



Rapport d'enquête

NUMÉROS DE DOSSIERS 2020-085 et 20-21-030

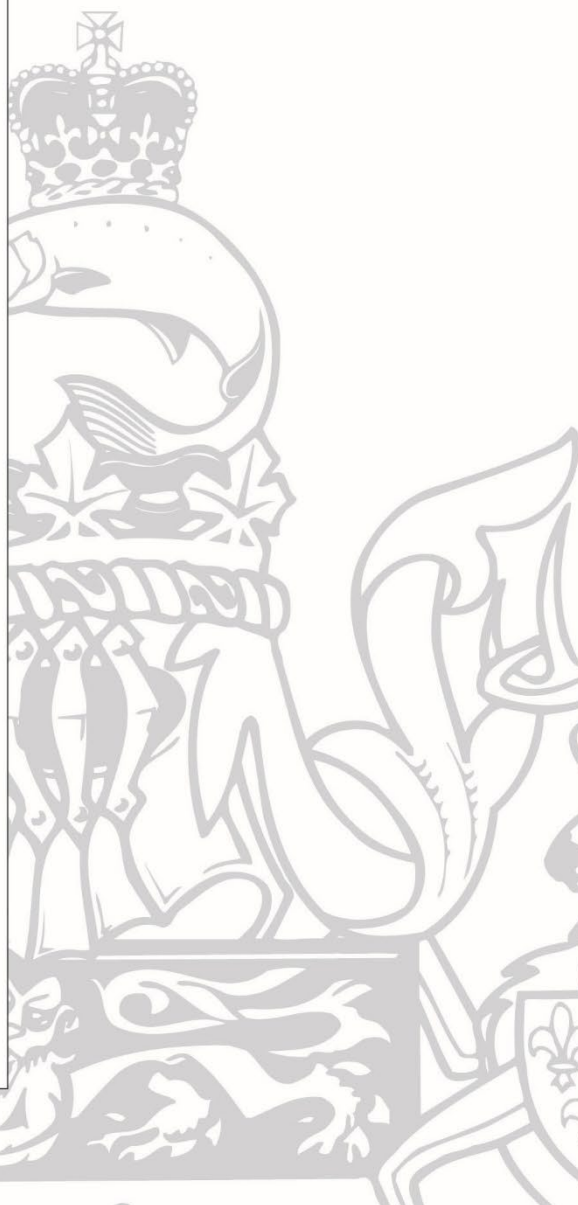
ASSOCIATION VISÉE Association des infirmières et
infirmiers du Nouveau-Brunswick

OBJET Allégations de lacunes dans l'octroi
du service et le traitement des
membres du public désirant
procéder en français

TABLE DES MATIÈRES Préambule : 1
Sommaire : 2
Plaintes : 4
Contexte : 5
Enquête : 6
Analyse : 10
Conclusion et recommandations : 17

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Chef de la direction et Registraire de
l'Association des infirmières et
infirmiers du Nouveau-Brunswick
Parties plaignantes
Première ministre
Greffier du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Mars 2026



Préambule

Veillez noter qu'en février 2026, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick a changé son nom pour devenir l'Ordre de la pratique infirmière du Nouveau-Brunswick. Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick fait référence à l'Association sous son ancien nom dans ce rapport d'enquête, car l'enquête sur les plaintes a été conclue avant le changement de nom.

Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une série de plaintes visant l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (« **AIINB** »). Le 31 juillet 2019, les parties plaignantes ont allégué que l'AIINB n'a pas assuré une égalité réelle d'accès à la profession pour les candidat.e.s francophones, en contravention à l'article 41.1 de la *Loi sur les langues officielles* (« **LLO** »). Selon les parties plaignantes, les personnes choisissant de passer l'examen d'admission à la profession (le NCLEX-RN) en français disposent de ressources préparatoires moins accessibles et doivent naviguer davantage de contenu préparatoire uniquement en anglais pour les consulter.

En vertu de la LLO, les membres des associations professionnelles et le public ont le droit de communiquer avec les associations professionnelles et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix. Le paragraphe 41.1(3) de la LLO prévoit qu'une personne ne peut pas être défavorisée pour son choix de langue officielle pour satisfaire à une exigence d'une association professionnelle, tel un examen d'admission à la profession.

L'enquête a permis d'établir, pour les raisons résumées ci-dessous et énoncées en plus de détails dans ce rapport, que les plaintes sont **en partie fondées**. Les plaintes sont **non fondées** en ce qui a trait à l'équivalence de la version française du NCLEX-RN. Les plaintes sont **fondées** en ce qui a trait à la disponibilité de ressources préparatoires en français, aux statistiques sur les taux de réussite ainsi qu'à l'iniquité d'accès à l'information dans la langue officielle de choix.

Ayant établi que les plaintes sont en partie fondées, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** **l'association maintienne et publie une liste unique, à jour et facilement accessible, de toutes les ressources préparatoires qu'elle recommande, en précisant clairement que celles-ci sont disponibles en français et en anglais.**

2. **QUE** **l'association indique explicitement dans les deux langues officielles, dans tous ses documents et toutes ses communications qui sont destinés aux candidat.e.s, que les ressources commerciales ne sont ni nécessaires ni recommandées et que les ressources officielles et gratuites sont jugées suffisantes.**

3. **QUE** **l'association évalue périodiquement, avec les universités et les candidat.e.s, l'utilité et la clarté des ressources préparatoires qu'elle recommande en français et qu'elle y apporte les corrections nécessaires au besoin.**

4. **QUE** l'association travaille avec le NCSBN afin que soient recueillies, pour les candidat.e.s du Nouveau-Brunswick, des données ventilées selon la langue choisie pour passer le NCLEX-RN et selon le résultat obtenu à l'examen.
5. **QUE** l'association analyse annuellement ces données, afin de détecter rapidement tout écart du taux de réussite pouvant être associé au choix de la langue officielle et, le cas échéant, mette en place des mesures correctrices ciblées.
6. **QUE** l'association partage avec les programmes de formation, dans les deux langues officielles, un sommaire de ces analyses, incluant toute tendance pertinente observée, afin de soutenir une préparation équivalente en français et en anglais.
7. **QUE** l'association procède régulièrement à un audit de sa page Web en français et intitulée « Examen d'admission » pour s'assurer que tous les hyperliens vers les ressources du NCSBN et de Pearson VUE sont fonctionnels et mènent à du contenu accessible en français.
8. **QUE** l'association demande formellement au NCSBN et à Pearson VUE de mettre en place, pour les candidat.e.s francophones, un parcours de navigation qui permet d'accéder aux renseignements essentiels en français sans devoir défiler des écrans ou des consentements unilingues anglais.
9. **QUE** l'association corrige et s'assure de tenir à jour, dans ses foires aux questions et documents d'information, les coordonnées en français, y compris les numéros de téléphone et les adresses électroniques, permettant d'obtenir un service ou un soutien linguistique en français pour toute question liée à l'inscription ou à l'examen.
10. **QUE** l'association prévoit un mécanisme interne permettant aux candidat.e.s de signaler rapidement tout problème d'accès en français sur les sites Web des fournisseurs et assure un suivi systématique auprès du NCSBN et de Pearson VUE, en prenant soin de documenter toutes les démarches entreprises ainsi que les correctifs effectués.

Plaintes

Entre le 31 juillet 2019 et le 12 septembre 2019, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (le « CLO ») reçoit plusieurs plaintes signées par divers plaignant.e.s et datées du 31 juillet 2019. Les plaintes soutiennent que, malgré les infractions à la LLO identifiées par le CLO dans son rapport de 2018, l'AIINB n'assure toujours pas une égalité réelle d'accès à la profession d'infirmière, en contravention à l'article 41.1 de la LLO.

Plus spécifiquement, les plaignant.e.s soutiennent que les candidat.e.s francophones au NCLEX-RN sont désavantagés par le choix de l'AIINB d'utiliser l'examen NCLEX-RN, car ils ont accès à moins de ressources préparatoires en français comparativement aux candidat.e.s anglophones. De plus, ils soutiennent que l'AIINB n'a pris aucune démarche pour résoudre l'iniquité d'accès aux ressources préparatoires pour les candidat.e.s choisissant de passer l'examen NCLEX-RN en français.

Abréviations et termes utilisés

L'AIINB	L'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick
NCLEX-RN	L'examen d'admission à la profession d'infirmière utilisé au Nouveau-Brunswick
Le NCSBN	Le National Council of State Boards of Nursing
Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick

Contexte

Contexte général

L'AIIINB fait partie d'une quarantaine d'associations qui réglementent une profession au Nouveau-Brunswick. Les associations professionnelles exercent le rôle fondamental de protéger le public en réglementant et en surveillant l'exercice des professions. Depuis le 1^{er} juillet 2016, toutes ces associations professionnelles sont tenues de fournir leurs services dans les deux langues officielles.

En vertu de la LLO, les membres des associations professionnelles et le public ont le droit de communiquer avec les associations professionnelles et d'en recevoir les services dans la langue officielle de leur choix. Par ailleurs, la LLO prévoit qu'une personne ne peut pas être défavorisée pour son choix de langue officielle pour satisfaire à une exigence de l'association professionnelle, entre autres, pour passer un examen.

Enquête

Ces plaintes et l'enquête qui en découle ont une histoire assez longue. Une chronologie détaillée figure à l'annexe 1.

Contexte spécifique des plaintes

Plaintes initiales de 2016 et rapport de 2018

En juillet 2016, le CLO a reçu deux plaintes liées au NCLEX-RN. Le 9 mai 2018, le CLO a publié son rapport d'enquête. Dans ce rapport, le CLO a conclu que la qualité de traduction du NCLEX-RN était bonne. Cependant, le CLO a déterminé que la traduction française du NCLEX-RN a été l'objet de modifications qui n'ont pas été révisées par des traducteurs agréés, ce qui compromettait la qualité de la version française de l'examen. Le CLO a également conclu que l'AIINB a contrevenu au paragraphe 41.1(2) de la LLO en utilisant l'examen NCLEX-RN, car il y avait un écart « considérable » entre le nombre et la qualité de ressources préparatoires disponibles en français et celles disponibles en anglais.

Le CLO a formulé les recommandations suivantes :

- QUE** l'association prenne les mesures qui s'imposent afin que les exigences d'admission à la pratique de la profession infirmière au Nouveau-Brunswick respectent pleinement le paragraphe 41.1(3) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO);
- QUE** peu importe l'examen d'admission choisi par l'association, toute traduction de l'examen et toute modification soient faites par un traducteur agréé;
- QUE** l'association fasse rapport au Commissariat des mesures prises pour respecter le paragraphe 41.1(3) de la LLO, et ce, au plus tard le 4 septembre 2018.

En août 2018, l'AIINB a présenté un avis de requête de contrôle judiciaire visant le rapport du 9 mai 2018. En janvier 2019, à la suite d'échanges avec le CLO, l'AIINB a retiré sa requête de contrôle judiciaire.

Plaintes de 2019

Entre le 31 juillet 2019 et le 12 septembre 2019, le CLO a reçu plusieurs plaintes signées par divers plaignant.e.s, ainsi qu'une plainte déposée par l'Association des aînées et aînés du Nouveau-Brunswick, datées du 31 juillet 2019. Ces plaintes ont mené à l'ouverture des dossiers 2020-085 et 20-21-030.

Les plaintes soutiennent que l'AIINB viole le paragraphe 41.1(3) de la LLO en maintenant en place l'examen NCLEX-RN. Selon les plaignant.e.s, l'examen NCLEX-RN défavorise les candidat.e.s qui choisissent de passer l'examen NCLEX-RN en français. Les plaignant.e.s citent notamment la différence de qualité de l'examen en français, la disponibilité et la qualité de ressources préparatoires en français, le plus bas taux de réussite des candidat.e.s qui passent l'examen en français, et l'iniquité d'accès aux ressources préparatoires et aux services relatifs à celles-ci dans la langue officielle de choix.

Étapes préliminaires de l'enquête

Le 15 octobre 2020, la commissaire MacLean a informé l'AIINB et les plaignant.e.s de sa décision d'enquêter et a transmis une première demande d'information en vertu du paragraphe 43(13). L'AIINB répond à cette demande le 14 décembre 2020.

Le 7 septembre 2021, l'AIINB s'est opposée formellement à ce que le CLO enquête sur les plaintes du 31 juillet 2019.

Le 15 octobre 2021, le CLO a répondu à l'objection de l'AIINB.

Procédures judiciaires

Le 21 décembre 2021, l'AIINB a déposé un avis de requête pour contrôle judiciaire.

Le 14 décembre 2022, la Cour du Banc du Roi a accueilli la requête et interdit au CLO de poursuivre l'enquête. Le CLO a porté la décision en appel.

Le 13 juillet 2023, la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a infirmé la décision de première instance et a rétabli pleinement au CLO le pouvoir et l'obligation d'enquêter sur les plaintes.

Étapes préliminaires de l'enquête

En novembre 2023, le CLO a rencontré l'AIINB et les plaignant.e.s au sujet de la reprise de l'enquête.

Le 11 décembre 2023, le CLO a écrit aux parties plaignantes et à l'AIINB afin de leur faire part de la suite de l'enquête. La commissaire a demandé à l'AIINB de transmettre les documents pertinents à l'enquête, et de répondre aux questions résumées ci-dessous.

Ressources préparatoires pour l'examen NCLEX-RN

La commissaire a demandé à l'AIINB de préciser les mesures mises en place depuis le dépôt du rapport de 2018 afin de garantir qu'aucune des deux communautés linguistiques officielles ne soit désavantagée relativement à l'accès aux ressources préparatoires pour l'examen NCLEX-RN. L'AIINB devait notamment décrire chacune des mesures prises et en indiquer les dates de mise en œuvre.

La commissaire a également demandé à l'AIINB de fournir des renseignements supplémentaires concernant une ressource d'étude commerciale du National Council of State Boards of Nursing (« **NCSBN** ») — l'organisme qui a développé le NCLEX-RN — qu'elle a mentionnée dans sa réponse du 14 décembre 2020. Cette question visait notamment à obtenir plus d'informations quant à la disponibilité, depuis juillet 2020, d'une version de langue française de cette ressource d'étude, aux démarches entreprises pour en informer les candidat.e.s, à l'utilisation de cette ressource par les candidat.e.s, ainsi qu'à la transmission d'une copie de ladite ressource.

Alternatives ou accommodements

La commissaire a demandé à l'AIINB de préciser la manière dont elle informe les candidat.e.s de la possibilité de passer un examen d'admission à la profession au Québec, ainsi que de fournir des renseignements comparant les coûts associés à cet examen et ceux du NCLEX-RN. L'AIINB devait également transmettre tout document ou contrat pertinent aux accommodements ou aux alternatives offerts aux candidat.e.s francophones.

Résultats

La commissaire a demandé à l'AIINB d'élucider les statistiques de réussite à l'examen NCLEX-RN fournies dans sa réponse du 14 décembre 2020, notamment en ce qui concerne la possibilité de ventiler ces données selon la langue choisie pour passer l'examen. Il lui a également été demandé de préciser si les statistiques disponibles permettaient de distinguer les taux de réussite selon le nombre d'essais.

Enfin, la commissaire a demandé à l'AIINB de fournir des explications supplémentaires quant au caractère typique ou atypique des résultats de l'année 2019, compte tenu des observations formulées pour les années précédentes et subséquentes.

La réponse de l'AIINB

Le 29 février 2024, l'AIINB a déposé une réponse exhaustive aux questions de la commissaire dans laquelle elle conteste les allégations des parties plaignantes.

Par rapport aux ressources préparatoires pour l'examen NCLEX-RN, l'AIINB a expliqué qu'elle a tenté de corriger la perception publique que la traduction de l'examen est inadéquate et que les candidat.e.s devaient acheter des ressources d'étude commerciales en anglais pour réussir l'examen. L'AIINB résume les démarches entreprises depuis 2018 afin de rectifier la perception publique, incluant tenir des rencontres avec des parties prenantes, publier des informations dites détaillées et actualisées sur son site Web, et communiquer avec les candidat.e.s quant à la nature optionnelle des ressources d'étude commerciales, entre autres. À plusieurs points dans sa réponse, l'AIINB a mis l'accent sur la disponibilité des ressources préparatoires gratuites disponibles sur son site Web.

L'AIINB a également indiqué que les résultats des examens se sont améliorés de manière significative depuis la mise en place de l'examen, et ce, sans modifications au protocole de traduction utilisé. Selon les données de l'AIINB, 98 pour cent des candidat.e.s de l'Université du Nouveau-Brunswick et 95 pour cent des candidat.e.s de l'Université de Moncton ont obtenu la

note de passage à l'examen. Qui plus est, les candidat.e.s ont le choix de passer l'examen ainsi que d'en faire une reprise dans la langue officielle de leur choix.

En ce qui concerne les alternatives et les accommodements, l'AIINB explique qu'elle publie, dans les deux langues officielles, toute information pertinente à l'immatriculation et à l'examen d'admission à la profession sur son site Web, incluant la possibilité de passer l'examen professionnel du Québec. L'AIINB explique qu'elle ne fixe pas les coûts liés à l'examen d'admission.

Quant aux résultats, l'AIINB explique qu'elle ne reçoit pas de rapport complet du NCSBN ventilant les données annuelles ou globales par langue d'examen et que le processus pour obtenir ces données est trop laborieux, étant donné la charge de travail du personnel de l'AIINB.

Suivi de l'enquête

Le 3 mai 2024, en suivi aux réponses reçues le 29 février 2024, le CLO a transmis à l'AIINB des questions de clarification. L'AIINB a répondu aux questions de suivi les 3 juin et 2 août 2024.

Du 20 au 25 mars 2025, un enquêteur du CLO a analysé le site Web de l'AIINB et celui du NCSBN afin d'évaluer l'accessibilité et l'équivalence linguistique des ressources préparatoires et des renseignements destinés aux candidat.e.s. Les résultats de cette analyse sont intégrés dans la preuve.

Résumé de la preuve

Le 18 septembre 2025, le CLO a transmis à l'AIINB et aux plaignant.e.s un résumé de la preuve recueillie.

Le 20 novembre 2025, l'AIINB a soumis sa réponse, précisant notamment l'évolution des taux de réussite pour l'examen NCLEX-RN, ses communications avec les candidat.e.s concernant les ressources commerciales et l'ajout d'un avertissement indiquant clairement que les guides de préparation commerciaux externes ne sont pas recommandés, les mesures prises pour corriger les problèmes identifiés par le CLO relativement à son site Web — notamment, la présence de liens Web brisés —, et les démarches entreprises auprès du NCSBN et de Pearson VUE pour assurer la disponibilité de l'information dans les deux langues officielles.

Analyse

Aperçu des obligations et des aspects examinés

La LLO s'applique aux règles et conditions régissant l'admission aux associations professionnelles ainsi qu'à la communication entre les associations professionnelles, leurs membres, et le public. Les dispositions pertinentes sont les suivantes :

Associations professionnelles

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

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

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

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

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

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

Professional associations

41.1(1) In this section, "professional association" means an organization of persons that, by an Act of the Legislature, has the power to admit persons to or suspend or expel persons from the practice of a profession or occupation or impose requirements on persons with respect to the practice of a profession or occupation.

41.1(2) When a professional association exercises a power referred to in subsection (1), the professional association

(a) shall provide services and communications related to the exercise of that power in both official languages, and

(b) with respect to its power to impose requirements, shall ensure that a person is able to fulfil those requirements in the official language of his or her choice.

41.1(3) No person shall be placed at a disadvantage by reason of exercising his or her right to choose an official language in which to fulfil requirements imposed by a professional association.

41.1(4) A professional association shall offer its services and communications to members of the public in both official languages.

En vertu de l'article 41.1 de la LLO, l'AIINB doit offrir l'ensemble des services liés à l'admission à la profession dans les deux langues officielles et veiller à ce qu'aucun.e candidat.e ne soit désavantagé.e en raison de leur choix du français ou de l'anglais pour satisfaire aux exigences d'entrée.

L'analyse porte sur quatre aspects précis. Premièrement, la qualité de la version française de l'examen NCLEX-RN, et si celle-ci est équivalente à la version anglaise de l'examen. Deuxièmement, la disponibilité, l'accessibilité et la cohérence des ressources préparatoires offertes en français, telles que comparées aux ressources offertes en anglais. Troisièmement, les données statistiques relatives aux taux de réussite, y compris les renseignements fournis par l'AIINB en 2024 et 2025. Finalement, l'accès à l'information et aux services du fournisseur de l'examen en français, notamment les sites Web du NCSBN et de Pearson VUE.

Version française de l'examen NCLEX-RN

Résumé de la preuve et des communications

Depuis les plaintes initiales en 2016, l'AIINB affirme que la qualité de la traduction française de l'examen est adéquate et de qualité équivalente à la version anglaise. Cette position est constante dans ses réponses de 2016, 2018, 2020 et 2024.

En 2018, le CLO a examiné cette question et a conclu que la version française correspondait à la version anglaise. Dans le rapport de 2018, le CLO a conclu que « en général, les questions d'examen étaient bien traduites ». Ainsi, le CLO n'a pas conclu que la qualité de la traduction enfreignait les exigences de l'article 41.1 de la LLO. Cette conclusion demeure la référence factuelle dans la présente affaire. Dans sa réponse du 29 février 2024, l'AIINB souligne avoir travaillé à dissiper la perception d'une traduction inadéquate, en tenant des rencontres avec des candidat.e.s, des universités, des représentants gouvernementaux et divers groupes afin de rétablir la confiance envers l'examen dans les deux langues officielles.

Dans sa réponse au résumé de la preuve du 20 novembre 2025, l'AIINB ne fournit pas de nouvelles informations quant à la qualité linguistique de l'examen lui-même. Elle réitère plutôt que les préoccupations historiques liées à la version française de l'examen ont été dissipées par la communication d'informations exactes au public.

Le CLO n'a reçu aucune preuve indiquant que le protocole de traduction aurait été modifié depuis 2018. Le NCSBN a confirmé en 2018 que toutes les ressources officielles, y compris l'examen pratique de 125 questions, sont disponibles en français et en anglais. Aucune communication ultérieure ne contredit cette affirmation.

Analyse et Conclusion

La preuve confirme que la question de la traduction a été étudiée en profondeur en 2018. Rien n'indique que la version française du NCLEX-RN serait, en 2019 ou par la suite, de moins bonne qualité que la version anglaise. Les plaintes actuelles ne fournissent pas de nouveaux éléments

remettant en cause cette conclusion. Sur ce premier aspect, la preuve ne démontre pas que les candidat.e.s francophones subissent un désavantage lié à la qualité de la version française de l'examen. Alors, le CLO conclut que les plaintes sont **non fondées** sur cet aspect.

Disponibilité des ressources préparatoires en français

Résumé de la preuve et des communications

Depuis 2016, l'AIINB affirme qu'elle recommande uniquement les ressources préparatoires qu'elle juge essentielles et soutient que ces ressources sont toutes disponibles en français et en anglais. Dans sa réponse du 25 novembre 2016, elle identifie le plan d'examen comme ressource centrale, confirme ne cautionner aucune ressource commerciale et décrit diverses mesures d'appui, dont des communications destinées aux candidat.e.s, des ateliers et un accompagnement pour les personnes ayant échoué un premier essai.

En 2018, l'AIINB réitère qu'elle ne contrôle pas les ressources d'étude commerciales et ne recommande aucun produit de ce type. Elle précise que les ressources qu'elle considère comme nécessaires sont disponibles en français. L'AIINB confirme que les documents préparés par le NCSBN, y compris l'examen pratique de 125 questions lancé en juillet 2018, existent dans les deux langues officielles.

Dans sa réponse du 14 décembre 2020, l'AIINB réaffirme que toutes les ressources qu'elle recommande sont offertes dans les deux langues officielles et souligne avoir obtenu la traduction d'un guide commercial en 2020, retiré par la suite, faute d'utilisation.

Dans sa réponse du 29 février 2024, l'AIINB insiste sur le fait que les ressources commerciales ne sont ni nécessaires ni souhaitables, et qu'elles peuvent dans certains cas nuire à la préparation. L'AIINB oriente systématiquement les candidat.e.s vers les ressources gratuites accessibles sur son site Web, notamment le plan d'examen, le bulletin des candidat.e.s, l'examen pratique, le tutoriel, les guides bilingues et les documents produits par l'AIINB.

Dans sa réponse du 3 juin 2024, l'AIINB fournit une lettre type énumérant sept ressources officielles. Cette lettre ne mentionne toutefois pas que les ressources commerciales ne sont pas recommandées, contrairement à ce qu'a indiqué l'AIINB au CLO dans ses communications officielles.

Dans sa réponse du 20 novembre 2025, l'AIINB indique avoir ajouté sur la page d'admission une mention explicite selon laquelle elle ne recommande aucun guide commercial externe.

Analyse et Conclusion

Les ressources préparatoires essentielles désignées par l'AIINB existent en français. Toutefois, les communications destinées aux candidats.e.s n'indiquent pas clairement que les ressources commerciales ne sont pas nécessaires et ne sont pas recommandées. Cette absence de précision peut contribuer à une confusion persistante pour les personnes se préparant en français. Même si les ressources de base sont disponibles dans les deux langues officielles, les conditions

d'information et de communication ne satisfaisaient pas pleinement à l'exigence d'équivalence prévue à l'article 41.1 de la LLO. Sur cet aspect, les plaintes sont **fondées**.

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'association maintienne et publie une liste unique, à jour et facilement accessible de toutes les ressources préparatoires qu'elle recommande, en précisant clairement que celles-ci sont disponibles en français et en anglais.

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'association indique explicitement dans les deux langues officielles, dans tous ses documents et toutes ses communications qui sont destinés aux candidat.e.s, que les ressources commerciales ne sont ni nécessaires ni recommandées et que les ressources officielles et gratuites sont jugées suffisantes.

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que l'association évalue périodiquement, avec les universités et les candidat.e.s, l'utilité et la clarté des ressources préparatoires qu'elle recommande en français et qu'elle y apporte les corrections nécessaires au besoin.

Taux de réussite statistiques et absence de données ventilées selon la langue d'examen

Résumé de la preuve et des communications

Depuis 2020, l'AIINB affirme qu'il n'existe aucun écart significatif entre les taux de réussite des diplômé.e.s des universités francophones et anglophones du Nouveau-Brunswick. Afin d'appuyer sa position dans le cadre de l'enquête, l'AIINB a transmis un tableau, un fichier de données supplémentaires et des données statistiques actualisées.

Selon ces renseignements, les taux de réussite se sont stabilisés depuis l'adoption du NCLEX-RN. L'AIINB rapporte des taux de réussite récents de 98 pour cent pour les candidat.e.s de l'Université du Nouveau-Brunswick et de 95 pour cent pour ceux de l'Université de Moncton, et souligne que l'écart observé lors de la transition au NCLEX-RN, particulièrement en 2015, ne se manifeste plus dans les données actuelles.

La preuve établit également que les statistiques transmises ne contiennent aucune information sur la langue choisie pour passer l'examen; il est donc impossible de déduire, à partir des données reçues, l'effet potentiel du choix de langue sur le taux de réussite de l'examen NCLEX-RN.

L'AIINB indique que la réussite semble davantage corrélée au rendement universitaire préalable. Or, la possibilité pour les candidat.e.s de changer de langue à chaque essai empêche toute analyse linguistique fondée sur les données disponibles. Ces limitations ressortent des communications de l'AIINB et des données elles-mêmes, qui ne comportent aucun champ indiquant la langue d'examen.

Analyse et Conclusion

Les statistiques communiquées montrent des taux de réussite comparables entre les établissements d'enseignement francophones et anglophones et ne révèlent aucun écart systémique entre ces groupes. Cependant, les données ne permettent pas d'évaluer l'impact du choix de langue sur la réussite, puisque la langue d'examen n'est pas incluse dans les statistiques. Il demeure ainsi impossible de confirmer ou d'écarter l'existence d'un désavantage lié au choix du français pour passer l'examen basé uniquement sur les résultats statistiques.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que l'association travaille avec le NCSBN afin que soient recueillies, pour les candidat.e.s du Nouveau-Brunswick, des données ventilées selon la langue choisie pour passer le NCLEX-RN et selon le résultat obtenu à l'examen.

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que l'association analyse annuellement ces données, afin de détecter rapidement tout écart du taux de réussite pouvant être associé au choix de la langue officielle et, le cas échéant, mette en place des mesures correctrices ciblées.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que l'association partage avec les programmes de formation, dans les deux langues officielles, un sommaire de ces analyses, incluant toute tendance pertinente observée, afin de soutenir une préparation équivalente en français et en anglais.

Accès au site Web et communication avec le fournisseur de l'examen en français

Résumé de la preuve et des communications

Entre les 20 et 25 mars 2025, le CLO examine les pages du site Web de l'AIINB et celles du NCSBN liées au NCLEX-RN.

L'analyse du CLO révèle que :

- le site Web de l'AIINB est entièrement disponible en français et en anglais, avec un bouton aisément accessible permettant aux utilisateurs de changer de langue;
- plusieurs adresses URL en français ont été récemment modifiées afin de mieux refléter la langue française;
- certains liens menant aux ressources du NCSBN sont brisés, dans les versions française et anglaise, notamment dans le guide des étudiant.e.s;
- plusieurs liens insérés dans le plan de l'examen et dans le bulletin des candidat.e.s mènent à des pages uniquement en anglais, sans option immédiate pour basculer en français;

- pour accéder aux versions françaises de certaines ressources du NCSBN ou de Pearson VUE, les candidat.e.s doivent naviguer d’abord dans une interface entièrement en anglais, parfois accompagnée d’instructions en français sur le site Web de l’AIINB leur indiquant comment procéder;
- certaines démarches d’inscription, notamment à partir de www.nclex.com/register.page, exigent de cocher des cases en anglais seulement avant d’accéder à une interface permettant de sélectionner le français;
- le numéro sans frais indiqué dans la Foire aux questions de l’AIINB renvoie à une messagerie en anglais seulement, alors qu’un second numéro, non mentionné, offre un service en français;
- il n’est pas établi si l’adresse courriel nclexquestions@pearson.com accepte et traite les demandes en français.

Ces observations démontrent que, bien que les documents principaux du NCSBN existent en français et que leur qualité linguistique est jugée adéquate, l’accès à ces ressources nécessite souvent des étapes supplémentaires pour les candidat.e.s francophones.

Dans sa réponse du 20 novembre 2025, l’AIINB reconnaît que le résumé de la preuve souligne un besoin d’améliorations à son site Web. Elle indique avoir entrepris la correction des liens brisés sur son site Web et être en communication continue avec le NCSBN afin de remédier aux enjeux relevés.

Analyse et conclusion

La preuve confirme que les documents essentiels du NCSBN sont disponibles en français, mais que les candidat.e.s francophones doivent fréquemment naviguer des interfaces et des pages Web en anglais pour y accéder. Les personnes dont la langue officielle est l’anglais ne sont pas confrontées par ces étapes supplémentaires avant de pouvoir accéder aux documents essentiels. De plus, certaines fonctionnalités, telles l’inscription en ligne et les communications téléphoniques, présentent encore des obstacles linguistiques. Malgré les démarches entreprises par l’AIINB auprès du fournisseur, l’égalité réelle d’accès aux ressources et aux services en français n’est pas assurée de manière uniforme.

Recommandation n° 7 :

Le Commissariat recommande que l’AIINB procède régulièrement à un audit de sa page Web en français et intitulée « Examen d’admission » pour s’assurer que tous les hyperliens vers les ressources du NCSBN et de Pearson VUE sont fonctionnels et mènent à du contenu accessible en français.

Recommandation n° 8 :

Le Commissariat recommande que l’association demande formellement au NCSBN et à Pearson VUE de mettre en place, pour les candidat.e.s francophones, un parcours de

navigation qui permet d'accéder aux renseignements essentiels en français sans devoir défiler des écrans ou des consentements unilingues anglais.

Recommandation n° 9 :

Le Commissariat recommande que l'association corrige et s'assure de tenir à jour, dans ses foires aux questions et documents d'information, les coordonnées en français, y compris les numéros de téléphone et les adresses électroniques, permettant d'obtenir un service ou un soutien linguistique en français pour toute question liée à l'inscription ou à l'examen.

Recommandation n° 10 :

Le Commissariat recommande que l'association prévienne un mécanisme interne permettant aux candidat.e.s de signaler rapidement tout problème d'accès en français sur les sites Web des fournisseurs et assure un suivi systématique auprès du NCSBN et de Pearson VUE, en prenant soin de documenter toutes les démarches entreprises ainsi que les correctifs effectués.

Conclusion et recommandations

L'enquête du CLO aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que les plaintes sont **en partie fondées** et que l'AIINB a partiellement manqué à ses obligations en vertu de la LLO.

Ayant établi que les plaintes sont en partie fondées, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** l'association maintienne et publie une liste unique, à jour et facilement accessible, de toutes les ressources préparatoires qu'elle recommande, en précisant clairement que celles-ci sont disponibles en français et en anglais.
2. **QUE** l'association indique explicitement dans les deux langues officielles, dans tous ses documents et toutes ses communications qui sont destinés aux candidat.e.s, que les ressources commerciales ne sont ni nécessaires ni recommandées et que les ressources officielles et gratuites sont jugées suffisantes.
3. **QUE** l'association évalue périodiquement, avec les universités et les candidat.e.s, l'utilité et la clarté des ressources préparatoires qu'elle recommande en français et qu'elle y apporte les corrections nécessaires au besoin.
4. **QUE** l'association travaille avec le NCSBN afin que soient recueillies, pour les candidat.e.s du Nouveau-Brunswick, des données ventilées selon la langue choisie pour passer le NCLEX-RN et selon le résultat obtenu à l'examen.
5. **QUE** l'association analyse annuellement ces données, afin de détecter rapidement tout écart du taux de réussite pouvant être associé au choix de la langue officielle et, le cas échéant, mette en place des mesures correctrices ciblées.
6. **QUE** l'association partage avec les programmes de formation, dans les deux langues officielles, un sommaire de ces analyses, incluant toute tendance pertinente observée, afin de soutenir une préparation équivalente en français et en anglais.

- 7. QUE** l'association procède régulièrement à un audit de sa page Web en français et intitulée « Examen d'admission » pour s'assurer que tous les hyperliens vers les ressources du NCSBN et de Pearson VUE sont fonctionnels et mènent à du contenu accessible en français.
- 8. QUE** l'association demande formellement au NCSBN et à Pearson VUE de mettre en place, pour les candidat.e.s francophones, un parcours de navigation qui permet d'accéder aux renseignements essentiels en français sans devoir défiler des écrans ou des consentements unilingues anglais.
- 9. QUE** l'association corrige et s'assure de tenir à jour, dans ses foires aux questions et documents d'information, les coordonnées en français, y compris les numéros de téléphone et les adresses électroniques, permettant d'obtenir un service ou un soutien linguistique en français pour toute question liée à l'inscription ou à l'examen.
- 10. QUE** l'association prévoit un mécanisme interne permettant aux candidat.e.s de signaler rapidement tout problème d'accès en français sur les sites Web des fournisseurs et assure un suivi systématique auprès du NCSBN et de Pearson VUE, en prenant soin de documenter toutes les démarches entreprises ainsi que les correctifs effectués.

Le CLO tient à remercier l'AIINB pour sa collaboration au cours de cette enquête ainsi que de ses réponses. L'association a démontré, depuis la reprise de l'enquête, son engagement à respecter les droits linguistiques de ses membres et des membres du public des deux communautés linguistiques officielles. Les recommandations ci-dessus sont formulées dans cet esprit.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au Chef de la direction et Registraire de l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick, aux parties plaignantes et à la première ministre. Nous le remettons également au greffier du Conseil exécutif et à la Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si les parties plaignantes ne sont pas satisfaites des conclusions émises au terme de la présente enquête, elles peuvent former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c.r.
Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 3^e jour de mars 2026

ANNEXE 1

Chronologie

Date	Événement / Document
2 juillet 2016	Premières plaintes déposées au commissaire au sujet de l'examen NCLEX-RN.
9 mai 2018	Rapport d'enquête de la commissaire d'Entremont.
28 mai 2018	Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick (SANB) et La Fédération des Étudiants et Étudiantes du Centre Universitaire de Moncton (FÉÉCUM) incorporée commencent une action contre l'AIINB au sujet de l'examen NCLEX-RN.
3 août 2018	L'AIINB dépose une requête en contrôle judiciaire auprès de la Cour du Banc de la Reine demandant l'annulation du rapport et des recommandations du CLO.
14 janvier 2019	L'AIINB retire sa requête en contrôle judiciaire.
31 juillet 2019	Dépôt de nouvelles plaintes au commissaire au sujet de l'examen NCLEX-RN.
31 octobre 2019	Le commissaire par intérim Carrier informe les plaignant.e.s que les plaintes ne seront pas traitées en raison de l'action de la SANB et de la FÉÉCUM.
23 janvier 2020	La Cour du Banc de la Reine rejette l'action intentée par la SANB et la FÉÉCUM.
9 mars 2020	Les plaignant.e.s demandent à la commissaire MacLean de réexaminer la décision du commissaire par intérim Carrier de ne pas donner suite aux plaintes.
15 octobre 2020	La commissaire MacLean informe les plaignant.e.s, l'AIINB et le premier ministre que l'enquête va se poursuivre. Elle envoie des questions d'enquête à l'AIINB.
14 décembre 2020	Réponse préliminaire de l'AIINB (via avocate de l'AIINB) aux questions d'enquête du 15 octobre 2020.
29 avril 2021	La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick accueille l'appel de la SANB et de la FÉÉCUM, annule la décision relative à la requête et renvoie celle-ci à la Cour du Banc de la Reine.
10 septembre 2021	Objection formelle de l'AIINB à l'enquête au motif que les plaintes sont vexatoires et constituent un abus de procédure.
15 octobre 2021	La commissaire rend une décision en réponse à l'objection de l'AIINB; elle rejette l'objection et décide d'enquêter.
21 décembre 2021	L'AIINB dépose une requête en révision judiciaire au sujet de l'enquête.
14 décembre 2022	Décision de la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick, interdisant l'enquête (2022 NBBR 242).
13 juillet 2023	La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick accueille l'appel, annule la décision de la Cour du Banc du Roi et renvoie l'enquête à la commissaire (2023 NBCA 60).

8 et 20 novembre 2023	La commissaire a rencontré la Chef de la direction de l'AIINB (8 novembre) et les représentants des plaignant.e.s (20 novembre).
11 décembre 2023	Lettres du CLO à l'AIINB et aux plaignant.e.s concernant le déroulement de l'enquête (Première demande 43(13) du CLO).
29 février 2024	Réponse de l'AIINB aux questions d'enquête.
3 mai 2024	Lettre du CLO à l'AIINB avec questions de suivi (Deuxième demande 43(13) du CLO).
8 mai 2024	Réponse de l'AIINB, avisant qu'elle aura besoin de plus de temps pour répondre aux questions.
3 juin 2024	Réponse de l'AIINB.
2 août 2024	Réponse supplémentaire de l'AIINB.
18 septembre 2025	Résumé de la preuve envoyé à l'AIINB et aux plaignant.e.s (porte-parole).
20 novembre 2025	Réponse de l'AIINB.