



Deux // langues,
c'est bon pour les affaires

**ÉTUDE SUR LES AVANTAGES ET LE POTENTIEL ÉCONOMIQUES
DU BILINGUISME AU NOUVEAU-BRUNSWICK**

Réalisée par Pierre-Marcel Desjardins et David Campbell
pour le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Mars 2015

ISBN 978-1-4605-0772-8

PDF (FR) 978-1-4605-0774-2

PDF (EN) 978-1-4605-0773-5

Reconnaissance publique d'appui financier

Cette étude a été réalisée grâce à l'appui financier du Fonds de développement total de la Société de développement régional.

Table des matières

	<u>Page</u>
Sommaire	4
HUIT AVANTAGES ÉCONOMIQUES D'UNE MAIN-D'ŒUVRE BILINGUE AU NOUVEAU-BRUNSWICK	4
ÉLÉMENTS CLÉS DU BILINGUISME AU NOUVEAU-BRUNSWICK	6
« L'AVANTAGE BILINGUE » DU NOUVEAU-BRUNSWICK : PERSPECTIVES D'AVENIR	8
1. Introduction.....	8
2. Profil du bilinguisme au Nouveau-Brunswick	10
2.1 Pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français	10
2.2 Bilinguisme en fonction de l'âge.....	11
2.3 Bilinguisme en fonction du niveau de scolarité	12
2.4 Bilinguisme en fonction de la profession.....	14
2.5 Bilinguisme en fonction des secteurs économiques.....	15
3. Les avantages économiques du bilinguisme	18
3.1 Le bilinguisme et la venue de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif	18
3.2 Le bilinguisme et les retombées économiques régionales au Nouveau-Brunswick	21
3.3 Le bilinguisme et les industries langagières.....	23
3.4 Le bilinguisme et l'exportation des services professionnels.....	23
3.5 Miser sur le bilinguisme pour offrir des services d'assurance partout au pays.....	24
3.6 Bilinguisme et tourisme	25
3.7 Bilinguisme et éducation postsecondaire.....	25
3.8 Le bilinguisme pour attirer des immigrants.....	28
3.9 Bilinguisme et commerce avec le Québec.....	28
3.10 Bilinguisme et commerce avec la Francophonie	30
3.11 Le marché du travail bilingue.....	31
4. Perspectives d'avenir en matière de développement économique : le bilinguisme comme effet de levier 2.0	36
4.1 Perspectives d'avenir : centres de contact avec la clientèle et médias sociaux.....	36
4.2 Perspectives d'avenir : industries langagières et technologies de l'information	37
4.3 Perspectives d'avenir : commerce et investissement internationaux.....	38
4.4 Perspectives d'avenir : liens économiques avec le Québec.....	40
4.5 Perspectives d'avenir : services d'enseignement	40
4.6 Perspectives d'avenir : immigration	41

5. Conclusion : Accroître les retombées économiques du bilinguisme.....	42
Annexe A	43
Annexe B : Définitions	45

Sommaire

Le présent rapport a été préparé afin d'illustrer les avantages économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick. Il démontre le rôle fondamental joué par le caractère et la main-d'œuvre bilingues de notre province dans le développement de secteurs-clés tels les centres de contact avec la clientèle, les industries langagières et les services professionnels. L'analyse démontre également que des Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises unilingues ont bénéficié du bilinguisme puisque beaucoup des emplois créés par les entreprises attirées au Nouveau-Brunswick par sa main-d'œuvre bilingue n'ont pas besoin d'être pourvus par des personnes parlant l'anglais et le français. Une main-d'œuvre bilingue est aussi à l'origine de liens commerciaux plus forts ainsi que d'investissements et d'activités touristiques plus élevés avec le Québec et des pays francophones. Être une province bilingue permet aussi au Nouveau-Brunswick d'attirer plus d'étudiants du postsecondaire et d'immigrants francophones.

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

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

- ⇒ **Avantage 1 : Une main-d'œuvre bilingue explique en bonne partie pourquoi le Nouveau-Brunswick a été en mesure d'attirer des entreprises d'envergure comme ExxonMobil, Xerox, IBM, FedEx, UPS, RBC, TD Insurance, Unilever et SNC-Lavalin.**
 - Le Nouveau-Brunswick a une industrie de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif qui génère annuellement 1,4 milliard de dollars en revenus d'exportation à l'échelle interprovinciale et internationale. La province a aussi la proportion la plus élevée de gens qui travaillent dans cette industrie comparativement à toutes les autres provinces.
 - Des 15 400 personnes employées au Nouveau-Brunswick dans le secteur des services administratifs, seulement 32 pour cent parlent l'anglais et le français. Les autres parlent seulement l'anglais (66 pour cent) ou seulement le français (2 pour cent). Le développement du secteur des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif au Nouveau-Brunswick s'est avéré bénéfique pour des milliers de Néo-Brunswickois unilingues.

- ⇒ **Avantage 2 : Le bilinguisme a mené au développement d'une industrie langagière dynamique dans la province.**
 - Le Nouveau-Brunswick vient au deuxième rang des dix provinces canadiennes pour ce qui est de la proportion de traducteurs, terminologues et interprètes dans sa main-d'œuvre.
 - Nous avons 65 entreprises enregistrées dans le secteur des services de traduction et d'interprétation.

Sommaire (suite)

- ⇒ **Avantage 3 : Le bilinguisme a été un facteur clé dans le développement de liens commerciaux et des investissements sur le marché québécois.**
 - La capacité de desservir le marché québécois en français est une des principales raisons pour lesquelles le Nouveau-Brunswick a pu percer sur ce marché.
 - En fonction de la taille de sa population, aucune autre province n'exporte plus au Québec que le Nouveau-Brunswick.
 - Entre 2007 et 2011, le Nouveau-Brunswick a généré des revenus d'exportation de services d'environ 1,2 milliard de dollars par année. En fonction de la taille de sa population, seule l'Ontario génère plus de revenus provenant de l'exportation de services au Québec que le Nouveau-Brunswick.
 - Le secteur du transport du Nouveau-Brunswick génère d'importants revenus du Québec. Entre 2007 et 2011, le secteur du transport et des services connexes a généré en moyenne des revenus annuels de 148 millions de dollars.

- ⇒ **Avantage 4 : Le bilinguisme explique en bonne partie pourquoi des entreprises des secteurs de la finance et de l'assurance desservent leurs clients de l'ensemble du pays à partir du Nouveau-Brunswick.**
 - Une étude récente révèle que la moitié des compagnies d'assurance du Nouveau-Brunswick desservent des marchés à l'extérieur de la province. Un sondage demandait aux compagnies d'assurance de décrire l'avantage comparatif de leurs activités au Nouveau-Brunswick. La main-d'œuvre bilingue était une des principales raisons avancées pour justifier la croissance de leurs activités dans la province.
 - Être en mesure de servir leurs clients francophones est une raison importante pour laquelle les emplois créés par les compagnies d'assurance ont augmenté de 55 pour cent dans la province entre 2006 et 2013.
 - Grâce à sa main-d'œuvre bilingue, le Nouveau-Brunswick a été en mesure d'attirer des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif de plusieurs grandes banques canadiennes.

- ⇒ **Avantage 5 : Le bilinguisme a été un facteur clé dans la croissance du secteur néo-brunswickois des services professionnels sur le marché québécois.**
 - Le Nouveau-Brunswick se classe au huitième rang des provinces canadiennes en ce qui a trait aux exportations interprovinciales de services professionnels. Par contre, il se situe au deuxième rang sur le marché québécois, affichant un niveau 53 pour cent plus élevé que la moyenne canadienne une fois ajusté en fonction de la population. Il est clair que le bilinguisme néo-brunswickois permet de bonifier le commerce dans le secteur des services professionnels sur le marché québécois.

Sommaire (suite)

- ⇒ **Avantage 6 : Le bilinguisme explique en bonne partie pourquoi le Nouveau-Brunswick connaît un si grand succès pour attirer les touristes québécois.**
 - En 2011, le secteur de l'hébergement et des services de restauration a généré des revenus de 123,3 millions de dollars provenant des touristes québécois (revenus considérés comme des exportations interprovinciales). Le Nouveau-Brunswick se classe au second rang des provinces canadiennes – derrière l'Île-du-Prince-Édouard – pour ce qui est des revenus générés par les touristes québécois lorsque l'on tient compte de la population provinciale. Le Nouveau-Brunswick a généré deux fois plus de revenus que l'Ontario et trois fois plus que la Nouvelle-Écosse, toujours en fonction de la population.

- ⇒ **Avantage 7 : Le bilinguisme est un facteur important pour expliquer la capacité de la province à attirer des étudiants de niveau postsecondaire provenant d'autres provinces ou d'autres pays.**
 - Le Nouveau-Brunswick se classe troisième parmi les provinces canadiennes pour ce qui est des revenus d'exportation du secteur des services d'enseignement (les étudiants produisant des revenus pour la province).
 - En 2013-2014, les universités du Nouveau-Brunswick comptaient 13,2 pour cent d'étudiants internationaux.
 - Le pourcentage d'étudiants internationaux étudiant dans les universités néo-brunswickoises a augmenté de 53 pour cent entre 2009-2010 et 2013-2014.

- ⇒ **Avantage 8 : Le bilinguisme est une raison importante pour laquelle le Nouveau-Brunswick attire une proportion plus élevée d'immigrants bilingues que la plupart des autres provinces.**
 - En 2006, des 26 400 immigrants vivant au Nouveau-Brunswick, près du quart parlait l'anglais et le français, soit le double de la moyenne nationale.

ÉLÉMENTS CLÉS DU BILINGUISME AU NOUVEAU-BRUNSWICK

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

Sommaire (suite)

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

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

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

- Huit des 20 secteurs économiques de la province (codes à deux chiffres du SCIAN) ont une proportion de travailleurs bilingues supérieure à la moyenne provinciale, les principaux secteurs étant les suivants : administrations publiques; enseignement; finances et assurances; arts, spectacles et loisirs.
- Le secteur des administrations publiques¹ n'a pas la plus grande proportion de travailleurs bilingues comparativement à la moyenne nationale. Plusieurs secteurs gérés par le secteur privé ont une proportion relativement plus élevée de travailleurs bilingues, comparativement à la moyenne nationale.

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

- C'est le cas en ce qui a trait au taux d'activité (pourcentage de la population adulte ayant un emploi ou cherchant activement un emploi) et au taux d'emploi (pourcentage de la population active ayant un emploi).
- L'avantage est généralement plus important au Nouveau-Brunswick qu'au Canada, et il est plus important lorsque l'on compare les personnes bilingues avec les unilingues français que lorsque l'on compare les personnes bilingues avec les unilingues anglais.
- L'avantage s'est accru, au cours des 25 dernières années, pour les personnes bilingues par rapport aux unilingues anglais comparativement aux personnes bilingues par rapport aux unilingues français.

¹ Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) définit le secteur des administrations publiques comme suit : « les établissements dont l'activité principale, qui est de nature gouvernementale, touche la promulgation et l'interprétation judiciaire des lois et de leurs règlements d'application ainsi que l'administration des programmes établis sous le régime de ces lois et règlements d'application. Les services législatifs, la taxation, la défense nationale, le maintien de l'ordre et de la sécurité publics, les services d'immigration, les affaires étrangères et l'aide internationale, ainsi que la gestion des programmes publics, sont toutes des activités de nature purement gouvernementale. » Il comprend donc essentiellement les travailleurs des administrations fédérale, provinciales et municipales, mais pas les travailleurs de la santé ou de l'éducation, par exemple. (http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=118464&CVD=118465&CPV=91&CST=01012012&CLV=1&MLV=5).

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

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

- ⇒ **Centres de contact avec la clientèle et médias sociaux.** Les médias sociaux sont le moteur de développement d'un secteur « nouvelle génération » de centres de contact avec la clientèle multicanaux. Le Nouveau-Brunswick devrait miser sur sa main-d'œuvre bilingue pour offrir des services sur les marchés national et international.
- ⇒ **Industries langagières et technologies de l'information.** Le nouvel accord commercial avec l'Union européenne ouvre de nouveaux marchés potentiels. L'intégration de nouvelles technologies de l'information (TI) dans les industries langagières donne lieu également à de nouvelles possibilités qui s'appuient sur le bilinguisme néo-brunswickois.
- ⇒ **Renforcer le tourisme, le commerce et les investissements internationaux.** Même si le Nouveau-Brunswick a obtenu de bons résultats en matière de commerce et d'investissements internationaux grâce à sa main-d'œuvre bilingue, il reste un potentiel de croissance important à exploiter à l'extérieur du Canada.
- ⇒ **Renforcer les liens économiques avec le Québec.** L'étude démontre que le Nouveau-Brunswick profite de retombées importantes grâce à ses relations économiques avec le Québec. Il existe néanmoins des possibilités d'accroître les investissements, les exportations et le tourisme en provenance du Québec.
- ⇒ **Accroître les revenus d'exportation du secteur des services d'enseignement.** Les institutions postsecondaires du Nouveau-Brunswick font face à un déclin démographique dans leurs marchés locaux. Attirer un plus grand nombre d'étudiants internationaux représenterait une source intéressante de revenus d'exportation pour la province en plus d'assurer un système d'éducation postsecondaire de haute qualité dans l'avenir.
- ⇒ **Attirer plus d'immigrants, y compris des entrepreneurs francophones.** Pour les immigrants francophones, le bilinguisme néo-brunswickois contribue à faire de la province une option attrayante en Amérique du Nord. C'est le cas de nombreux entrepreneurs francophones qui s'installent en Amérique du Nord chaque année.

1. Introduction

Le bilinguisme représente un des avantages compétitifs du Nouveau-Brunswick. Tout comme la forêt, les produits de la mer et d'autres ressources naturelles de la province, le bilinguisme est à l'origine d'un niveau important d'investissement commercial et de création d'emploi depuis plus de 30 ans. Les secteurs pour lesquels le bilinguisme a représenté un facteur clé dans la décision de prendre de l'expansion au Nouveau-Brunswick comprennent les centres de contact avec la clientèle, les bureaux régionaux et les industries langagières. Pourtant, peu d'information existe pour documenter cette contribution. La présente étude vise à combler, au moins partiellement, cette lacune.

Avoir une main-d'œuvre bilingue permet d'accroître le potentiel commercial puisque le fait d'avoir des vendeurs et un personnel de soutien parlant au moins deux langues favorise le développement de

marchés au Canada et partout dans le monde. Comme cette étude va le démontrer, le bilinguisme est également un atout important qui contribue au développement d'autres secteurs stratégiques comme les services d'enseignement et le tourisme. De plus, il peut appuyer les efforts déployés par la province pour accroître l'immigration au cours des prochaines années.

La possibilité de compter sur une main-d'œuvre bilingue ne profite pas uniquement aux personnes qui connaissent les deux langues officielles. En fait, c'est plutôt le contraire. La plupart des entreprises venues au Nouveau-Brunswick pour profiter de la main-d'œuvre bilingue n'ont besoin que d'un nombre limité d'employés parlant l'anglais et le français. Le secteur agrégé où Statistique Canada classe les centres de contact avec la clientèle est le secteur des « services administratifs et services de soutien ». Au Nouveau-Brunswick, seulement 31,5 pour cent des employés de ce secteur sont bilingues (ont une connaissance des deux langues officielles), une proportion moindre que le pourcentage de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick, soit 35,1 pour cent. La vaste majorité des employés de ce secteur sont donc unilingues anglais. Autrement dit, pour chaque emploi bilingue créé par ces entreprises, deux emplois exigeant uniquement l'anglais sont créés.

Au Nouveau-Brunswick, seulement 31,5 pour cent des employés de ce secteur sont bilingues (ont une connaissance des deux langues officielles), une proportion moindre que le pourcentage de personnes bilingues au Nouveau-Brunswick, soit 35,1 pour cent. La vaste majorité des employés dans ce secteur sont donc unilingues anglais. Autrement dit, pour chaque emploi bilingue créé par ces entreprises, deux emplois exigeant uniquement l'anglais sont créés.

La présente étude est divisée en trois parties. La première présente un profil du bilinguisme au Nouveau-Brunswick. La seconde illustre les avantages économiques qu'en retire le Nouveau-Brunswick. La dernière partie présente certaines pistes pour tirer parti du bilinguisme afin de favoriser le développement économique de la province.

Le Nouveau-Brunswick aura besoin de nouvelles industries et de nouvelles possibilités économiques au cours des prochaines années pour générer les recettes fiscales nécessaires pour payer nos services publics et nos infrastructures. Nous devons attirer un nombre accru d'immigrants pour rééquilibrer notre situation démographique. Le bilinguisme est un important atout stratégique pour nous permettre de bâtir une économie plus forte.

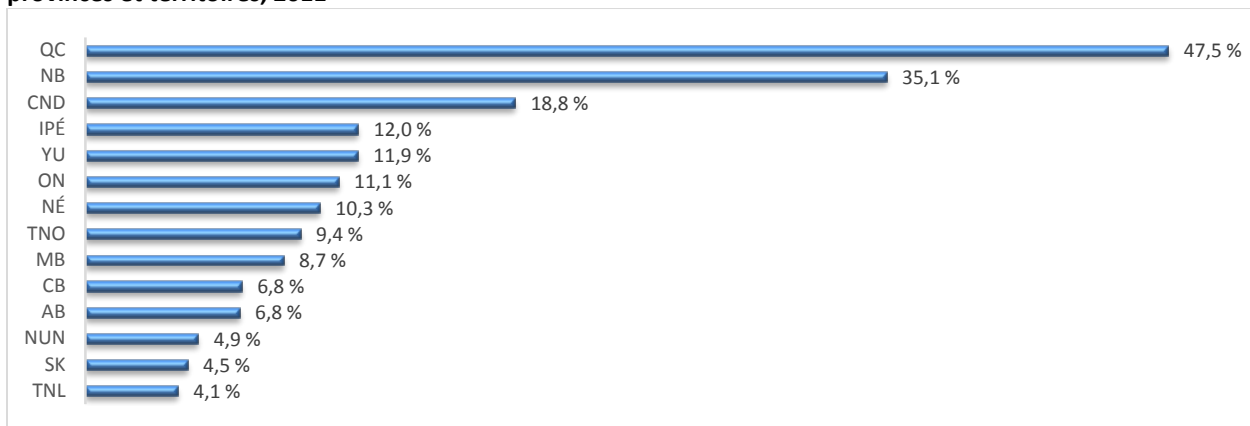
2. Profil du bilinguisme au Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada. Dans cette seconde partie, nous présenterons le profil du bilinguisme au Nouveau-Brunswick comparativement aux autres provinces canadiennes et à la moyenne canadienne. En utilisant des données de Statistique Canada, nous présenterons les niveaux de bilinguisme par âge, par niveau de scolarité, par secteur économique et par profession, y compris une analyse des tendances au cours des 25 dernières années.

2.1 Pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français

Le Nouveau-Brunswick arrive au second rang des provinces canadiennes en ce qui a trait au bilinguisme de sa population adulte, selon la définition qu'en donne l'*Enquête nationale auprès des ménages* et qui se rapporte à la connaissance déclarée de l'anglais et du français (Figure 1). Le Québec arrive au premier rang avec 47,5 pour cent de sa population adulte qui est bilingue alors qu'au Nouveau-Brunswick, c'est 35,1 pour cent de la population adulte qui est bilingue. Ce taux est presque le double de la moyenne nationale. Il équivaut presque au triple de celui que l'on trouve dans la province qui vient au troisième rang, l'Île-du-Prince-Édouard. Le pourcentage d'adultes bilingues est essentiellement resté stable au Nouveau-Brunswick au cours des 25 dernières années (Figure 2).

Figure 1: Pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français, Canada, provinces et territoires, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 2 : Évolution du pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français, Canada, provinces et territoires, de 1996 à 2011, 1996 = 100

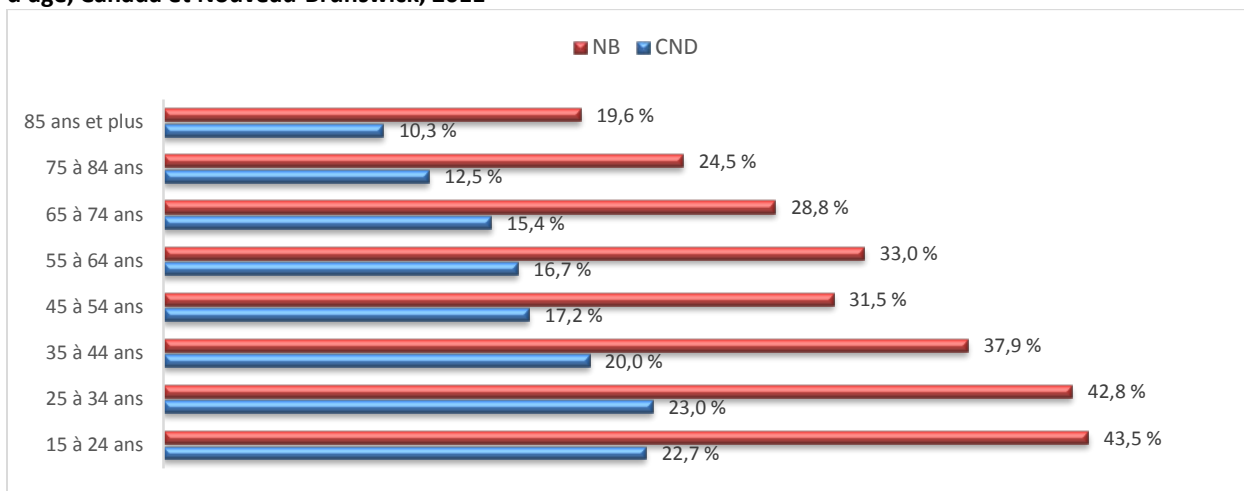


Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

2.2 Bilinguisme en fonction de l'âge

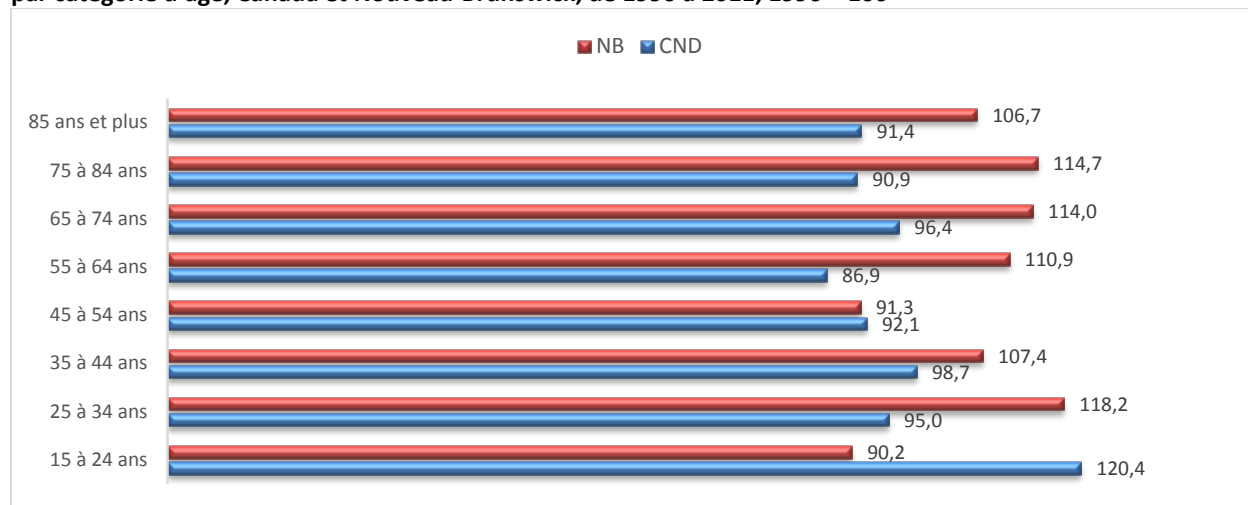
Le taux de bilinguisme augmente dans les catégories d'âge plus jeune tant au Nouveau-Brunswick qu'au Canada dans son ensemble, bien que cette tendance y soit moins marquée (Figure 3). Pour toutes les catégories d'âge, le Nouveau-Brunswick est approximativement « deux fois plus bilingue » que l'ensemble du Canada. Au Nouveau-Brunswick, la tendance générale des 25 dernières années est à l'augmentation de la proportion de personnes bilingues par catégorie d'âge (Figure 4). Les groupes de 45 à 54 ans et de 15 à 24 ans font exception. Dans cette dernière catégorie, le pourcentage de personnes bilingues a augmenté de 20 pour cent au cours des 25 dernières années au Canada dans son ensemble.

Figure 3 : Pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français par catégorie d'âge, Canada et Nouveau-Brunswick, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 4 : Évolution du pourcentage de la population adulte ayant une connaissance de l'anglais et du français par catégorie d'âge, Canada et Nouveau-Brunswick, de 1996 à 2011, 1996 = 100

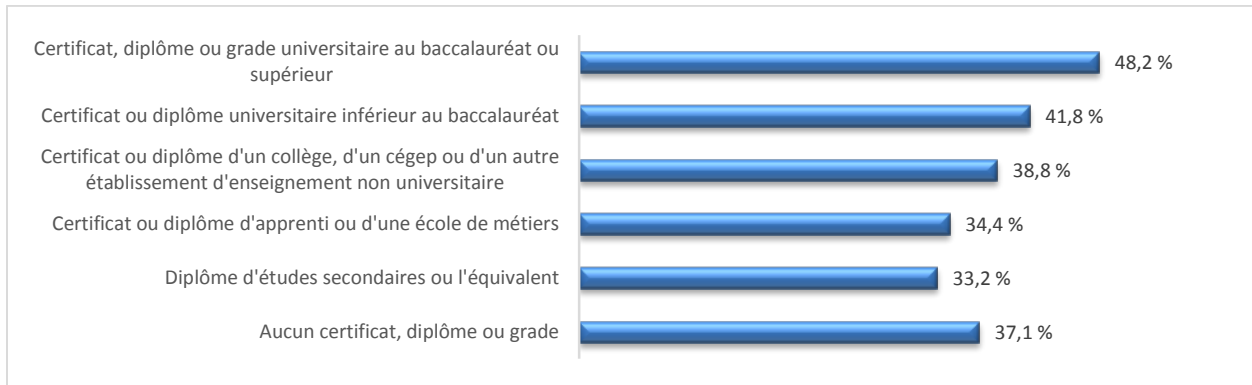


Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

2.3 Bilinguisme en fonction du niveau de scolarité

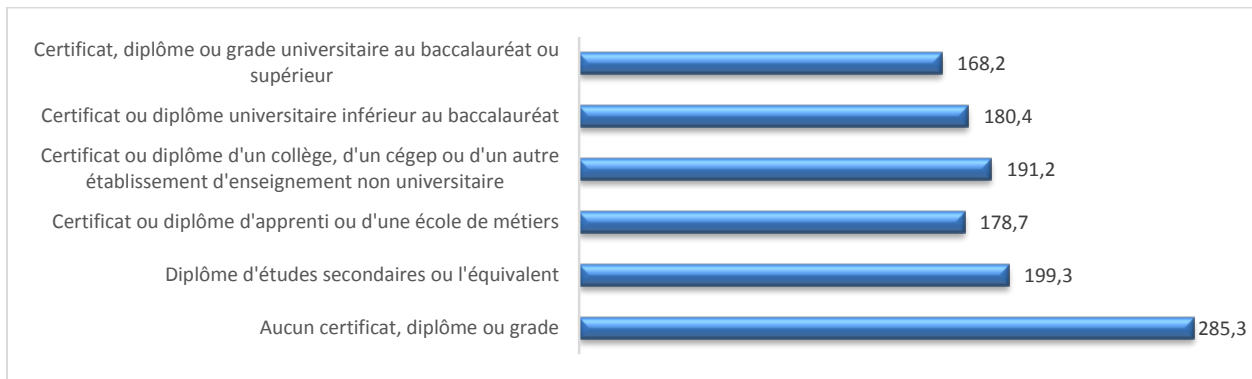
Le bilinguisme est généralement en corrélation avec le niveau de scolarité (Figure 5). Plus le niveau de scolarité est élevé, plus le taux de bilinguisme augmente. Fait intéressant, les adultes sans certificat, diplôme ou grade font exception, leur taux de bilinguisme étant plus élevé que celui des personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent ou des personnes ayant un certificat ou un diplôme d'apprenti ou d'une école de métiers. Le groupe de personnes bilingues sans certificat, diplôme ou grade est de loin celui affichant la différence la plus marquée par rapport à la moyenne nationale, soit près de trois fois le taux national (Figure 6). Aucun autre groupe ne se trouve à plus du double de la moyenne nationale. Cette observation nous amène à constater qu'au Canada le taux de bilinguisme est davantage en corrélation avec le niveau de scolarité, ce qui indique que, dans la province, la deuxième langue ne s'apprend pas exclusivement dans une salle de classe. Nous pouvons également constater qu'au cours des 25 dernières années, la proportion de personnes bilingues sans certificat, diplôme ou grade a augmenté de 14,5 pour cent au Nouveau-Brunswick, la plus grande augmentation de toutes les catégories de scolarité (Figure 7). Dans l'ensemble, au cours des 25 dernières années, tant au Canada qu'au Nouveau-Brunswick, la proportion de personnes bilingues ayant fait des études universitaires a généralement diminué. Au Nouveau-Brunswick, le pourcentage de personnes ayant un certificat, un diplôme ou un grade universitaire au baccalauréat ou à un niveau supérieur n'a augmenté que de 4 pour cent. Par contre, à l'exception de la catégorie des personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent et au Canada un certificat ou un diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement d'enseignement non universitaire, la proportion de personnes bilingues sans formation universitaire a augmenté au Nouveau-Brunswick et au Canada.

Figure 5 : Pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon le niveau de scolarité, Nouveau-Brunswick, 2011



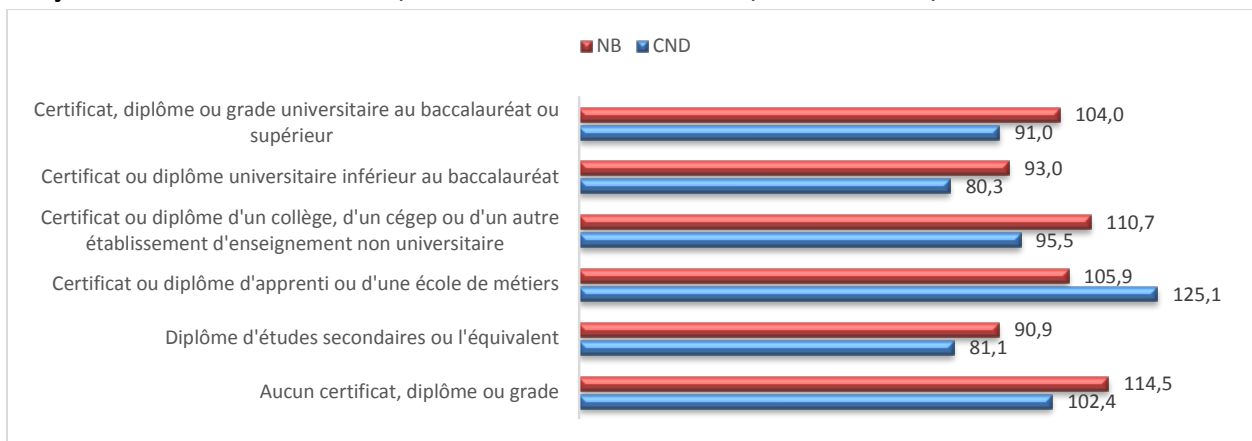
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 6 : Pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon le niveau de scolarité, Nouveau-Brunswick, Canada = 100, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 7 : Évolution du pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon le niveau de scolarité, Canada et Nouveau-Brunswick, de 1996 à 2011, 1996 = 100

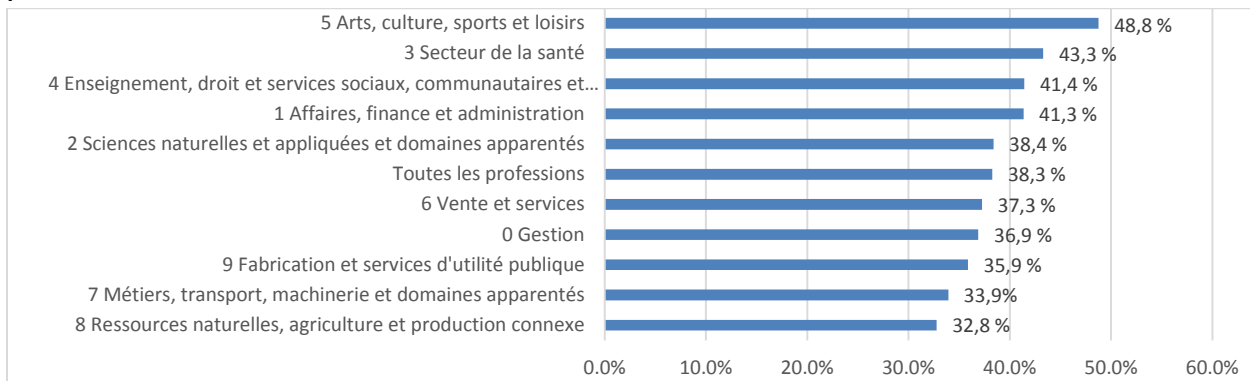


Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

2.4 Bilinguisme en fonction de la profession

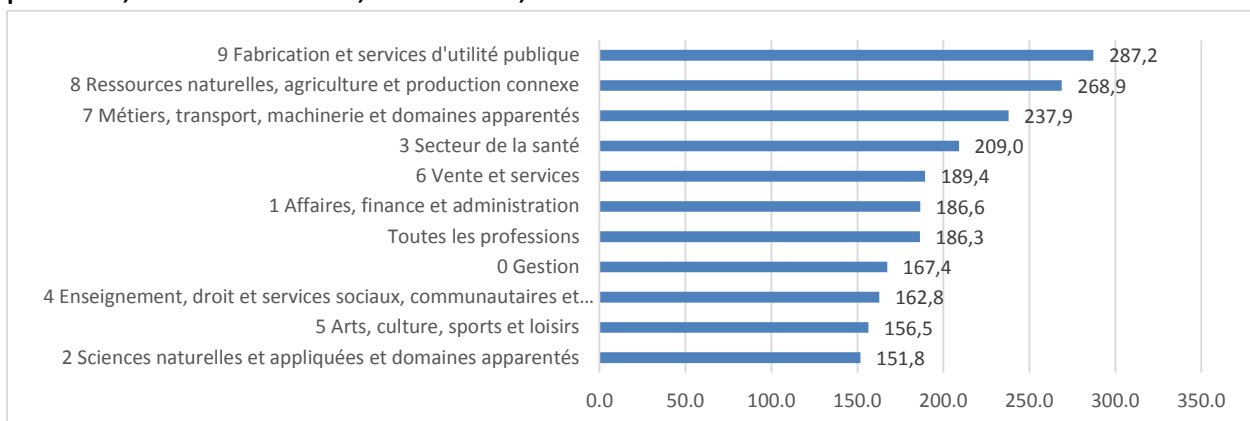
Toutes les professions n'ont pas le même taux de bilinguisme (Figure 8). Les professions affichant les plus hauts taux de bilinguisme sont les emplois dans les secteurs suivants : arts, culture, sports et loisirs; santé; enseignement, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux. Comparativement à la moyenne nationale, les trois professions où on trouve au Nouveau-Brunswick un taux de bilinguisme relativement plus élevé sont les suivants : fabrication et services d'utilité publique; ressources naturelles, agriculture et production connexe; transport, machinerie et domaines apparentés (Figure 9). Ces trois catégories de professions sont également celles où, au Nouveau-Brunswick, on trouve le plus faible taux de bilinguisme. Pour ce qui est de la tendance, on constate que le niveau de connaissance de l'anglais et du français n'a pas beaucoup fluctué dans la plupart des professions au cours des 25 dernières années, autant au Nouveau-Brunswick qu'au Canada (Figure 10).

Figure 8 : Pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon la profession, Nouveau-Brunswick, 2011



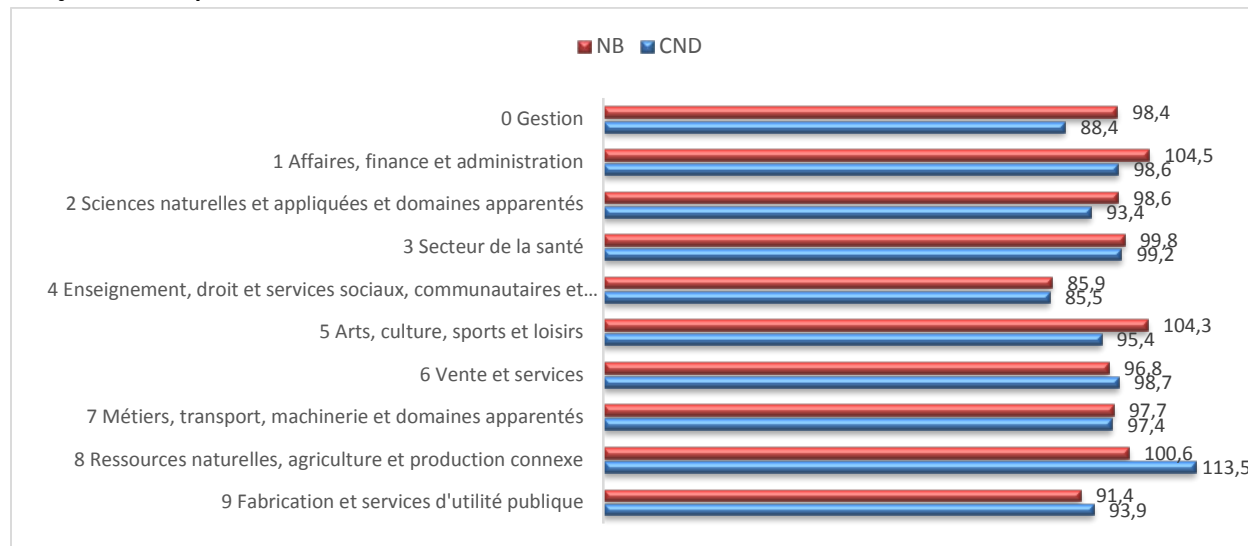
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 9 : Pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon la profession, Nouveau-Brunswick, Canada = 100, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 10 : Évolution du pourcentage des adultes (15 ans et plus) ayant une connaissance de l'anglais et du français selon la profession, Canada et Nouveau-Brunswick, de 1996 à 2011, 1996 = 100



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

2.5 Bilinguisme en fonction des secteurs économiques

Tout comme pour les professions, tous les secteurs économiques n'ont pas le même taux de bilinguisme (Figure 11). Huit des 20 secteurs économiques de la province (codes à deux chiffres du SCIAN²) ont un taux de bilinguisme supérieur à la moyenne provinciale, les principaux secteurs étant ceux des administrations publiques, des services d'enseignement, des finances et des assurances ainsi que des arts, des spectacles et des loisirs. La gestion de sociétés et d'entreprises, les services publics, le secteur agrégé de l'agriculture, de la foresterie, de la pêche et de la chasse sont les trois secteurs affichant les plus faibles taux de bilinguisme.

Comparativement à l'ensemble du Canada, le Nouveau-Brunswick a plus de travailleurs bilingues dans tous ses secteurs économiques (codes à deux chiffres du SCIAN), sauf pour la gestion de sociétés et d'entreprises (Figure 12). Le secteur qui compte le plus de travailleurs bilingues, comparativement à la moyenne canadienne, est l'extraction minière, l'exploitation de carrières et l'extraction de pétrole et de gaz. L'analyse basée sur les données des codes à trois chiffres du SCIAN (Figure 33 à l'annexe A) confirme ce résultat d'un taux relativement élevé de travailleurs bilingues dans le secteur de l'extraction de pétrole et de gaz, soit près de 5,5 fois la moyenne canadienne. Cette situation pourrait être

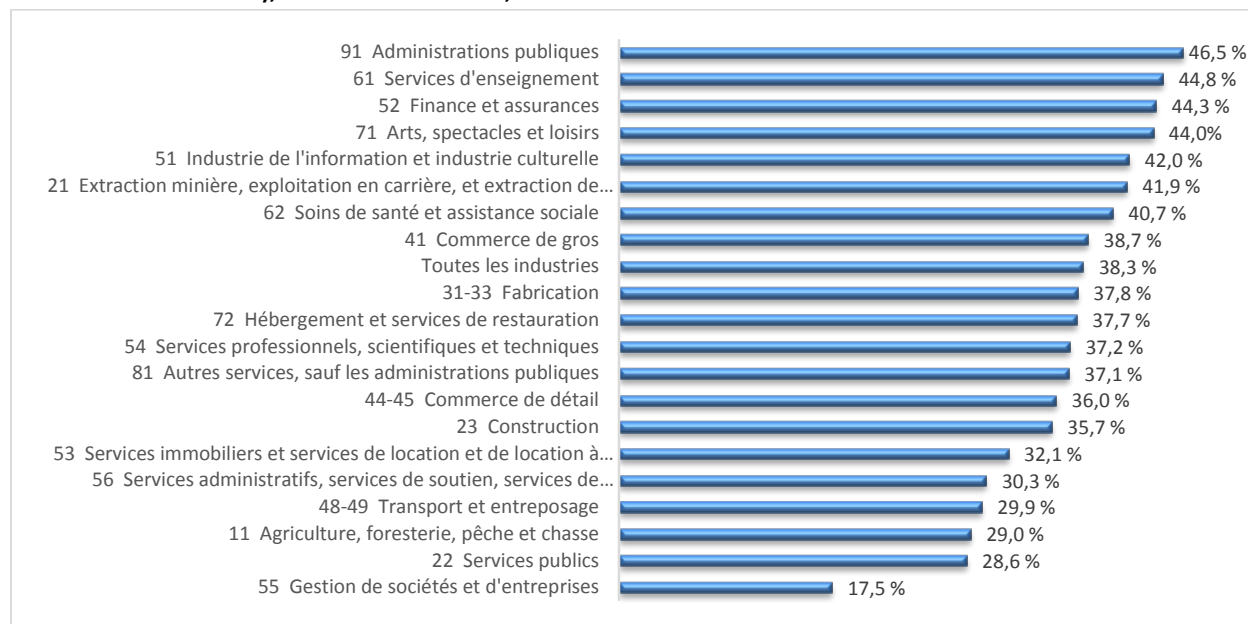
² Le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) est un « ... système de classification des industries qui a été conçu par les organismes statistiques du Canada, du Mexique et des États-Unis. Créé avec comme toile de fond l'Accord de libre-échange nord-américain, le SCIAN vise à fournir des définitions communes de la structure industrielle des trois pays, ainsi qu'un cadre statistique commun pour faciliter l'analyse des trois économies. [...] Sa structure est hiérarchique. Au niveau le plus élevé [codes à deux chiffres], l'économie s'y trouve divisée en 20 secteurs. Les niveaux inférieurs comportent des distinctions entre les différentes activités économiques dans lesquelles sont engagées les entreprises. » <http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/naics-scian/2012/introduction-fra.htm>

attribuable, du moins en partie, au nombre élevé de francophones qui se rendent dans l'Ouest canadien pour travailler dans ce secteur.

Administrations publiques au Nouveau-Brunswick : pas le plus haut taux relatif de travailleurs bilingues

Le secteur des administrations publiques présente des résultats intéressants lorsque l'on compare le taux de bilinguisme au Nouveau-Brunswick et dans l'ensemble du Canada. Comme le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au pays, on pourrait croire que le taux de bilinguisme est beaucoup plus élevé que la moyenne nationale dans le secteur des administrations publiques, mais aussi comparativement aux secteurs où l'offre de services dans les deux langues n'est pas réglementée. Le taux de bilinguisme dans les administrations publiques est en fait inférieur à la moyenne provinciale³. En effet, dans 15 des 19 secteurs (autres que celui des administrations publiques), on trouve un taux de bilinguisme plus élevé, quand on compare le taux au Nouveau-Brunswick avec celui de l'ensemble du Canada, que dans le secteur des administrations publiques.

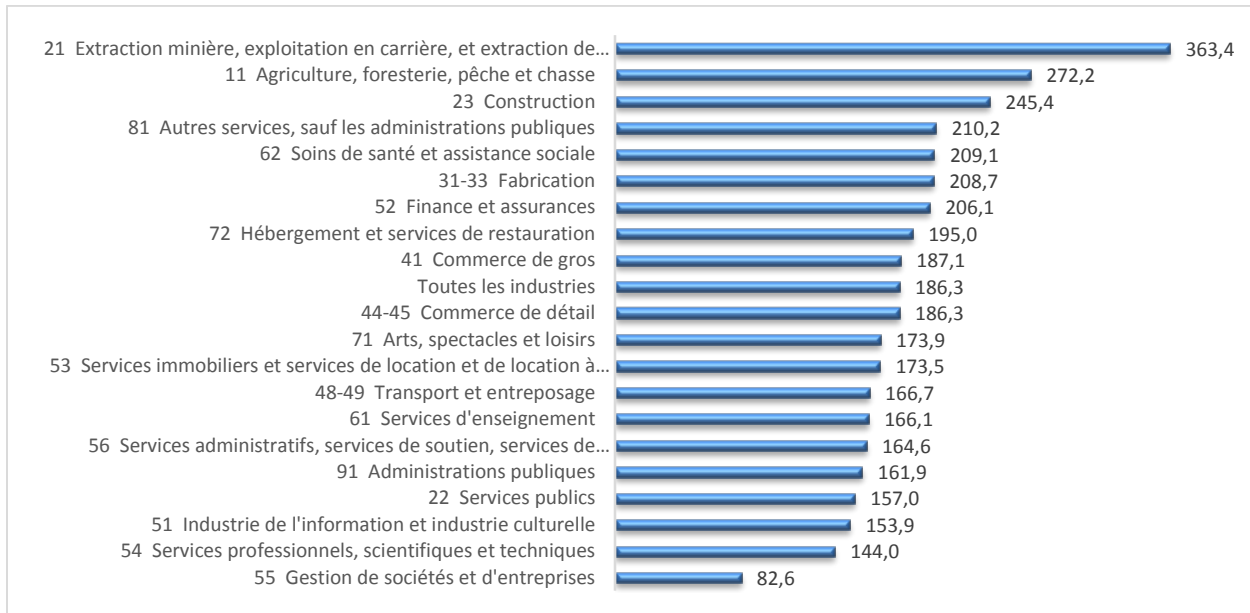
Figure 11 : Pourcentage d'employés ayant une connaissance de l'anglais et du français par secteur (codes à deux chiffres du SCIAN), Nouveau-Brunswick, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

³ Au niveau des codes à deux chiffres du SCIAN, où tous les ordres de gouvernement sont regroupés dans la catégorie administrations publiques.

Figure 12: Concentration relative d'employés ayant une connaissance de l'anglais et du français par secteur (codes à deux chiffres du SCIAN), Nouveau-Brunswick par rapport au Canada (Canada = 100), 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

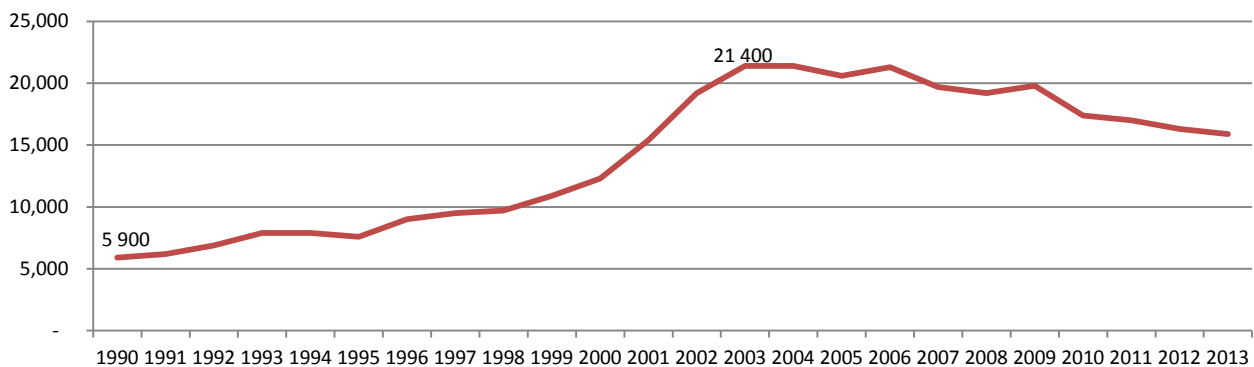
3. Les avantages économiques du bilinguisme

Le Nouveau-Brunswick profite de nombreux avantages économiques en raison de son statut de province officiellement bilingue. On constate des effets positifs sur le plan de l'attraction des investissements, du commerce, du tourisme et de l'immigration. La présente section décrit certains avantages économiques du bilinguisme, tandis que la section 4 présente les possibilités offertes par le bilinguisme pour soutenir le développement économique de la province au cours des prochaines années.

3.1 Le bilinguisme et la venue de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif

Dans les années 1990, la main-d'œuvre bilingue du Nouveau-Brunswick, un excellent réseau de télécommunications et des coûts d'exploitation très concurrentiels ont fait en sorte que plus de 40 centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif d'entreprises nationales et internationales, comme ExxonMobil, Xerox, IBM, FedEx, UPS, RBC, TD Insurance, Unilever et SNC-Lavalin, ont ouvert leurs portes dans la province. Le secteur économique qui regroupe la plupart des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif est celui des services aux entreprises, des services relatifs aux bâtiments et autres services de soutien. Entre 1990 et 2003, ce secteur a créé 15 500 emplois au Nouveau-Brunswick (Figure 13). La part provinciale du secteur a augmenté de 1,9 pour cent en 1990 à 3,5 pour cent en 2003.

Figure 13 : Emplois dans le secteur des services aux entreprises, des services relatifs aux bâtiments et autres services de soutien, Nouveau-Brunswick, 1990 à 2013



Source : Statistique Canada, CANSIM, Tableau 282-0008.

Encore aujourd'hui, malgré une phase de consolidation et l'impact des changements technologiques dans le secteur, on y trouve toujours plus de 15 000 emplois au Nouveau-Brunswick.

L'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 constitue une autre source de données qui illustrent l'importance de ce secteur pour le marché du travail au Nouveau-Brunswick. On constate que 10 600 personnes ont indiqué que leur profession était représentants/représentantes du service à la clientèle et de l'information. En tenant compte de la taille du marché du travail, on peut conclure que ce secteur emploie relativement plus de personnes que partout ailleurs au pays (Figure 14).

Selon l'Enquête nationale auprès des ménages, le Nouveau-Brunswick avait presque 4 fois plus de personnes qui travaillent dans le secteur des services aux entreprises en 2011 que l'ensemble du Canada.

Le bilinguisme est un facteur important pour expliquer pourquoi ces firmes choisissent de s'installer au Nouveau-Brunswick :

« Pour offrir un service qui comble les besoins des clients de toutes les régions du Canada, il faut un personnel dévoué, capable et bilingue. ING DIRECT a trouvé cette main-d'œuvre à Moncton, au Nouveau-Brunswick, où elle a établi en juillet 2011 un centre d'appels, le premier du groupe au Canada atlantique⁴. »

Derek Vanstone, vice-président à la stratégie de l'entreprise et aux affaires gouvernementales chez Air Canada, indiquait qu'une des

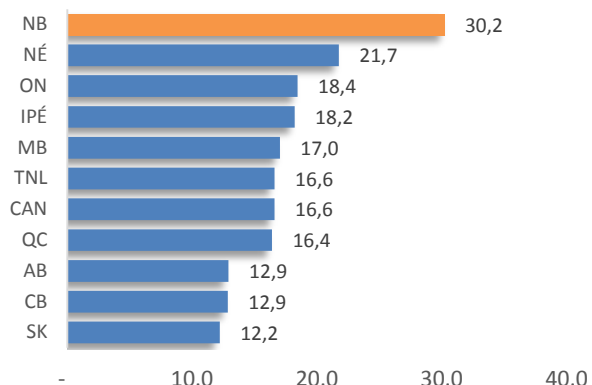
principales raisons pour l'expansion du centre de Saint John en 2014 était la possibilité de bien servir les clients en anglais et en français partout au Canada. Il disait : « Nous sommes très heureux d'accroître l'effectif de notre centre d'appels de service à la clientèle à Saint John et nous sommes fiers des services de haute qualité que nos employés ont fournis à nos clients au cours des 15 dernières années. » Il ajoutait : « Il s'agit d'une excellente nouvelle pour nos clients, car nous continuons d'améliorer nos temps de réponse et nos niveaux de service bilingue⁵. »

« Situé à Moncton, le centre de contact avec la clientèle [de RBC] est le plus grand en son genre au Canada atlantique, avec 800 employés chargés de fournir aux clients des conseils ainsi qu'un soutien en matière de ventes et de services, et ce, dans les deux langues officielles.⁶ »

« ... le président et chef de la direction de Rogers Câble, John Tory, a invoqué la présence d'une main-d'œuvre bilingue pour expliquer le nouvel investissement de son entreprise [centre de contact avec la clientèle de 600 emplois] à Moncton...⁷ »

Il est important de noter que, même si ces entreprises ont été attirées au Nouveau-Brunswick en partie par le bilinguisme de la main-d'œuvre provinciale, elles n'ont pas besoin d'avoir une main-d'œuvre

Figure 14: Représentants/représentantes du service à la clientèle et de l'information (CNP 655) par 1000 personnes dans le marché du travail



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

⁴ Investir NB. 2014. *ING Direct*. Études de cas. <http://investnb.ca/fr/etudes-de-cas/ing-direct-2/>

⁵ Investir NB. 2014. *Air Canada embauchera des employés additionnels à son centre d'appels de service à la clientèle à Saint John*. <http://investnb.ca/fr/nouvelles-rapports/air-canada-embauchera-des-employes-additionnels-son-centre-dappels-de-service-la-clientele-saint-john/>

⁶ Investir NB. 2014. *La Banque Royale du Canada*. Études de cas. <http://investnb.ca/fr/etudes-de-cas/royal-bank-canada/>

⁷ Ricard, Philippe. 2002. « Rogers créera 600 emplois à Moncton. » *L'Acadie Nouvelle*. 13 février 2002, p. 5.

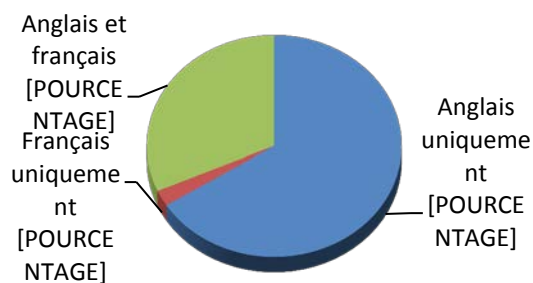
majoritairement bilingue : « Tout comme il n'est pas nécessaire que tous les employés parlent français, ils n'ont pas tous besoin de pouvoir parler anglais. [Traduction] ». ⁸ En fait, plusieurs n'ont besoin que de 25 à 30 pour cent d'employés bilingues, ce qui veut dire que des Néo-Brunswickois ne pouvant pas parler français ont également bénéficié directement des retombées économiques du bilinguisme.

La figure 15 montre la distribution des emplois du secteur des services administratifs et des services de soutien (SCIAN 561⁹) en fonction de la connaissance des langues officielles. Des 15 400 personnes travaillant dans le secteur, 10 160 ne parlent que l'anglais et 360 uniquement le français, tandis que 4 865 personnes ont indiqué connaître l'anglais et le français, soit 32 pour cent du total. Un pourcentage important des 10 160 travailleurs du secteur parlant seulement l'anglais n'aurait pas d'emploi si l'entreprise n'avait pas été attirée au Nouveau-Brunswick.

En fait, plusieurs n'ont besoin que de 25 à 30 pour cent d'employés bilingues, ce qui veut dire que des Néo-Brunswickois ne pouvant pas parler français ont également bénéficié directement des retombées économiques du bilinguisme. [...] Un pourcentage important des 10 160 travailleurs du secteur parlant seulement l'anglais n'aurait pas leur emploi si l'entreprise n'avait pas été attirée au Nouveau-Brunswick.

Les données relatives aux exportations interprovinciales et internationales publiées par Statistique Canada révèlent que le secteur a eu un impact positif sur le commerce de services pour la province. En 2011, l'année la plus récente pour laquelle les données sont disponibles, le secteur des services administratifs et des services de soutien du Nouveau-Brunswick a généré des revenus découlant des exportations interprovinciales de 1,26 milliard de dollars. Le secteur a généré des revenus additionnels de 109 millions de dollars par le biais des exportations internationales, pour un revenu total de 1,37 milliard de dollars.

Figure 15 : Emplois dans le secteur SCIAN 561 Services administratifs et services de soutien en fonction de la connaissance des langues officielles, Nouveau-Brunswick, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Si l'on tient compte de la taille de la population, le Nouveau-Brunswick génère deux fois plus de revenus d'exportation de ce secteur que la moyenne nationale (Tableau 1). Si l'on cible les revenus provenant des exportations interprovinciales, on constate que le Nouveau-Brunswick génère trois fois plus de revenus que la moyenne nationale. Aucune autre province ne rivalise avec la performance du Nouveau-Brunswick au chapitre des revenus d'exportations, en fonction de sa taille, pour le secteur des services administratifs et des services de soutien.

⁸ Foster, James. 2007. « Students bridge language barrier. » *Times & Transcript*. 30 juin 2007, p. B1.

⁹ Les services d'enquête et de sécurité et les services relatifs aux bâtiments et aux logements sont des exemples de sous-secteurs que l'on trouve dans SCIAN 561, en plus des centres de contact avec la clientèle.

Tableau 1 : Revenus d'exportations, secteur des services administratifs, services de soutien..., par personne (2011)*

	Revenus d'exportations interprovinciales <u>par personne</u>	Revenu d'exportations internationales <u>par personne</u>	Revenus d'exportations totales par personne	% de la moyenne nationale
Canada	553 \$	316 \$	869 \$	
Terre-Neuve-et-Labrador	294 \$	82 \$	376 \$	43 %
Île-du-Prince-Édouard	831 \$	160 \$	991 \$	114 %
Nouvelle-Écosse	497 \$	219 \$	716 \$	82 %
Nouveau-Brunswick	1 672 \$	145 \$	1 816 \$	209 %
Québec	434 \$	284 \$	718 \$	83 %
Ontario	634 \$	486 \$	1 120 \$	129 %
Manitoba	468 \$	120 \$	588 \$	68 %
Saskatchewan	265 \$	98 \$	363 \$	42 %
Alberta	598 \$	118 \$	717 \$	82 %
Colombie-Britannique	433 \$	233 \$	665 \$	77 %

*Ce secteur comprend les services de gestion des déchets et d'assainissement.

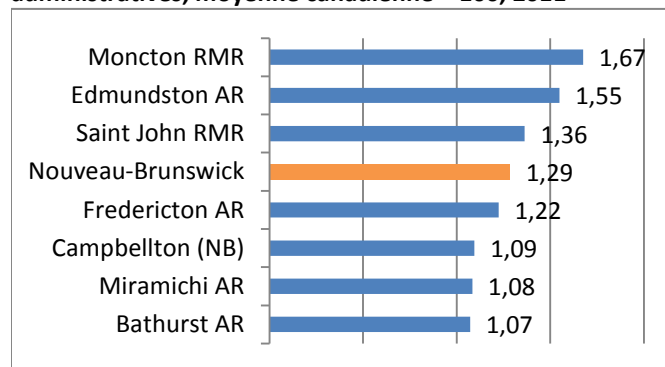
Source : Statistique Canada, CANSIM, Tableau 386-0003.

3.2 Le bilinguisme et les retombées économiques régionales au Nouveau-Brunswick

Une main-d'œuvre bilingue a été utilisée pour encourager des entreprises à venir s'installer partout au Nouveau-Brunswick, de SNC-Lavalin à Campbellton à Minacs à Bathurst et TD Insurance à Saint John. En utilisant les données sur les professions de l'Enquête nationale auprès des ménages, nous pouvons voir que tous les centres urbains de la province ont une proportion d'emploi supérieure à la moyenne nationale pour les fonctions administratives.

Le tableau 2 présente l'emploi pour certaines fonctions administratives et de service à la clientèle. Au sein de ces huit groupes, on retrouve 27 500 emplois dans la province en 2011.

Figure 16 : Quotient de localisation, Fonctions administratives, moyenne canadienne = 100, 2011



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Le quotient de localisation (QL) présente la concentration relative des emplois dans un secteur comparativement à une région de référence, souvent l'économie nationale, comme c'est le cas pour la présente analyse. En combinant l'emploi dans les huit professions administratives du tableau 2, on peut établir un quotient de localisation pour les centres urbains du Nouveau-Brunswick permettant de faire une comparaison avec le marché du travail pour l'ensemble du pays (Figure 16). Sur une base relative, Moncton a 67 pour cent plus d'emplois dans ces catégories que la moyenne nationale. Pour l'ensemble de la province, c'est 29 pour cent plus que la moyenne nationale. Le tableau 3 présente les quotients de localisation pour chacun des groupes de professions.

Tableau 2 : Emplois par professions – certaines professions où le bilinguisme représente un avantage clé (2011)*

Profession :	Nouveau-Brunswick	Moncton RMR	Saint John RMR	Fredericton AR	Bathurst AR	Miramichi AR	Campbellton (NB)	Edmundston AR
121 Superviseurs/superviseuses de services administratifs	1 845	460	300	195	85	35	-	145
1241 Adjointes administratifs/adjointes administratives	7 695	1 370	1 150	1 005	375	195	110	355
143 Finance, assurance et personnel de soutien administratif	4 425	1 335	730	695	100	145	80	95
1454 Intervieweurs/intervieweuses pour enquêtes et commis aux statistiques	895	165	80	95	40	20	25	20
2282 Agents/agentes de soutien aux utilisateurs	1 670	585	545	265	-	25	-	-
5125 Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes	380	185	35	75	-	-	-	-
6551 Représentants/représentantes au service à la clientèle - institutions financières	2 205	585	320	290	45	45	40	55
6552 Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle.	<u>8 425</u>	<u>2 770</u>	<u>1 945</u>	<u>1 075</u>	<u>295</u>	<u>330</u>	<u>115</u>	<u>260</u>
Total – Certaines professions	27 540	7 455	5 105	3 695	940	795	370	930

*L'Enquête nationale auprès des ménages publiée des niveaux d'emploi par augmentation de 5.

Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Table 3 : Quotient de localisation pour certaines professions (2011)

Marché du travail canadien = 1,00

Profession :	Nouveau-Brunswick	Moncton RMR	Saint John RMR	Fredericton AR	Bathurst AR	Miramichi AR	Campbellton (NB)	Edmundston AR
121 Superviseurs/superviseuses de services administratifs	1,12	1,35	1,05	0,84	1,26	0,62	-	3,15
1241 Adjointes administratifs/adjointes administratives	1,10	0,95	0,94	1,02	1,31	0,82	1,00	1,82
143 Finance, assurance et personnel de soutien administratif	0,94	1,36	0,89	1,05	0,52	0,90	1,08	0,72
1454 Intervieweurs/intervieweuses pour enquêtes et commis aux statistiques	1,17	1,04	0,60	0,88	1,28	0,76	2,07	0,93
2282 Agents/agentes de soutien aux utilisateurs	1,47	2,48	2,75	1,66	-	0,64	-	-
5125 Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes	1,06	2,49	0,56	1,49	-	-	-	-
6551 Représentants/représentantes au service à la clientèle - institutions financières	1,17	1,50	0,97	1,10	0,59	0,70	1,35	1,04
6552 Autres préposés/autres préposées aux services d'information et aux services à la clientèle.	<u>2,13</u>	<u>3,36</u>	<u>2,81</u>	<u>1,93</u>	<u>1,82</u>	<u>2,43</u>	<u>1,84</u>	<u>2,34</u>
QL pour les huit professions	1,29	1,67	1,36	1,22	1,07	1,08	1,09	1,55

Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

3.3 Le bilinguisme et les industries langagières

Selon l'Association de l'industrie de la langue/Language Industry Association (AILIA), les industries langagières peuvent être divisées en quatre groupes : la traduction, l'interprétation, l'enseignement des langues et les technologies langagières.

Le Québec fait figure de chef de file dans ce secteur avec 52 pour cent de l'ensemble des emplois dans le groupe professionnel CNP 5125 Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes au Canada.

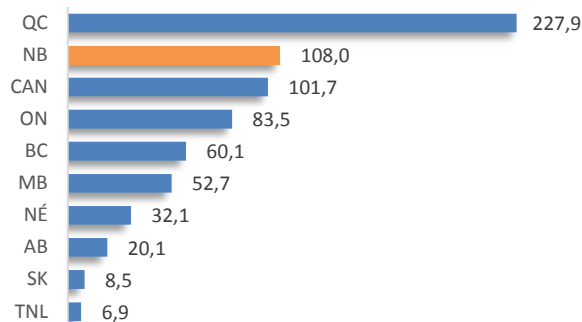
Le Nouveau-Brunswick arrive au second rang derrière le Québec, si on tient compte de la taille des provinces. On trouve 65 entreprises enregistrées dans le secteur SCIAN 541930 Services de traduction et d'interprétation¹⁰, et 380 personnes sont employées dans le groupe de professions CNP 5125 Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes, plus que dans toute autre province à l'exception du Québec, une fois les données ajustées pour tenir compte de la taille du marché du travail provincial (Figure 17).

Bien qu'elles ne se figurent pas dans les chiffres précédents puisqu'elles sont associées à des universités, le Nouveau-Brunswick compte plusieurs organismes qui ont une importante composante langagière et ont une réputation nationale et internationale, générant ainsi des revenus d'exportation. Il s'agit de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, du Centre de traduction et de terminologie juridique et de l'Observatoire international des droits linguistiques¹¹.

3.4 Le bilinguisme et l'exportation des services professionnels

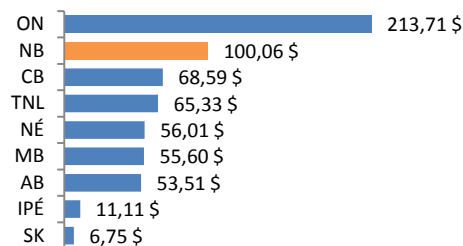
La langue n'est pas seulement un service exportable, il s'agit également d'un outil utilisé par les exportateurs de biens et services « plus traditionnels ». Exporter sur des marchés où l'on partage une langue commune accroît les probabilités de succès¹². Une étude récente du

Figure 17 : Traducteurs/traductrices, terminologues et interprètes (CNP 5125) par 100 000 personnes sur le marché du travail



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 18 : Revenus d'exportations par personne du marché québécois, secteur des services professionnels (2011)



Source : Statistique Canada, CANSIM Tableau 386-0003.

¹⁰ Source : Structure des industries canadiennes. Statistique Canada (juin 2014).

¹¹ <http://www.icrml.ca/en/>; http://www.cttj.ca/?page_id=228; et http://www.droitslinguistiques.ca/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=14&lang=en

¹² Voir, par exemple, Desjardins Pierre-Marcel. 2003. *Les exportations du Canada atlantique, sous l'angle des PME et des régions rurales*. Collection Maritimes. Moncton : Institut canadien de recherche sur le développement régional.

Conference Board du Canada est arrivée à la conclusion que « le Canada bilingue échange beaucoup plus avec les pays francophones que le Canada moins bilingue.¹³ »

Le Nouveau-Brunswick arrive au 8^e rang des provinces canadiennes pour ce qui est des revenus d'exportations interprovinciales au chapitre des services professionnels, tels que : architecture, génie et services connexes; services juridiques; publicité, relations publiques et services connexes. À l'exception du génie, la province n'a pas connu beaucoup de succès pour accroître ses revenus d'exportation. Par personne, les revenus d'exportation du Nouveau-Brunswick pour ce secteur sont 38 pour cent inférieurs à la moyenne nationale.

Par contre, le Nouveau-Brunswick arrive au second rang parmi toutes les provinces pour les revenus d'exportation des services professionnels vers le Québec, soit 53 pour cent de plus que la moyenne canadienne une fois les données ajustées pour la taille de la province. Il est donc évident que le bilinguisme permet d'accroître l'exportation de services professionnels au Québec. Nous reviendrons sur la question à la partie 4 en proposant quelques pistes pour stimuler les échanges commerciaux avec le Québec.

3.5 Miser sur le bilinguisme pour offrir des services d'assurance partout au pays

Le Nouveau-Brunswick attire un nombre croissant de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif du secteur de l'assurance depuis quelques années. La main-d'œuvre bilingue est l'une des principales raisons pour lesquelles des entreprises comme Co-operators à Moncton et TD Insurance à Saint John ont décidé de poursuivre leur croissance au Nouveau-Brunswick. Une étude du Bureau d'assurance du Canada publiée en 2011 révèle que 47 pour cent des compagnies d'assurance du Nouveau-Brunswick

La main-d'œuvre bilingue du Nouveau-Brunswick est une des principales raisons citées par les entreprises nationales du secteur de l'assurance pour accroître leurs activités dans la province.

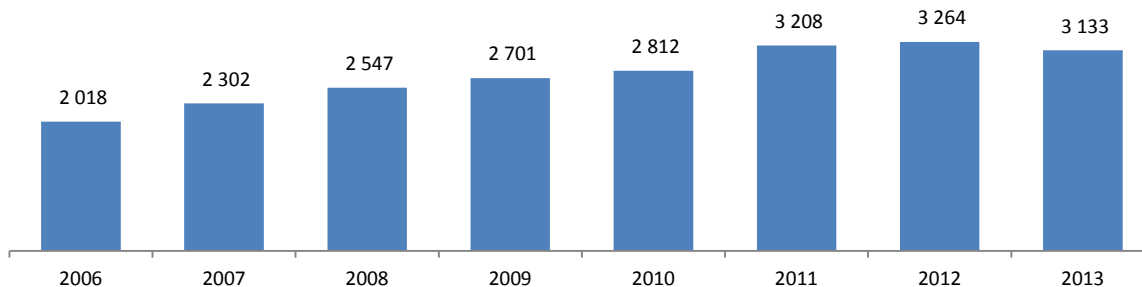
généraient des revenus d'exportation, principalement en offrant des services de soutien à la clientèle et de soutien administratif à des clients partout au pays¹⁴. Selon cette étude, quatre compagnies d'assurance du Nouveau-Brunswick ont indiqué que plus de 50 pour cent de leurs employés servaient des clients de l'extérieur de la province. Un certain nombre d'entreprises affirment qu'elles gèrent au Nouveau-Brunswick le surplus de cas en provenance du Québec, de l'Ontario et de l'Ouest canadien. Un sondage dans le cadre de cette étude demandait aux compagnies d'assurance de décrire l'avantage comparatif de leurs activités au Nouveau-Brunswick. La main-d'œuvre bilingue était une des principales raisons avancées pour justifier la croissance de leurs activités dans la province.

Être en mesure de servir les clients francophones est une raison importante pour laquelle les compagnies d'assurance ont augmenté leur main-d'œuvre dans la province de 55 pour cent entre 2006 et 2013 (Figure 19).

¹³ Le Conference Board du Canada. 2013. *Le Canada, le bilinguisme et le commerce*. Rapport présenté au RDÉE Canada, à la CEDEC et à Industrie Canada, p. 36.

¹⁴ Source : Bureau d'assurance du Canada. *New Brunswick's Insurance Industry: An Economic Growth Engine* (2011).

Figure 19 : Emplois dans les compagnies d'assurance au Nouveau-Brunswick (de 2006 à 2013)

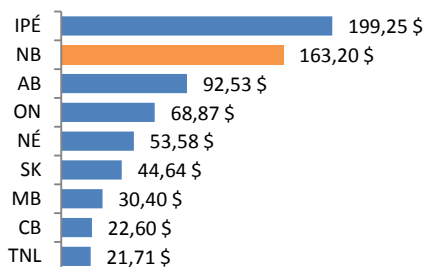


Source : Statistique Canada, CANSIM Tableau 281-0024.

3.6 Bilinguisme et tourisme

Les trois principales raisons pour lesquelles les touristes Québécois visitent le Nouveau-Brunswick sont la géographie, les attractions touristiques uniques de la province et la possibilité d'être servis en français.

Figure 20 : Revenus d'exportations par personne du marché québécois – secteur de l'hébergement et des services de restauration (2011)



Source : Statistique Canada, CANSIM, Tableau 386-0003.

Par exemple, en 2011, le secteur de l'hébergement et des services de restauration a généré 163,2 millions de dollars provenant des touristes québécois (considérés comme des revenus d'exportations interprovinciales), ce qui place la province au second rang, après l'Île-du-Prince-Édouard, une fois effectué l'ajustement en fonction de la population (Figure 20). Les revenus par personne du Nouveau-Brunswick correspondent à plus du double de ceux de l'Ontario et à plus du triple de ceux de la Nouvelle-Écosse.

Pour le Nouveau-Brunswick, le Québec est le principal marché pour le secteur de l'hébergement et des services de restauration, le nombre de visiteurs venant de cette province étant le double du nombre de visiteurs de la province au deuxième rang, la Nouvelle-Écosse.

Nous présentons à la partie 4 ci-après certaines pistes pour accroître encore davantage le commerce avec le Québec grâce au bilinguisme.

3.7 Bilinguisme et éducation postsecondaire

Les établissements d'enseignement postsecondaire au Nouveau-Brunswick ne sont pas bilingues. Le fait d'avoir des établissements offrant des programmes en anglais ou en français représente néanmoins un potentiel intéressant pour attirer des étudiants. Qui plus est, un environnement bilingue est une caractéristique qui rend les établissements d'enseignement néo-brunswickois encore plus attrayants.

Le Nouveau-Brunswick se classe troisième parmi les provinces canadiennes en ce qui a trait aux exportations interprovinciales des services d'éducation et cinquième pour les exportations internationales (Tableau 4). Les données qui nous auraient permis de retracer l'origine des étudiants des collèges communautaires n'étaient pas disponibles. Pour ce qui est des étudiants inscrits dans les universités, plus de 20 pour cent des étudiants canadiens étudiant au Nouveau-Brunswick venaient d'autres provinces, principalement du Canada atlantique et du centre du pays (Tableau 5). À ce niveau, les données ne sont pas disponibles sur une base linguistique ou par université. Par contre, les données par université sont disponibles pour les étudiants internationaux (Tableau 6). La University of New Brunswick – Saint John est le campus ayant le pourcentage le plus élevé d'étudiants internationaux, soit 22 pour cent en 2013-2014. Suivent le campus de Moncton de l'Université de Moncton et le campus de Fredericton de la University of New Brunswick. Comme le nombre d'étudiants internationaux a augmenté depuis 2011 (passant de 2 325 à 2 793) et que 2011 est la dernière année pour laquelle nous avons des données sur les revenus d'exportation du secteur, nous pouvons supposer que ces revenus ont augmenté.

Sur tous les campus de la province, le pourcentage d'étudiants internationaux a augmenté entre 2009-2010 et 2013-2014 (Tableau 7). Le campus de Moncton de l'Université de Moncton a connu la croissance la plus importante. Compte tenu des défis démographiques dans la province, attirer des étudiants internationaux est essentiel, tant pour les universités de la province que pour leur contribution à l'économie provinciale, puisque les inscriptions provenant des marchés locaux ont diminué dans tous les campus.

Tableau 4 : Revenus d'exportations du secteur des services d'éducation par province (2011)

	<i>Exportations interprovinciales</i>		<i>Exportations internationales</i>		<i>Exportations totales</i>	
	<u>Million \$</u>	<u>Par personne</u>	<u>Million \$</u>	<u>Par personne</u>	<u>Million \$</u>	<u>Par personne</u>
Île-du-Prince-Édouard	7,6 \$	52,76 \$	19,7 \$	136,77 \$	27,3 \$	189,53 \$
Nouvelle-Écosse	105,5 \$	111,70 \$	31,4 \$	33,25 \$	136,9 \$	144,95 \$
Ontario	514,6 \$	38,80 \$	986,8 \$	74,40 \$	1 501,4 \$	113,20 \$
Colombie-Britannique	98,3 \$	21,85 \$	348,8 \$	77,53 \$	447,1 \$	99,37 \$
Nouveau-Brunswick	39,8 \$	52,68 \$	27,2 \$	36,00 \$	67,0 \$	88,68 \$
Alberta	168,6 \$	44,48 \$	114,5 \$	30,21 \$	283,1 \$	74,69 \$
Terre-Neuve-et-Labrador	16,0 \$	30,47 \$	12,5 \$	23,81 \$	28,5 \$	54,28 \$
Québec	107,6 \$	13,44 \$	250,6 \$	31,30 \$	358,2 \$	44,73 \$
Saskatchewan	17,3 \$	16,22 \$	17,6 \$	16,50 \$	34,9 \$	32,73 \$
Manitoba	11,5 \$	9,32 \$	17,4 \$	14,10 \$	28,9 \$	23,42 \$

Source : Statistique Canada, CANSIM Tableau 386-0003.

Tableau 5 : Inscriptions dans les universités du Nouveau-Brunswick, province d'origine et étudiants internationaux, de 2009-2010 à 2013-2014

	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Citoyen(ne) canadien(ne)/Résident permanent	20 400	20 198	19 921	19 372	18 430
Terre-Neuve et Labrador	252	228	208	204	227
Île-du-Prince-Édouard	539	540	519	506	524
Nouvelle-Écosse	1 632	1 633	1 644	1 587	1 534
Nouveau-Brunswick	15 969	15 793	15 559	15 016	14 153
Québec	455	423	390	426	411
Ontario	906	948	901	920	903
Manitoba	43	45	48	47	46
Saskatchewan	41	43	38	41	38
Alberta	256	239	243	240	237
Colombie-Britannique	170	182	183	186	164
Nunavut	8	6	17	6	5
Territoires du Nord-Ouest	8	9	9	7	12
Yukon	8	8	6	6	9
Extérieur du Canada	87	85	146	163	160
Origine inconnue	26	16	10	17	7
International	1 826	2 057	2 325	2 609	2 793
Total	1 826	22 255	22 246	21 981	21 223

Source : http://www.cespm.ca/media/84337/Enr_Table7_2013_2014F.pdf

Tableau 6 : Inscriptions dans les universités du Nouveau-Brunswick, étudiants internationaux, de 2009-2010 à 2013-2014

	2009-2010		2010-2011		2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	N ^{bre}	% du total	N ^{bre}	% du total	N ^{bre}	% du total	N ^{bre}	% du total	N ^{bre}	% du total
Campus universitaire de Moncton	489	9,9 %	544	11,2 %	579	12,1 %	663	13,7 %	787	16,9 %
Campus universitaire de Shippagan	18	2,9 %	20	3,4 %	24	4,3 %	24	4,7 %	32	6,8 %
Campus universitaire d'Edmundston	34	4,9 %	39	6,2 %	23	3,9 %	30	5,0 %	39	7,1 %
Mount Allison University	184	7,4 %	210	8,1 %	201	7,9 %	241	9,0 %	231	9,3 %
St. Thomas University	81	3,2 %	72	2,8 %	78	3,0 %	102	4,1 %	121	5,2 %
University of New Brunswick – Fredericton	654	7,7 %	716	8,5 %	816	9,8 %	914	11,2 %	1 033	12,6 %
University of New Brunswick – Saint John	366	14,7 %	456	17,9 %	604	21,9 %	635	23,1 %	550	22,0 %
Total – Nouveau-Brunswick	1 806	8,2 %	2 057	9,2 %	2 325	10,5 %	2 609	11,9 %	2 793	13,2 %

Source : http://www.cespm.ca/media/84331/Enr_Table5_2013_2014F.pdf

Tableau 7 : Croissance des inscriptions totales dans les universités du Nouveau-Brunswick, étudiants nationaux et internationaux, de 2009-2010 à 2013-2014

	Étudiants nationaux	Étudiants internationaux
Campus universitaire de Moncton	-12,5 %	60,9 %
Campus universitaire de Shippagan	-26,7 %	77,8 %
Campus universitaire d'Edmundston	-22,7 %	14,7 %
Mount Allison University	-1,4 %	25,5 %
St. Thomas University	-9,6 %	49,4 %
University of New Brunswick – Fredericton	-8,5 %	58,0 %
University of New Brunswick – Saint John	-8,3 %	50,3 %
Total – Nouveau-Brunswick	-9,7 %	53,0 %

Source : http://www.cespm.ca/media/84331/Enr_Table5_2013_2014F.pdf et http://www.cespm.ca/media/84319/Enr_Table1_2013_2014F.pdf

3.8 Le bilinguisme pour attirer des immigrants

L'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 nous apprend que 2 465 immigrants vivant au Nouveau-Brunswick ont le français comme langue maternelle. Le Nouveau-Brunswick se classe cinquième parmi les provinces canadiennes en ce qui a trait au nombre d'immigrants francophones. Toutefois, quand on ajuste les données en fonction de la population, le Nouveau-Brunswick se retrouve au deuxième rang avec 33 immigrants francophones par 10 000 habitants. Pendant la période de cinq ans entre 2006 et 2011, 500 immigrants francophones établis au Canada demeuraient au Nouveau-Brunswick en 2011.

Si l'on étend l'analyse pour inclure les immigrants parlant français (en plus de leur langue maternelle), il y avait 7 290 immigrants francophones vivant au Nouveau-Brunswick en 2011.

Il est évident que le Nouveau-Brunswick connaît plus de succès que la plupart des provinces dans ses efforts pour attirer des immigrants francophones, mais les résultats ne sont pas satisfaisants, étant bien en deçà de la moyenne nationale. En d'autres mots, 3,4 pour cent des francophones canadiens résident au Nouveau-Brunswick, mais la province n'attire que 1,1 pour cent des immigrants francophones. La question relative aux possibilités d'accroissement de l'immigration francophone et bilingue est approfondie à la partie 4.

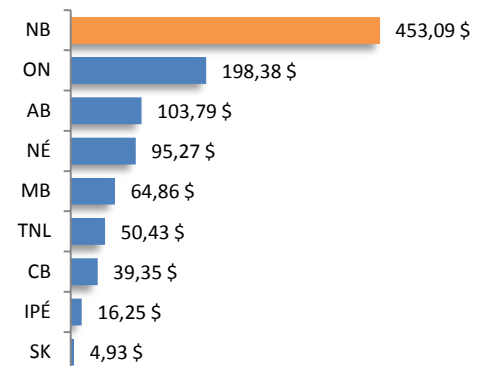
3.9 Bilinguisme et commerce avec le Québec

Les faits indiquent clairement que le bilinguisme a permis aux entreprises néo-brunswickoises de connaître du succès sur le marché québécois. Selon Statistique Canada, en 2011, le Nouveau-Brunswick générait plus de 4,8 milliards de dollars en revenus d'exportation au Québec. Pendant la période de cinq ans allant de 2007 à 2011, la moyenne des revenus d'exportations vers le Québec a atteint 3,9 milliards de dollars. Par personne, aucune autre province ne génère autant de revenus de ses exportations au Québec.

Même si les biens représentent une part importante des revenus d'exportations du Nouveau-Brunswick, l'exportation de services est également importante. Entre 2007 et 2011, le Nouveau-Brunswick a généré en moyenne des revenus annuels d'exportation de services vers le Québec de près de 1,2 milliard de dollars. En fonction de la taille de la population, seule l'Ontario générerait plus de revenus d'exportations vers le Québec provenant du secteur des services.

Les centres de contact avec la clientèle dont nous avons discuté précédemment génèrent d'importants revenus du marché québécois. Les revenus d'exportations au Québec générés par le secteur des services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement étaient de 433 millions de dollars pour le Nouveau-Brunswick en 2011. Bien que nous n'ayons pas les données désagrégées pour ce secteur, nous pouvons émettre l'hypothèse que la part du lion des revenus d'exportations provient des services administratifs et de soutien. C'est l'impact de Néo-Brunswickois bilingues faisant affaire avec des entreprises et des consommateurs québécois à partir de centres de contact avec la clientèle. Comme on peut le constater à la Figure 21, le Nouveau-Brunswick génère par personne deux fois plus de revenus dans ce secteur grâce aux exportations au Québec que son plus proche concurrent, l'Ontario.

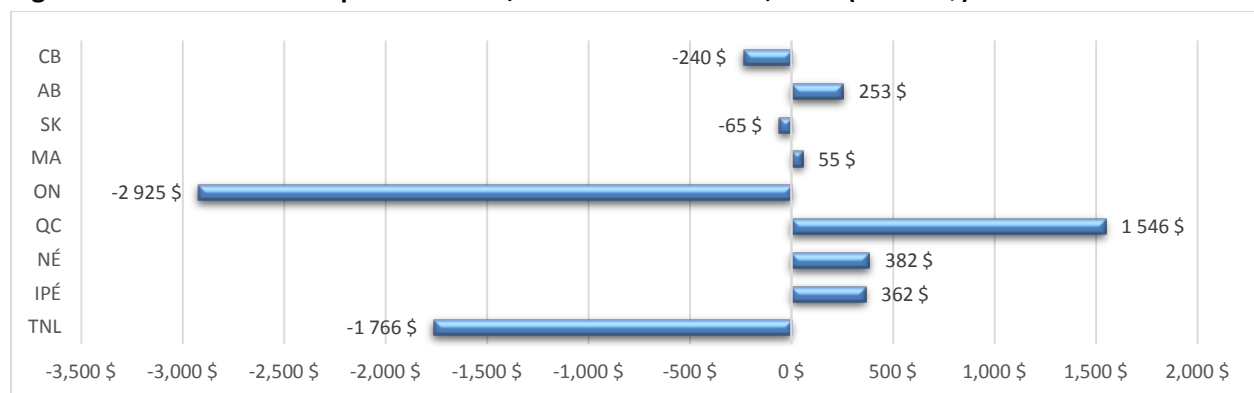
Figure 21 : Revenus d'exportations par personne provenant du marché québécois, Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement (moyenne annuelle 2007-2011)



Source : Statistique Canada, CANSIM, Tableau 386-0003.

Le secteur du transport du Nouveau-Brunswick tire également des revenus d'exportations importants du Québec. Entre 2007 et 2011, le secteur du transport et services connexes a généré en moyenne 148 millions de dollars en revenus d'exportations du Québec par année. Compte tenu de la population de la province, ce résultat place le Nouveau-Brunswick au troisième rang, derrière l'Ontario et le Manitoba.

Figure 22 : Commerce interprovincial net, Nouveau-Brunswick, 2011 (million \$)



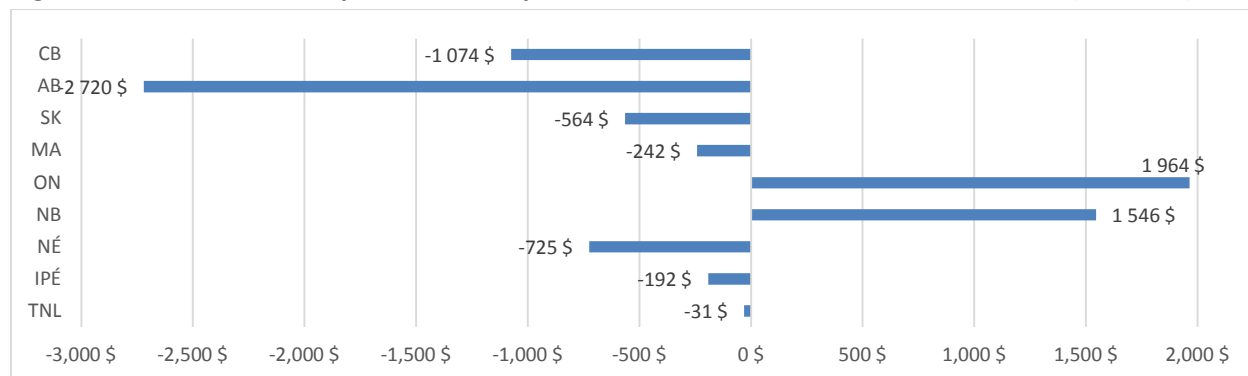
Source : Calculs des auteurs à partir des données de Statistique Canada : CANSIM 386-0003.

La présence globale du Nouveau-Brunswick sur le marché québécois est très importante. Il s'agit de la province avec laquelle le Nouveau-Brunswick a le plus gros surplus commercial (Figure 22). En fait,

seulement deux provinces avaient un surplus commercial avec le Québec (Figure 23). L'Ontario avait, en 2011, un surplus de près de 2 milliards de dollars, et le Nouveau-Brunswick, dont l'économie est beaucoup plus petite, avait néanmoins un surplus de plus de 1,5 milliard de dollars.

Il existe de nombreuses possibilités d'accroître encore davantage nos liens commerciaux avec le Québec et nous reviendrons sur la question dans la partie 4.

Figure 23 : Commerce interprovincial net, provinces canadiennes avec le Québec, 2011 (million \$)



Source : Calculs des auteurs à partir des données de Statistique Canada : CANSIM 386-0003.

3.10 Bilinguisme et commerce avec la Francophonie

Les États-Unis sont le principal partenaire commercial du Nouveau-Brunswick. En 2013, la province exportait des marchandises pour une valeur de plus de 13 milliards de dollars vers son voisin du Sud, ce qui représentait 90 pour cent des exportations internationales de la province. Au cours de la même année, les exportations canadiennes de marchandises vers les États-Unis représentaient 75,9 pour cent des exportations totales du pays¹⁵. Afin d'analyser les exportations de la province vers des pays francophones, nous pouvons cibler les pays membres de l'Organisation internationale de la Francophonie, dont le Nouveau-Brunswick est membre. Créée en 1970, l'OIF « a pour mission de donner corps à une solidarité active entre les 80 États et gouvernements qui la composent (57 membres et 23 observateurs)¹⁶. »

L'élection de Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale du Canada, à la tête de La Francophonie, pourrait être bénéfique pour le Nouveau-Brunswick et lui permettre d'accroître ses liens commerciaux avec les pays de la Francophonie.

En ciblant les pays membres de la Francophonie, on constate qu'ils sont la destination d'un pour cent des exportations internationales de marchandises du Nouveau-Brunswick, comparativement à 2,1 pour cent pour l'ensemble du Canada (Tableau 8). Toutefois, en excluant des calculs les exportations vers les États-Unis, on trouve que ce sont 10,4 pour cent des exportations du Nouveau-Brunswick qui vont dans les pays de la Francophonie, un pourcentage supérieur à la moyenne nationale de 8,6 pour cent. Comme la proximité culturelle a un impact positif en ce qui a trait au commerce international, nous pouvons

¹⁵ Source : Industrie Canada, Données sur le commerce en direct.

¹⁶ <http://www.francophonie.org/L-Organisation-internationale-de-42707.html>

faire l'hypothèse que le bilinguisme au Nouveau-Brunswick est un élément important pour expliquer le succès relatif de la province sur les marchés des pays membres de la Francophonie¹⁷.

Tableau 8 : Part de la Francophonie dans les exportations du Canada et du Nouveau-Brunswick (2013)

	Pourcentage des exportations vers les pays membres de la Francophonie	Pourcentage des exportations vers les pays membres de la Francophonie, en excluant du calcul les exportations vers les États-Unis
Canada	2,1 %	8,6 %
Nouveau-Brunswick	1,0 %	10,4 %

Source : Industrie Canada, Données sur le commerce en direct, calculs des auteurs.

3.11 Le marché du travail bilingue

Le bilinguisme est une compétence que valorise le marché au même titre qu'une formation postsecondaire ou d'autres compétences spécifiques.

Le bilinguisme est une compétence que valorise le marché au même titre qu'une formation postsecondaire ou d'autres compétences spécifiques. Cette compétence génère des avantages sur le marché du travail. Les résultats de l'Enquête nationale auprès des ménages révèlent qu'au Nouveau-Brunswick les personnes parlant l'anglais et le français étaient plus actives sur le marché du travail (avec un

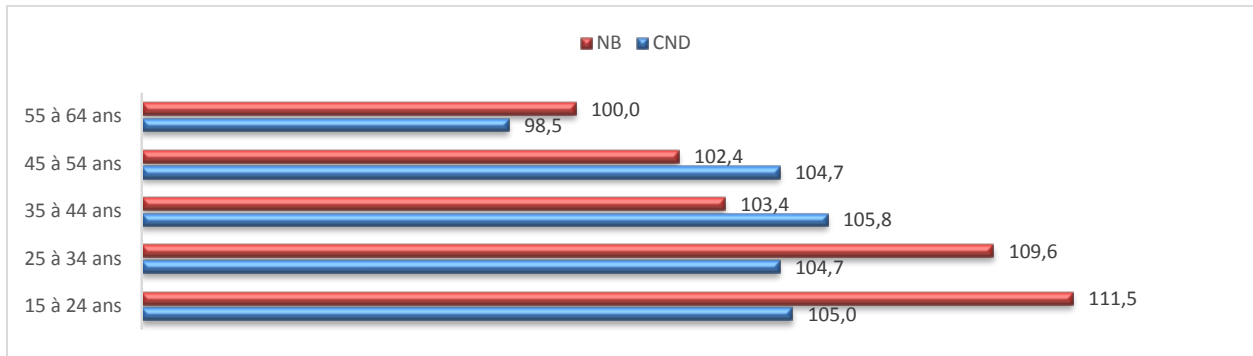
taux d'activité plus élevé – soit le pourcentage de la population adulte ayant un emploi ou cherchant activement un emploi) que les personnes ne parlant que l'anglais (Figure 24) ou le français (Figure 25), et ce pour toutes les catégories d'âge. C'est également le cas pour le Canada.

Au Nouveau-Brunswick, l'analyse comparative des personnes bilingues et de celles parlant seulement anglais révèle que l'avantage est beaucoup plus important pour les groupes d'âge plus jeunes. Le taux d'activité pour la catégorie de 15 à 24 ans, par exemple, est 11,5 pour cent plus élevé. Qui plus est, l'avantage est beaucoup plus important lorsque la comparaison porte sur les personnes parlant seulement le français que lorsqu'elle porte sur les personnes parlant seulement l'anglais.

Au cours des 25 dernières années, l'écart entre le taux d'activité des personnes bilingues et celui des personnes parlant seulement anglais a augmenté, tant au Nouveau-Brunswick que pour l'ensemble du Canada, alors qu'il a diminué entre les personnes bilingues et celles parlant seulement le français (Figures 26 et 27).

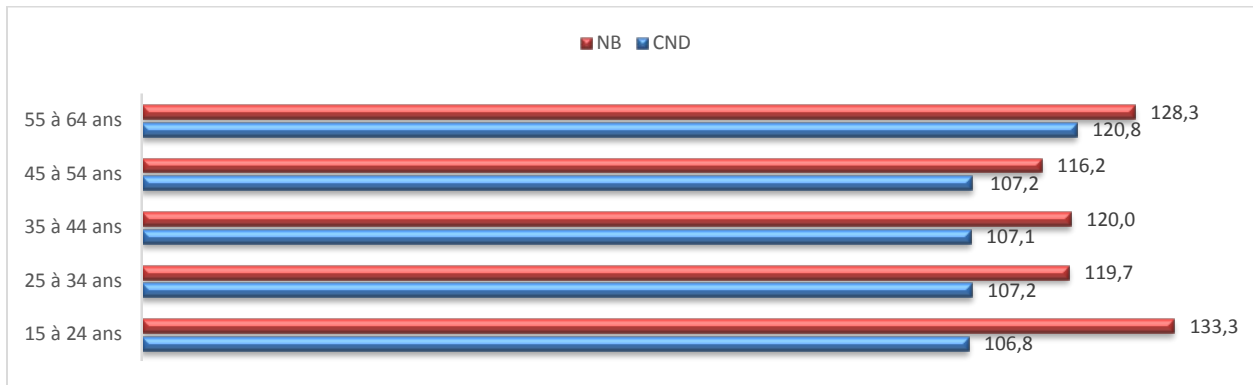
¹⁷ Desjardins, Pierre-Marcel. 2003. *Les exportations du Canada atlantique, sous l'angle des PME et des régions rurales*. Collection Maritimes. Moncton : Institut canadien de recherche sur le développement régional, 128 pages.

Figure 24 : Avantage pour le taux d'activité, anglais et français vs anglais seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 2011, anglais seulement = 100



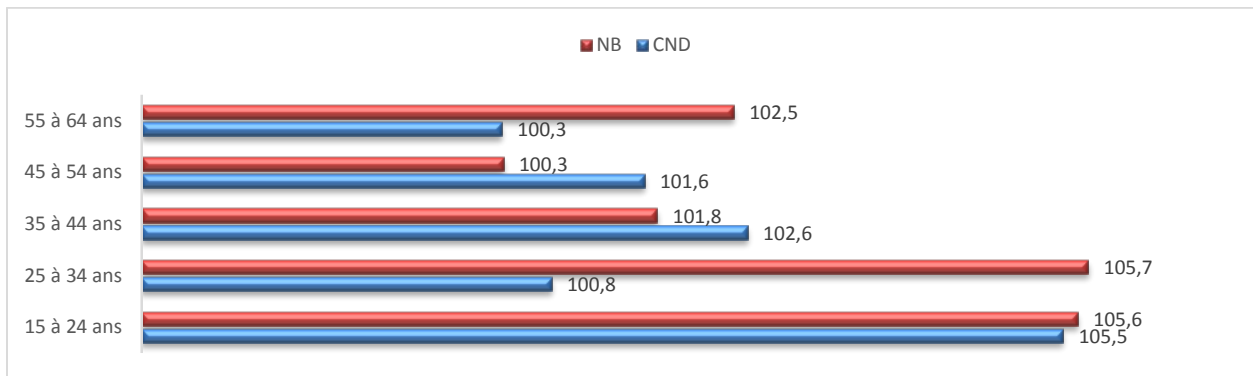
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 25 : Avantage pour le taux d'activité, anglais et français vs français seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 2011, français seulement = 100



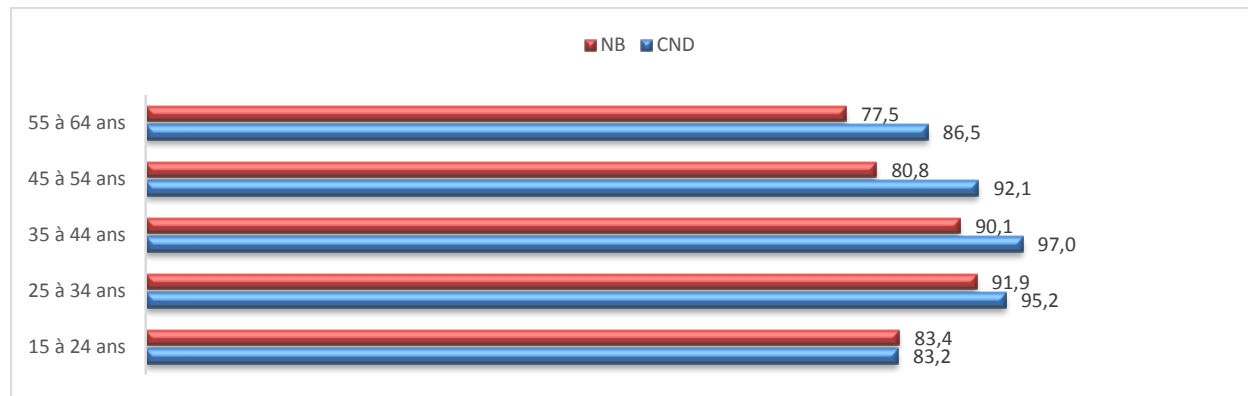
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 26 : Variation de l'avantage pour le taux d'activité, anglais et français vs anglais seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 1996 vs 2011, 1996 = 100



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 27: Variation de l'avantage pour le taux d'activité, anglais et français vs français seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 1996 vs 2011, 1996 = 100

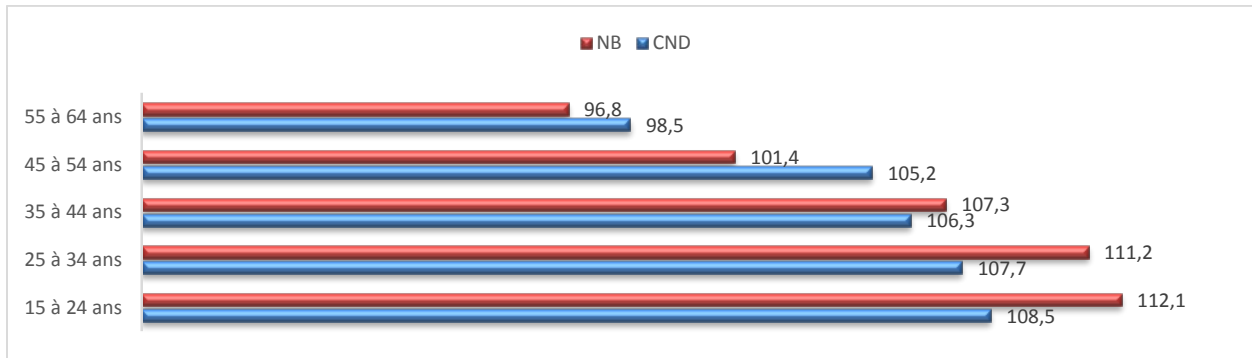


Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Les résultats pour le taux d'emploi (pourcentage de la population adulte ayant un emploi) sont similaires à ceux pour le taux d'activité. Alors que l'écart du taux d'emploi entre les personnes bilingues et celles parlant seulement français augmente pour les catégories plus jeunes (atteignant 12,1 pour cent pour le groupe des 15 à 24 ans), il demeure essentiellement constant lorsque l'on compare les personnes bilingues et ceux parlant seulement français (Figures 28 et 29). L'écart est beaucoup plus élevé entre le taux d'emploi des personnes bilingues et celui des personnes parlant seulement français, atteignant 44,7 pour cent pour la catégorie de 55 à 64 ans. Au Nouveau-Brunswick, l'écart entre le taux d'emploi des personnes bilingues et celui des personnes parlant seulement anglais a augmenté au cours des 25 dernières années, particulièrement pour les catégories d'âge plus jeunes (Figure 30). Les résultats sont généralement similaires pour le Canada, bien que l'ampleur soit moindre. Par contre, l'écart entre le taux d'emploi des personnes bilingues et celui des personnes parlant seulement français a diminué au cours des 25 dernières années au Canada, mais particulièrement au Nouveau-Brunswick (Figure 31).

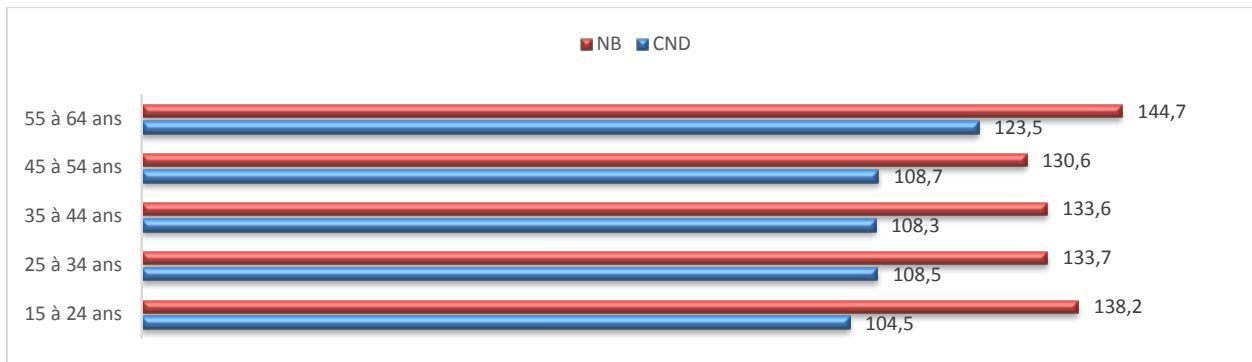
Nous pouvons donc conclure que les personnes bilingues tirent un réel avantage de cette compétence sur le marché du travail. Cette constatation vaut autant pour le taux d'activité que pour le taux d'emploi. L'avantage est généralement plus important au Nouveau-Brunswick qu'au Canada dans son ensemble, et il est plus important lorsque la comparaison porte sur les personnes bilingues que sur celles parlant seulement anglais. De plus, l'avantage s'est accru dans une proportion supérieure, au cours des 25 dernières années, lorsque la comparaison porte sur les personnes parlant seulement anglais que sur celles parlant seulement français. Nous pouvons également conclure qu'il est plus difficile pour les personnes parlant seulement français de trouver un emploi que pour celles parlant seulement anglais ou les personnes bilingues.

Figure 28 : Avantage pour le taux d'emploi, anglais et français vs anglais seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 2011, anglais seulement = 100



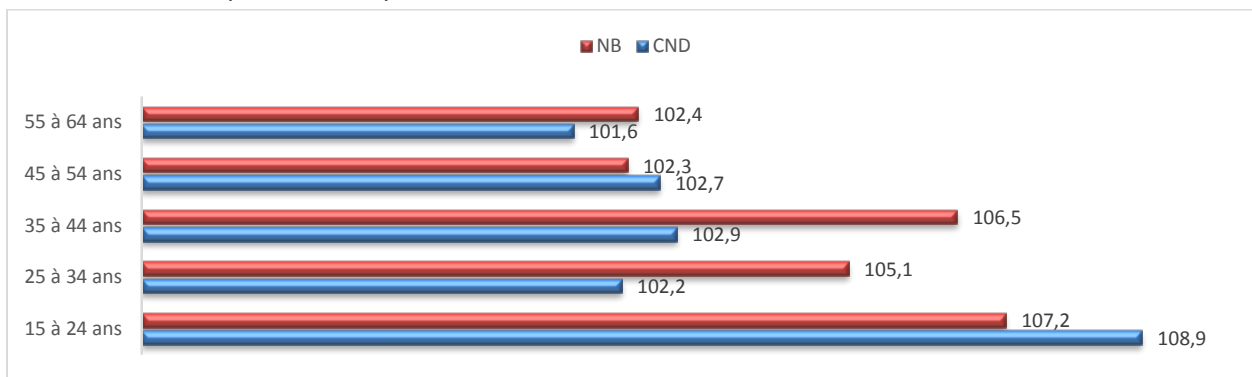
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 29 : Avantage pour le taux d'emploi, anglais et français vs français seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 2011, français seulement = 100



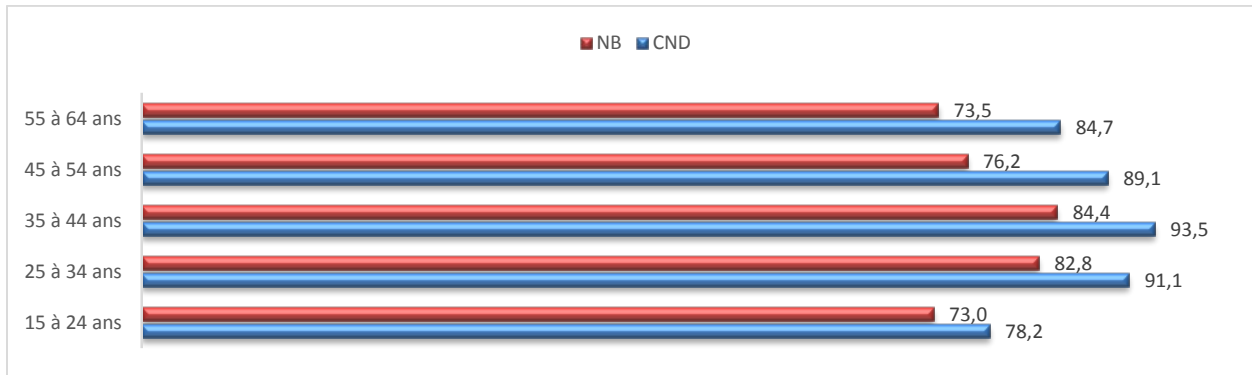
Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 30 : Variation de l'avantage pour le taux d'emploi, anglais et français vs anglais seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 1996 vs 2011, 1996 = 100



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 31 : Variation de l'avantage pour le taux d'emploi, anglais et français vs français seulement, Canada et Nouveau-Brunswick, 1996 vs 2011, 1996 = 100



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

4. Perspectives d'avenir en matière de développement économique : le bilinguisme comme effet de levier 2.0

Le Nouveau-Brunswick tire des avantages économiques considérables du bilinguisme de sa population et de son marché du travail. La province a ainsi pu attirer des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif, développer une industrie langagière et favoriser la croissance de ses exportations interprovinciales et internationales. Notre politique d'appui des langues officielles a permis de soutenir le développement de plusieurs créneaux économiques. Nous pouvons utiliser cet avantage compétitif pour bonifier notre développement économique au cours des prochaines années. À titre d'exemple, une récente étude estime la contribution du multilinguisme en Suisse (où il existe quatre langues officielles) à 10 pour cent du produit intérieur brut (PIB) du pays¹⁸. Il existe plusieurs pistes. Certaines sont intimement liées à des activités de secteurs de la nouvelle économie comme les centres de contact avec la clientèle ou les industries langagières. D'autres ciblent des secteurs plus traditionnels comme la forêt ou les pêches où une force de vente bilingue permet de multiplier les débouchés sur de nombreux marchés où la capacité de communiquer dans la langue locale accroît le potentiel d'exportation.

4.1 Perspectives d'avenir : centres de contact avec la clientèle et médias sociaux

Le Nouveau-Brunswick possède le plus important secteur des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif au pays, en proportion de l'emploi total. Toutefois, la structure du secteur est en mutation. De plus en plus de transactions se font « en ligne » et la demande de services à la clientèle offerts par des agents au téléphone est en décroissance. Par contre, la demande de services internet, par le biais de courriels, de clavardage ou de médias sociaux, est en croissance. Plusieurs centres de contact avec la clientèle de la province s'adaptent à cette nouvelle réalité et les employés communiquent à l'aide de ces méthodes innovatrices.

Cette nouvelle réalité exige de nouvelles compétences. L'utilisation des médias sociaux requiert des compétences en rédaction et dans l'utilisation d'un clavier. Ces exigences peuvent s'avérer encore plus importantes dans un environnement bilingue où les agents du service à la clientèle doivent écrire rapidement et bien.

Toutefois, la capacité de servir les clients en anglais et en français par le biais de courriels, du clavardage et des médias sociaux, devrait caractériser la nouvelle mouture du secteur et le Nouveau-Brunswick doit prendre les mesures nécessaires pour tirer profit de ces changements. Les employés devront être formés pour acquérir les compétences requises pour utiliser les nouvelles technologies. On pourrait même soutenir que le fait d'avoir des employés qui parlent d'autres langues, comme l'espagnol, pourrait accroître encore davantage les perspectives de croissance du secteur au Nouveau-Brunswick.

Dans l'avenir, il pourrait y avoir moins d'employés dans les centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif, mais ils seront mieux payés et offriront des services à la clientèle plus diversifiés.

¹⁸ Grin, François, Claudio Sfreddo et François Vaillancourt. 2009. *Langue étrangère dans l'activité professionnelle (« LEAP »)*. Programme national de recherche 56 : Multilinguisme et compétences linguistiques en Suisse. Rapport final de recherche. 53 pages.

4.2 Perspectives d'avenir : industries langagières et technologies de l'information

Le Nouveau-Brunswick possède la deuxième industrie langagière en importance au pays, compte tenu de sa population. Toutefois, plusieurs de nos entreprises sont petites et n'ont pas la taille requise pour développer de nouveaux marchés. De plus, peu d'entreprises ont mis au point des technologies et des services innovateurs pour l'industrie au Nouveau-Brunswick.

Le gouvernement devrait encourager la collaboration entre ces petites entreprises afin d'avoir l'échelle requise pour obtenir des contrats à l'extérieur de la province. Cette initiative pourrait être pilotée par un modèle *SavoirSphère*. « *SavoirSphère* Canada Inc. a été mise sur pied en 1995 comme modèle d'impartition visant à aider l'industrie de la formation et du savoir du Nouveau-Brunswick à être plus concurrentielle en matière de possibilités nationales et internationales¹⁹. » Alianco²⁰, une alliance de traducteurs professionnels du Nouveau-Brunswick et des autres provinces maritimes, représente d'ailleurs une excellente initiative pour permettre aux traducteurs locaux de s'unir pour tenter d'obtenir de plus gros projets.

Le nouvel Accord économique et commercial global (AECG) entre le Canada et l'Union européenne ouvre la porte à un marché de la traduction évalué à 26 milliards de dollars pour les traducteurs, terminologues et interprètes. D'autres industries langagières axées sur les technologies (comme l'interprétation au téléphone, l'un des segments connaissant la plus forte croissance) présentent d'intéressantes perspectives pour les traducteurs, terminologues et interprètes du Nouveau-Brunswick.

En ce qui a trait aux technologies langagières, le gouvernement et les agences de développement économique devraient promouvoir les activités entrepreneuriales qui se retrouvent à la frontière entre les industries langagières et la technologie. En 2014, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé qu'il allait appuyer un nouveau centre de développement de l'industrie langagière au campus de Shippagan de l'Université de Moncton. Le communiqué de presse faisant l'annonce du projet présentait l'objectif du centre comme suit : « Ce projet vise à mettre sur pied le Centre DILan, qui mettrait à profit l'expertise du Laboratoire de recherche en interaction Humain-Système de l'Université de Moncton, campus de Shippagan, jumelée avec un cabinet en traduction, le Centre Transmed de Campbellton, afin de développer, valider, adapter et commercialiser de nouvelles technologies langagières²¹. »

Il s'agit d'un excellent premier pas, mais on peut faire encore plus. Il existe de nombreux centres d'incubation de l'entrepreneuriat dans la province qui pourraient être utilisés pour appuyer le développement de technologies liées à l'industrie langagière. De plus, la province pourrait déployer plus d'efforts afin d'attirer des entrepreneurs en technologies de pays francophones. Ces entrepreneurs pourraient être attirés au Nouveau-Brunswick afin de servir le marché nord-américain à partir de la province.

¹⁹ http://www.learnisphere.ca/?page_id=29&lang=fr

²⁰ <http://alianco.ca/about-us/?lang=fr>

²¹ Gouvernement du Nouveau-Brunswick. 2014. *Le gouvernement provincial aide à l'établissement d'un centre de développement de l'industrie langagière à Shippagan*. www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/communiqu2014.05.0575.html

4.3 Perspectives d'avenir : commerce et investissement internationaux

Le Nouveau-Brunswick génère relativement peu de revenus d'exportations ailleurs que des États-Unis. Quatre-vingt-dix pour cent de nos exportations de marchandises se dirigent vers notre voisin du Sud. Une analyse de douze pays où l'on trouve une importante population francophone (comme langue principale ou secondaire) révèle que le Nouveau-Brunswick y a généré 145 millions de dollars de revenus d'exportations de marchandises en 2013 (Tableau 9). Environ 1 pour cent seulement de nos exportations de marchandises est destiné aux pays membres de la Francophonie (Tableau 10). Les principaux secteurs d'exportation vers ces pays sont les suivants : distribution des métaux recyclables (57,6 millions de dollars), produits pétroliers raffinés (52 millions de dollars) et produits de la mer (16,2 millions de dollars).

Comparativement aux provinces canadiennes et en fonction de la population, le Nouveau-Brunswick ne se classe que 6^e en ce qui a trait aux revenus d'exportations vers le groupe des 12 principaux pays francophones (Tableau 9). La province pourrait mettre en œuvre une stratégie visant à développer les marchés francophones. Le Québec a des bureaux à l'étranger pour favoriser le commerce et l'investissement étranger. Le Nouveau-Brunswick n'en a pas. Il y a un potentiel non négligeable pour accroître nos liens commerciaux avec ce groupe de pays, mais également avec les autres pays membres de La Francophonie. La province est très peu présente sur plusieurs de ces marchés. Nous devrions tirer avantage de notre présence au sein de La Francophonie pour accroître ces échanges.

Il existe également d'intéressantes perspectives pour accroître les investissements étrangers dans la province ainsi que le nombre d'immigrants investisseurs/entrepreneurs. Il s'agit d'un excellent moyen pour accroître nos échanges commerciaux avec les pays de la Francophonie. Le Nouveau-Brunswick n'a pas connu un grand succès à ce niveau. Le Québec et l'Ontario ont obtenu la part du lion. N'empêche que la Nouvelle-Écosse a connu un certain succès auprès d'entreprises françaises comme Michelin, LaFarge et Composites Atlantic (une filiale de l'entreprise française Sogerma).

Tableau 9 : Valeur des exportations internationales vers des pays ayant une importante population francophone (2013)*

	\$	Per Capita
Terre-Neuve et Labrador	564 729 888 \$	1 076 \$
Saskatchewan	845 100 992 \$	793 \$
Québec	2 428 337 000 \$	303 \$
Ontario	3 037 342 000 \$	229 \$
Île-du-Prince-Édouard	30 409 640 \$	211 \$
Nouveau-Brunswick	145 425 248 \$	192 \$
Manitoba	217 092 808 \$	176 \$
Nouvelle-Écosse	144 852 906 \$	153 \$
Alberta	465 296 000 \$	123 \$
Colombie-Britannique	416 748 000 \$	93 \$

*Les pays dont il s'agit sont la Belgique, l'Égypte, la France, Haïti, la Libye, Maurice, le Maroc, la Roumanie, la Suisse, la Tunisie, l'Ukraine et le Vietnam.

Source : Industrie Canada. Données sur le commerce en direct

Tableau 10 : Exportations du Nouveau-Brunswick vers certains pays membres de la Francophonie (2013)

Pays	\$	Part du total canadien
Albanie	1 536 \$	0,0 %
Belgique	30 710 924 \$	1,2 %
Bénin	1 203 303 \$	5,2 %
Bulgarie	95 721 \$	0,1 %
Burkina Faso	14 000 \$	0,0 %
Cameroun	90 000 \$	0,2 %
Congo (anciennement Brazzaville)	22 178 \$	0,1 %
Congo (anciennement Zaïre)	7 678 \$	0,0 %
Côte d'Ivoire	107 896 \$	0,3 %
Dominique	283 160 \$	5,7 %
Égypte	59 274 412 \$	12,0 %
France (comprend Monaco et les Antilles françaises)	37 646 768 \$	1,2 %
Gabon	59 044 \$	0,2 %
Haïti	312 230 326 \$	32,2 %
Liban	431 035 \$	0,6 %
Maurice	170 620 \$	3,0 %
Mauritanie	2 043 \$	0,0 %
Niger	2 000 \$	0,0 %
Roumanie	25 591 \$	0,0 %
Rwanda	4 545 \$	0,1 %
Sainte-Lucie	1 681 608 \$	15,5 %
Suisse	1 840 613 \$	0,1 %
Togo	70 519 \$	0,4 %
Tunisie	1 302 874 \$	1,2 %
Turques et Caïques, îles	110 879 023 \$	12,5 %
Turquie	12 277 \$	0,6 %
Vietnam	2 113 328 \$	0,5 %
Total (tous les pays)	14 472 447 460 \$	3,1 %

Source : Industrie Canada. Données sur le commerce en direct

4.4 Perspectives d'avenir : liens économiques avec le Québec

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le bilinguisme au Nouveau-Brunswick est un facteur important pour expliquer le succès de nos efforts pour exporter nos biens et services au Québec. En 2011, le Nouveau-Brunswick exportait des services au Québec pour une valeur de 1,3 milliard de dollars.

Toutefois, il existe toujours de nouveaux créneaux potentiels, que ce soit pour le commerce ou les investissements, dans notre partenariat avec le Québec. Selon Statistique Canada, entre 2007 et 2011, le Nouveau-Brunswick a exporté pour 17,5 millions de dollars dans le secteur des arts, spectacles et loisirs. Malgré le fait que la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard sont plus éloignées du Québec et qu'elles n'ont pas le même niveau de bilinguisme que le Nouveau-Brunswick, ces deux provinces ont affiché un meilleur rendement.

Le Nouveau-Brunswick génère également peu de revenus d'exportation dans le secteur des services liés à l'information et à la culture. En fonction de sa taille, le Nouveau-Brunswick se classe derrière la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta et la Colombie-Britannique en ce qui a trait aux revenus d'exportation vers le marché québécois. Entre 2007 et 2011, toujours pour le secteur des services liés à l'information et à la culture, ce marché ne générait en moyenne que 17,1 millions de dollars par année pour le Nouveau-Brunswick.

Le gouvernement et les agences de développement économique devraient évaluer le potentiel des divers marchés québécois pour les services et déterminer des stratégies pour tirer profit de nos compétences langagières et de nos liens historiques afin d'y accroître notre présence. Il pourrait y avoir d'intéressantes perspectives pour accroître nos échanges avec le Québec dans le domaine des centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif, du soutien informatique et des services d'ingénierie si nous tirons profit de notre bilinguisme.

⇒ **Investissements du Québec au Nouveau-Brunswick**

Les entreprises québécoises ont fait l'acquisition de fabricants d'aliments du Nouveau-Brunswick au cours des dernières années. La coopérative Agropur a récemment fait l'acquisition de Northumberland Dairy, de Miramichi, avec ses centres de distribution et ses marques. Agropur a également fait l'acquisition de Dairytown Products Ltd. de Sussex. Le seul autre fabricant de produits laitiers au Nouveau-Brunswick, Baxter, a été acheté par Les Aliments Saputo de Montréal.

Nous devrions pouvoir utiliser ces investissements comme tremplins de développement économique au Nouveau-Brunswick. Dans le passé, de telles acquisitions ont parfois mené à une réduction des activités dans la province, voire à la fermeture d'installations. Un tel scénario n'a pas à se réaliser. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick et les agents de développement économique doivent travailler avec ces entreprises afin d'encourager de nouveaux projets et le développement de nouveaux marchés à partir de leurs activités au Nouveau-Brunswick.

4.5 Perspectives d'avenir : services d'enseignement

Le bilinguisme au Nouveau-Brunswick peut également servir de levier pour attirer des étudiants francophones et bilingues d'ailleurs au pays et du monde entier. Comme nous l'avons signalé à la section 3.7, le Nouveau-Brunswick se classe au troisième rang des provinces canadiennes pour ce qui est

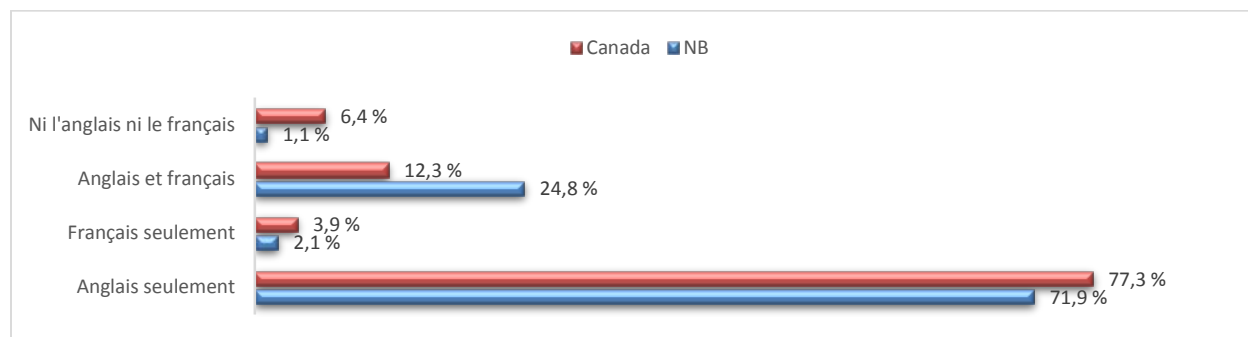
des revenus d'exportations interprovinciales dans le secteur des services d'enseignement (des étudiants qui amènent des revenus dans la province). Des efforts doivent être déployés pour accroître notre présence sur les divers marchés francophones.

Chaque tranche de 10 millions de dollars d'augmentation des revenus dans les universités du Nouveau-Brunswick génère 126 emplois (équivalents temps plein), 6,5 millions de revenus d'emploi et environ 2,4 millions de dollars en recettes pour les gouvernements. De plus, ces étudiants internationaux dans les établissements d'enseignement postsecondaire de la province deviennent une source intéressante de talents pour les entreprises du Nouveau-Brunswick.

4.6 Perspectives d'avenir : immigration

Le Nouveau-Brunswick doit également utiliser le bilinguisme pour attirer plus d'immigrants et d'immigrants entrepreneurs francophones et bilingues. Notre réalité démographique fait en sorte qu'il faudra attirer beaucoup plus d'immigrants au cours des prochaines années. Les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011 ne sont pas disponibles, mais le recensement de 2006 révèle que des 26 400 immigrants vivant au Nouveau-Brunswick (immigrants récents et *moins récents*), près du quart parlaient l'anglais et le français, le double de la moyenne nationale (Figure 32). Nous pouvons donc supposer que le bilinguisme est un facteur qui fait du Nouveau-Brunswick une destination attrayante pour les immigrants. Le Nouveau-Brunswick doit adopter une stratégie encore plus énergique pour promouvoir son statut en tant que seule province officiellement bilingue au pays afin de relever son important défi démographique.

Figure 32 : Connaissance des langues officielles, immigrants en 2006 (nés à l'extérieur du Canada), Canada et Nouveau-Brunswick



Source : Statistique Canada, Recensement de 2006.

5. Conclusion : Accroître les retombées économiques du bilinguisme

Le Nouveau-Brunswick a besoin de nouveaux secteurs de croissance. Les principaux indicateurs économiques comme la croissance du PIB, la croissance de l'emploi et la croissance démographique stagnent ou sont en décroissance. Il s'agit d'une des principales raisons qui font que le gouvernement provincial est en situation déficitaire depuis plusieurs années. Afin d'éliminer son déficit structurel, le gouvernement provincial a lancé une initiative pour mieux gérer ses dépenses. Il reconnaît également qu'il est essentiel de retrouver un niveau élevé de croissance économique.

La main-d'œuvre bilingue et l'engagement gouvernemental à assurer la prestation de services gouvernementaux dans les deux langues officielles peuvent être des outils importants dans nos efforts pour renouer avec une croissance économique soutenue. Comme nous l'avons souligné, il existe plusieurs perspectives d'avenir intéressantes, mais des actions ciblées sont nécessaires pour quelles se concrétisent.

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

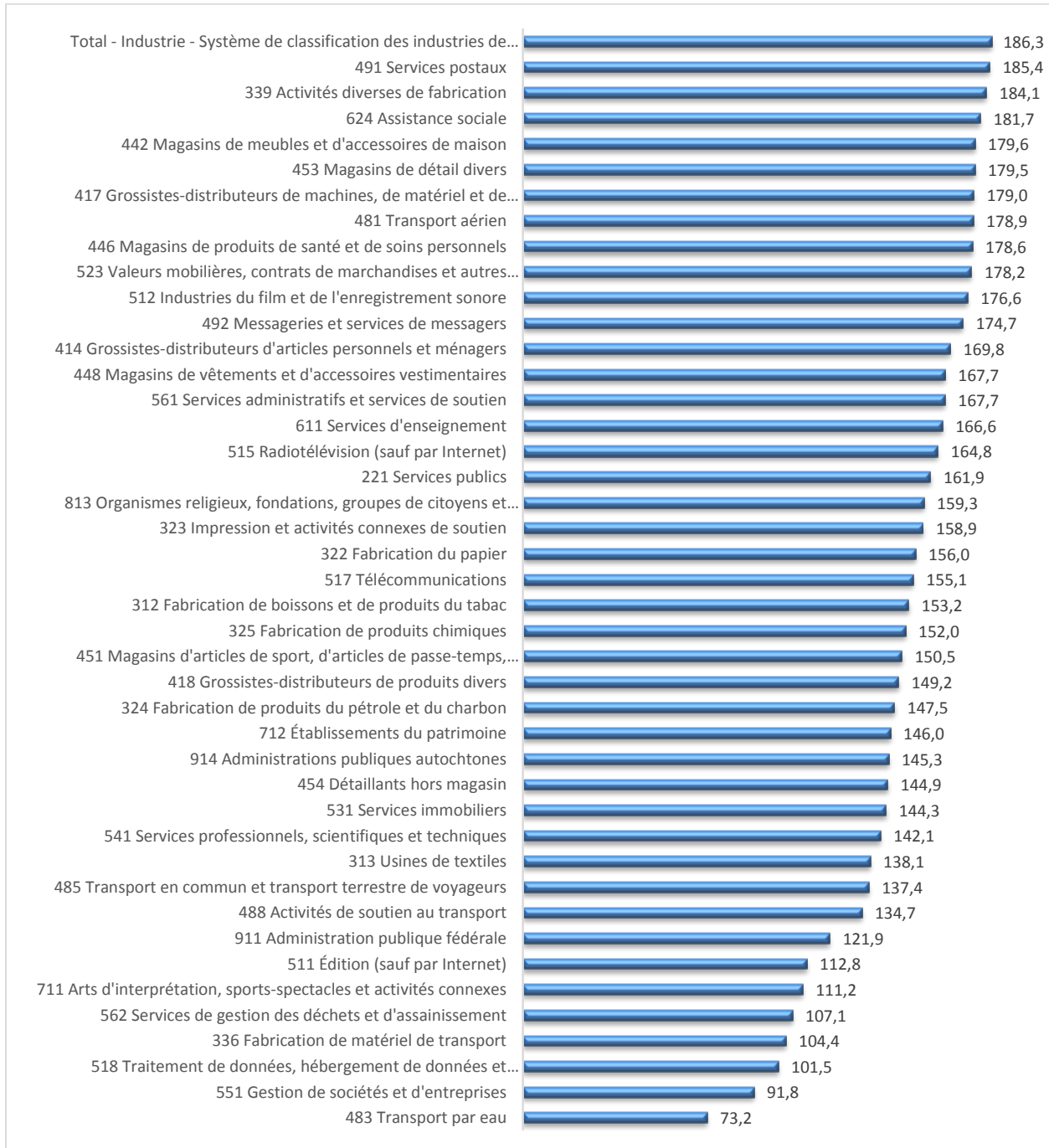
Notre étude a mis en lumière les nombreux avantages économiques du bilinguisme et a cerné certains secteurs offrant des perspectives intéressantes. La création d'un conseil entreprises/gouvernement ayant pour mandat de déterminer des mesures concrètes pour accroître les avantages découlant du bilinguisme est souhaitable. Le conseil pourrait collaborer au développement de secteurs où le bilinguisme est un facteur clé et à l'augmentation des exportations de la province vers les marchés francophones au pays et à l'étranger. Ce conseil devrait également être responsable de la stratégie qui accompagnera et appuiera les entreprises cherchant à accroître l'avantage comparatif que représente le bilinguisme pour la province. Cette stratégie pourrait s'intégrer dans un exercice de valorisation de l'image de marque de la province.

Le conseil devrait également être un acteur clé dans les efforts déployés par la province pour maximiser les avantages pour le Nouveau-Brunswick de la stratégie économique pour la Francophonie²². C'est particulièrement vrai pour le deuxième axe qui vise à renforcer l'espace économique francophone pour en faire un espace d'échanges, de coopération et de solidarité.

²² http://www.francophonie.org/IMG/pdf/sommet_xv_strategie_economique_2014.pdf

Annexe A

Figure 33 : Importance relative du nombre d'employés bilingues par secteur d'activité (codes à trois chiffres du SCIAN), Nouveau-Brunswick vs Canada, 2011, Canada = 100 (secteurs sous la moyenne provinciale)



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Figure 34 : Importance relative du nombre d'employés bilingues par secteur d'activité (codes à trois chiffres du SCIAN), Nouveau-Brunswick vs Canada, 2011, Canada = 100 (secteurs au-dessus de la moyenne provinciale)



Source : Statistique Canada, Enquête nationale auprès des ménages, 2011.

Annexe B : Définitions

Bilingue : dans notre étude, bilingue se rapporte à la connaissance de l'anglais et du français.

Classification nationale des professions (CNP) : il s'agit de la taxonomie et du cadre organisationnel acceptés à l'échelle nationale pour la classification des professions du marché du travail canadien. <http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/noc-cnp/2011/introduction-fra.htm>

Connaissance de l'anglais : s'entend de la capacité d'une personne de soutenir une conversation en anglais. Dans le cas d'un enfant qui n'a pas encore appris à parler, cela comprend les langues que l'enfant apprend à parler à la maison. <http://www.statcan.gc.ca/concepts/definitions/language-langue04-fra.htm>

Connaissance du français : s'entend de la capacité d'une personne de soutenir une conversation en français. Dans le cas d'un enfant qui n'a pas encore appris à parler, cela comprend les langues que l'enfant apprend à parler à la maison. <http://www.statcan.gc.ca/concepts/definitions/language-langue04-fra.htm>

Exportations internationales : ventes de biens ou services à l'extérieur du pays.

Exportations interprovinciales: ventes de biens ou services à l'extérieur dans d'autres provinces ou territoires, mais pas à l'extérieur du pays.

Francophonie, La : l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) est une organisation dont le siège est à Paris (France). Elle a été créée par la Convention de Niamey du 20 mars 1970 sous l'appellation d'Agence de coopération culturelle et technique (ACCT). Elle se compose de 80 États et gouvernements (57 membres et 23 observateurs). <http://www.francophonie.org/L-Organisation-internationale-de-42707.html>

Niveau de scolarité : se rapporte au plus haut niveau de scolarité qu'une personne ait atteint, que ce soit au niveau primaire, secondaire ou postsecondaire, y compris tout certificat, grade ou diplôme obtenu.

Revenus d'exportations : revenus tirés de la vente d'exportations.

Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) : « un système de classification des industries qui a été conçu par les organismes statistiques du Canada, du Mexique et des États-Unis. Créé avec comme toile de fond l'Accord de libre-échange nord-américain, le SCIAN vise à fournir des définitions communes de la structure industrielle des trois pays, ainsi qu'un cadre statistique commun pour faciliter l'analyse des trois économies. [...] Sa structure est hiérarchique. Au niveau le plus élevé (code à deux chiffres), l'économie s'y trouve divisée en 20 secteurs. Les niveaux inférieurs comportent des distinctions entre les différentes activités économiques dans lesquelles sont engagées les entreprises. » <http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/naics-scian/2012/introduction-fra.htm>

Taux d'activité : pourcentage de la population adulte (15 ans et plus) ayant un emploi ou cherchant activement un emploi.

Taux d'emploi : pourcentage de la population adulte (15 ans et plus) ayant un emploi.