus d'enquête afin que les membres du public aient la certitude que la plainte qu'ils déposent à l'encontre de l'institution sera traitée de façon confidentielle par l'ensemble des parties concernées.

Trois ans plus tard, une modification à la LLO pour protéger les plaignants contre les représailles n'est toujours pas en vigueur

En juin 2013, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a adopté plusieurs nouvelles dispositions à la *Loi sur les langues officielles*. Toutes ces dispositions sont maintenant en vigueur (ou prêtes à le devenir dans le cas des associations professionnelles) à l'exception d'une seule : la disposition visant à protéger contre des représailles les plaignants et les personnes qui coopèrent à une enquête de la commissaire.

Le 23 janvier 2015, la commissaire a écrit au greffier du Conseil exécutif pour lui rappeler l'importance que cette disposition soit mise en œuvre dans les meilleurs délais. Dans une lettre datée du 20 février 2015, le greffier a informé la commissaire que le gouvernement espérait mettre en vigueur cette disposition avant l'automne 2015. Malheureusement, cette intention ne s'est pas concrétisée.

La commissaire déplore le laxisme du gouvernement à mettre en œuvre cette disposition.

Accueil favorable de la commissaire concernant le rétablissement d'une tribune avec l'Assemblée législative

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

En juin 2015, sept hauts fonctionnaires, dont la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, ont écrit une lettre commune au président du nouveau Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée dans laquelle ils manifestent leur intérêt de tenir, à l'avenir, une tribune efficace avec le Comité.

Dans leur lettre, les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative ont mentionné que l'ancien Comité permanent des hauts fonctionnaires de l'Assemblée n'avait pas tenu de réunion avec eux depuis juin 2011. Ils ont également précisé qu'une partie intégrale du mandat du nouveau comité est de servir de tribune où les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative rendent des comptes à cette assemblée et d'assurer le bon fonctionnement de leurs bureaux et le respect, par ces bureaux, de l'objet des lois qui les ont créés.

Le 18 juin 2015, la commissaire aux langues officielles de la province a présenté le rapport annuel du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour 2014-2015 lors d'une réunion du Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée. Au cours de cette réunion, la commissaire a présenté les faits saillants du rapport et elle a répondu à toutes les questions des membres du Comité. La commissaire a exprimé le souhait que le nouveau comité reconnaisse l'importance de jouer un rôle plus actif pour faire en sorte que les rapports des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative soient utilisés plus efficacement afin d'appuyer le travail réalisé par l'Assemblée législative. Elle a également affirmé que le fait de rencontrer les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative au moins une fois par année favorisera une meilleure transparence et responsabilisation.

Le 12 novembre 2015, les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative ont été invités à rencontrer les membres du Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée afin qu'on leur explique le rôle et le mandat respectifs de leur bureau et d'obtenir des points de vue des hauts fonctionnaires sur la façon dont le Comité peut servir de tribune efficace à l'avenir. À la réunion de novembre, la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a déclaré que les rapports annuels sont des outils clés par lesquels les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative doivent rendre compte aux membres de l'Assemblée législative et que le fait d'avoir la possibilité de présenter un rapport annuel au Comité le jour où ce dernier est publié constitue une valeur ajoutée pour tous. En réponse à la question d'un membre, la commissaire a précisé ceci : « Cela vous permet de poser les questions sur-le-champ. Plus tard, ces mêmes questions vous seront posées par d'autres personnes. Si vous avez d'abord assisté à la présentation d'un haut fonctionnaire, cela sera utile pour nous tous. Je recommande donc qu'un dialogue sur nos rapports annuels ait lieu régulièrement et en temps opportun. » [Traduction libre]

Au moment de la mise sous presse du présent rapport, le président du Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée avait convoqué une réunion du comité pour le 21 juin 2016 dans la

Chambre du Conseil législatif afin que la commissaire présente le rapport annuel du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour 2015-2016. La commissaire accueille favorablement cette occasion et encourage des échanges plus fréquents entre les hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative et le comité parlementaire où les hauts fonctionnaires rendent compte à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick.

Les modifications à la *Loi sur les langues officielles* qui ont été adoptées en décembre 2015 ne sont pas que de simples « modifications d'ordre administratif »

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick accueille favorablement les modifications à la *Loi sur les langues officielles* qui ont été apportées par le gouvernement le 2 décembre 2015 dans le cadre du projet de loi 2, *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles.*

Au cours du débat en deuxième lecture du projet de loi 2 le 9 décembre 2015, le ministre qui a déposé le projet de loi a déclaré que les modifications avaient pour but de remédier aux incompatibilités entre les versions française et anglaise de l'article 43 de la *Loi*.

Comme le prévoit l'article 2 de la *Loi sur les langues officielles*, le premier ministre est responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

Le paragraphe 43(17) prévoit que la commissaire, au terme d'une enquête effectuée de sa propre initiative, doit transmettre les résultats de son enquête ainsi que toute recommandation, y compris toute opinion ou les motifs qui ont mené à cette recommandation, au premier ministre et à l'administrateur général ou à tout autre responsable administratif de l'institution concernée. Dans le même ordre d'idées, le paragraphe 43(16) exige que la commissaire transmette les résultats de son enquête effectuée à la suite d'une plainte au premier ministre, à l'administrateur général ou à tout autre responsable administratif de l'institution concernée et au plaignant. Par suite des changements qui ont été apportés à la *Loi sur les langues officielles* en décembre 2015, outre l'obligation pour un administrateur général ou un autre responsable administratif d'accuser réception par écrit des résultats d'une enquête ainsi que de toute recommandation formulée par la commissaire, le premier ministre doit également en accuser réception par écrit.

La commissaire a reçu le premier accusé de réception de cette nature de la part du premier ministre dans une lettre datée du 28 janvier 2016 et elle continue de recevoir des accusés de réception du premier ministre relativement à tous les dossiers qui ont donné lieu à un rapport d'enquête.

La commissaire est d'avis qu'il s'agit d'une mesure très positive qui fera en sorte que le ministre responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* qui, en vertu de l'article 2 de la LLO, est le premier ministre, soit bien mis au courant des résultats de toutes les enquêtes menées par la commissaire ainsi que de toutes les recommandations qu'elle formule.

PROMOTION

« La langue est au cœur de la qualité des soins »

Janine Doucet
Directrice administrative
Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick

Janine Doucet est la directrice administrative du Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick, situé à l'Hôpital régional de Saint John. Elle connaît bien le Centre puisqu'elle y travaille depuis son ouverture en 1991. Chaque année, le Centre cardiaque traite des centaines de patients provenant de tous les coins du Nouveau-Brunswick, anglophones et francophones. Assurer des services de qualité dans les deux langues officielles a toujours été au cœur des préoccupations de Janine. Et ce n'est pas seulement pour respecter la *Loi sur les langues officielles*. C'est d'abord et avant tout une question de bien-être pour le patient.

En quoi est-ce important, pour vous, d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles?

Une communication claire est essentielle pour assurer les soins optimaux et la sécurité des patients. Si le patient ne comprend pas tout à fait ce qu'on lui explique ou s'il n'arrive pas à exprimer précisément ses symptômes ou ses préoccupations, des conséquences négatives peuvent en découler. Les gens malades sont souvent tendus. Or la recherche démontre que ce stress limite leur capacité à exprimer facilement leurs pensées et sentiments, surtout dans une deuxième ou troisième langue. Ainsi, les patients qui parlent les deux langues officielles dans la plupart des situations peuvent se retrouver en difficulté dans la langue seconde lorsqu'ils sont malades. Le fait d'offrir des services dans les deux langues officielles réduit les obstacles à la communication et les risques connexes pour le patient.

Comment parvenez-vous à créer une culture de travail qui respecte les deux langues officielles?

La clé est de veiller à ce que les employés comprennent la raison et qu'ensuite ils reçoivent les outils pour passer à la façon.

Les professionnels de la santé sont tous animés par des valeurs fondamentales : assurer la sécurité du patient, lui manifester de la compassion, avoir un comportement éthique à son égard. Lorsqu'on établit le lien entre la langue et le bien-être du patient, on rejoint ces valeurs fondamentales et on peut ainsi produire un changement.

Pour réaliser votre objectif, qui est celui d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles, comment parvenez-vous à motiver les employés unilingues?

Les employés unilingues peuvent se sentir désemparés en l'absence de soutien et d'outils. Voilà pourquoi nous travaillons avec eux afin qu'ils se sentent à l'aise de faire l'offre active de service dans les deux langues et d'avoir recours à un collègue bilingue le cas échéant.

Des outils ont été mis en place, comme des tapis pour souris d'ordinateur avec rabats amovibles sous lesquels de courtes phrases en français peuvent être placées pour guider les réponses de l'employé lorsqu'il doit communiquer avec un francophone.

Comment aidez-vous le personnel bilingue à maintenir son niveau de compétence en langue seconde?

Les employés bilingues sont mobilisés pour s'occuper des patients qui ont indiqué vouloir être servis en français. Cette affectation les aide à maintenir et à renforcer leurs compétences existantes.

Nous avons des employés dont la langue maternelle est le français, et ces employés apportent souvent du soutien aux autres employés bilingues qui souhaitent développer leur capacité linguistique. Des séances de formation en français sont également proposées et les employés qui souhaitent y participer bénéficient d'un appui. Les séances du *Café de Paris*, qui sont offertes par le Service des langues officielles du Réseau de santé Horizon, sont sans conteste les plus populaires auprès de nos employés. Les séances sont conçues individuellement pour répondre aux besoins précis de chaque employé qui y participe, et ces besoins sont liés au domaine de service en question. Les employés qui souhaitent développer des compétences complémentaires dans un service particulier pourront s'exercer à utiliser le vocabulaire propre à ce domaine.

Quelles sont les stratégies que vous utilisez pour assurer la continuité de la langue de choix des patients?

Le séjour d'un patient sera souvent marqué par des passages dans différents départements et des interactions avec plusieurs employés. Les patients nous ont indiqué qu'ils préfèrent qu'on ne leur demande pas leur langue de choix de manière répétée. Ainsi, nous veillons à ce que la langue de choix soit connue et bien notée. Pour ce faire, nous utilisons différents moyens. Par exemple, lorsque le personnel du programme entre en relation avec les patients, la langue de préférence est notée dans le dossier du patient et dans nos banques de données. Un autocollant est également placé sur le dessus du dossier pour indiquer la langue de préférence. Les feuilles de route, qui annoncent aux différents départements les visites de patients, contiennent aussi le choix de langue de ces derniers.

PÉRIODE DES QUESTIONS À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE : 80 % EN ANGLAIS

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

La période des questions est certes l'un des moments forts des activités de l'Assemblée législative. Diffusée sur le Web et suivie de près par les journalistes, cette activité influe directement sur l'actualité dans la province. Bien que la période des questions fasse l'objet d'une interprétation simultanée, le choix des langues employées au cours d'un débat a un aspect hautement symbolique qu'il ne faut pas négliger.

Un examen des transcriptions de la période des questions du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 (42 jours) révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 80 % du temps en anglais. Ce résultat est légèrement inférieur à celui de l'examen des transcriptions pour la période du 4 décembre 2014 au 27 mars 2015, soit 82 % en anglais.

Il est intéressant de constater que le 7 avril 2015, les échanges se sont déroulés 96 % du temps en anglais alors que le 30 avril 2015, ce pourcentage descendait à 47 %. Ce fut d'ailleurs le seul jour parmi les 42 de la période où l'usage du français a été supérieur à celui de l'anglais pendant la période des questions.

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

Présentations de la commissaire

Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire est souvent invitée à prendre la parole devant divers groupes. Voici les principaux événements au cours desquels la commissaire a prononcé un discours durant l'exercice 2015-2016.

- Français pour l'avenir - Forum de Fredericton
- Festival Frye
- Association internationale des commissaires linguistiques
- Consortium national de formation en santé
- Français pour l'avenir - Forum national des jeunes ambassadeurs
- Juges de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick
- Membres du bureau de direction de l'Association des enseignantes et des enseignants francophones du Nouveau-Brunswick
- Parlementaires de l'Assemblée nationale du Bhutan
- Groupe de registraires et de directeurs généraux d'ordres professionnels du domaine de la santé
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse
- Rendez-vous de fondation du Réseau des villes francophones et francophiles d'Amérique
- Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires
- 6e Rencontre annuelle du Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL)
- Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick – Table de concertation des maires
- 13e Conférence annuelle Michel-Bastarache