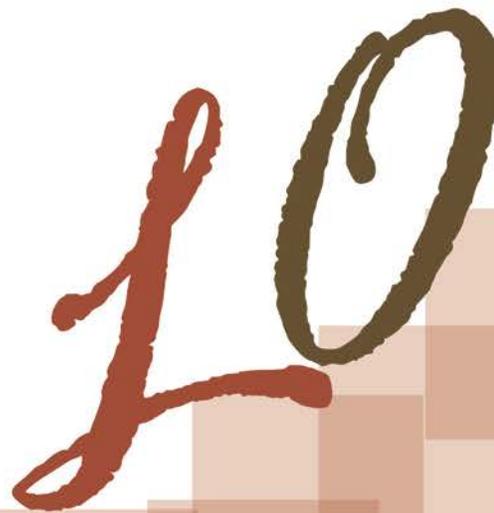


Langues Officielles

*Viser plus haut,
aller plus loin!*

A stylized number '20' is centered in the upper half of the page. The '2' is rendered in a dark red, cursive script, while the '0' is a dark brown, hand-drawn circle. The background features a series of overlapping, semi-transparent squares in various shades of brown and tan, arranged in a stepped, ascending pattern from left to right, creating a staircase effect.

20

Rapport annuel 2012-2013

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
Place Kings, tour King, bureau 646
440, rue King
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
CANADA

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

www.languesofficielles.nb.ca

Mai 2013

ISBN 978-1-4605-0086-6

ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK



COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Viser plus haut, aller plus loin!

Rapport annuel 2012-2013

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Juin 2013

L'hon. Dale Graham
Président de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

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

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c. r.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	7
MESSAGE DU COMMISSAIRE	9
DOSSIERS LINGUISTIQUES.....	15
Rapport d'étude sur le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick	16
1. Contexte	17
2. Constats.....	19
3. Conclusion	26
Recensement 2011 : Esquisse de la situation linguistique au Nouveau-Brunswick.....	27
Introduction	28
1. Léger recul de la rétention du français.....	28
2. La vitalité des langues : l'écart s'accroît entre les langues officielles	29
3. La part du français au Nouveau-Brunswick : un recul sur tous les fronts	30
4. Diversification et intégration linguistiques des immigrants.....	31
5. Migrations et retour de la croissance démographique	32
6. Le bilinguisme officiel : un renversement de la tendance historique	33
Tableaux supplémentaires	35

ENQUÊTES.....	42
Rôle du commissaire concernant le respect de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	42
Statistiques 2012-2013	44
Échantillon de plaintes.....	46
Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)	46
Ministère de la Justice et de la Consommation – Palais de justice de Moncton	48
Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional d’Edmundston	49
Ministère du Développement social	50
Réseau de santé Horizon, Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers	52
Ministère des Transports et de l’Infrastructure	53
Énergie Nouveau-Brunswick	54
Rapport d’étude	56
Examen d’une décision du Conseil municipal de St. Stephen	56
DÉCISIONS DES TRIBUNAUX.....	59
Le règlement municipal de Russell sur l’affichage bilingue résiste à la contestation judiciaire.....	59
PROMOTION	63
Capsules vidéo sur les langues officielles	63
Signature de protocoles d’entente.....	63
Les commissaires Fraser et Carrier soulignent le 20^e anniversaire de la reconnaissance du principe d’égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick dans la <i>Charte</i>	64

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut, des droits et des privilèges égaux. Selon le recensement de 2011, le français est la langue maternelle de 32 % des Néo-Brunswickois alors que l'anglais est la langue maternelle de 65,4 % d'entre eux.

La *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions suivantes à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles :

- l'Assemblée législative et ses organismes (p. ex. : le Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick),
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (p. ex. : Alcool NB, Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État.

De plus, la *LLO* impose des obligations :

- aux cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton et Saint John),

- aux municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population (Charlo, Dalhousie, Eel River Crossing, Rexton, Richibucto, Shediac et Tide Head),
- aux commissions d'aménagement et aux commissions de gestion des déchets solides desservant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de leur population.

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans les cas où elles offrent au public des services pour le compte du gouvernement provincial.

L'offre active

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

Le commissaire aux langues officielles

La *LLO* a créé le poste de commissaire aux langues officielles. Ce dernier a une double mission : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province. Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi* prévoit que le commissaire doit faire rapport de ses activités tous les ans. Ce dixième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013.

MESSAGE DU COMMISSAIRE

VISER PLUS HAUT, ALLER PLUS LOIN!

LA *CHARTÉ CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS*, PILIER DE LA CONSTITUTION CANADIENNE, COMPTE TRÈS PEU D'ARTICLES SPÉCIFIQUES À UNE SEULE PROVINCE. IL Y A CEPENDANT UNE EXCEPTION : LES ARTICLES VISANT LE NOUVEAU-BRUNSWICK. À LA DEMANDE DE NOTRE PROVINCE, CEUX-CI ONT ÉTÉ INSCRITS DANS LA *CHARTÉ* EN 1982; UN AUTRE A ÉTÉ AJOUTÉ EN 1993. CES ARTICLES NE PROTÈGENT PAS SEULEMENT LES DROITS LINGUISTIQUES, ILS SONT DES ENGAGEMENTS À CONCRÉTISER UN NOBLE PROJET D'ÉGALITÉ.

À TITRE DE PREMIER COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK, MON RÔLE A CONSISTÉ EN QUELQUE SORTE À VEILLER À CE QUE LE GOUVERNEMENT ET SES INSTITUTIONS PROGRESSEDANS LA RÉALISATION DE CE PROJET D'ÉGALITÉ. POUR CE FAIRE, J'AI DÛ M'INTÉRESSER À DE NOMBREUSES QUESTIONS AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES.

Bilinguisme officiel

J'ai toujours considéré la *Loi sur les langues officielles* comme une promesse : celle du gouvernement de servir les gens dans la langue officielle de leur choix. Cet engagement a été pris pour la première fois en 1969 lors de l'adoption de la première loi. En 2002, la promesse a été réitérée avec l'adoption d'une nouvelle loi, qui a créé, entre autres, le poste de commissaire aux langues officielles afin de veiller au respect de la *Loi*.

Au fil de mes enquêtes, j'ai rapidement constaté que les manquements à la *Loi* survenaient au sein des organisations où le bilinguisme officiel n'avait pas été pleinement intégré à la culture organisationnelle. Ainsi, on ne s'était pas soucié que les langues officielles soient reconnues comme une valeur par tous les employés, de la haute direction jusqu'aux étudiants d'été. On avait très peu planifié la prestation de services bilingues et ceux-ci ne faisaient pas l'objet d'évaluation systématique. La formation linguistique des employés était déficiente ou absente. Bref, on ne s'était pas soucié d'*opérationnaliser* la *Loi*. Voilà pourquoi j'ai recommandé à plusieurs reprises que le gouvernement provincial se dote d'un plan global de mise en œuvre de la *LLO*. Et finalement, cette recommandation a été acceptée. En octobre 2011, le Plan gouvernemental sur les langues officielles était lancé.

Je suis convaincu qu'un tel plan peut aider le gouvernement à respecter la promesse du bilinguisme officiel dans notre province. D'ailleurs, l'examen que nous avons mené auprès de quatre ministères l'an dernier me porte à croire que ce plan peut générer des changements notables. Toutefois, j'ai aussi constaté des résultats inégaux entre les ministères dans sa mise en œuvre.

Pour donner les résultats escomptés, le plan doit être appliqué avec uniformité et rigueur. Il revient au premier ministre, responsable de l'application de la *LLO*, de s'assurer que ce plan ne demeure pas sur les tablettes des bureaux des sous-ministres.

Langue de travail au sein de la fonction publique provinciale

Selon les données du Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick, 88 % des mots traduits par cet organisme le sont vers le français. C'est donc dire que la langue de rédaction d'une majorité de fonctionnaires semble bien être l'anglais. Quels sont les effets à long terme d'une telle pratique? Inévitablement, c'est la vitalité de la langue française qui risque d'en souffrir.

Durant mes deux mandats, je me suis beaucoup intéressé à la question de l'usage du français et de l'anglais dans les organismes gouvernementaux. J'ai d'ailleurs proposé d'importantes modifications à la Politique sur la langue de travail au sein de la fonction publique provinciale. En 2009, le gouvernement adoptait une nouvelle politique qui accorde pleinement le droit aux fonctionnaires provinciaux d'être supervisés et de travailler dans la langue officielle de leur choix. Cette nouvelle politique représente un progrès considérable. Toutefois, ce n'est là qu'un aspect de la question. Un fonctionnaire n'exercera ce droit que dans la mesure où la culture de travail l'encouragera à le faire.

Pour assurer une place égale au français dans la fonction publique, pour permettre aux fonctionnaires anglophones de pratiquer leur deuxième langue officielle, il est impératif de créer une culture de travail véritablement bilingue. En ce domaine, le leadership des cadres est indispensable de même que leur

maîtrise des deux langues. En effet, on peut difficilement assurer l'exercice du droit d'un fonctionnaire de travailler dans la langue officielle de son choix si son superviseur est unilingue.

Le nouveau plan gouvernemental sur les langues officielles précise que le gouvernement développera des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique. Voilà une mesure pertinente, car, en ce domaine, je suis d'avis que notre province accuse un retard majeur qui doit être corrigé dans les plus brefs délais. À cet égard, il n'est tout simplement plus acceptable que le Nouveau-Brunswick, seule province officiellement bilingue, puisse confier des postes de hauts fonctionnaires à des personnes unilingues.

Vitalité de nos deux communautés linguistiques

Les données du recensement de 2011 confirment que la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick ne peut être tenue pour acquise. Selon une première analyse de ces données, réalisée par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (voir page 27 de ce rapport), la part du français au Nouveau-Brunswick a accusé un léger recul au cours de la dernière décennie. Ce constat doit interpeller tous les acteurs, du gouvernement aux familles, en passant par l'école, le monde associatif et celui des affaires.

J'ai recommandé plusieurs mesures pour assurer la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick. J'ai notamment demandé au gouvernement provincial d'appliquer le principe de dualité aux garderies éducatives. J'ai aussi recommandé qu'une politique provinciale claire soit adoptée afin que les pratiques en matière d'immigration dans la province favorisent d'une manière égale les deux communautés linguistiques. Mon bureau a également proposé des mesures pour accroître la vitalité de la langue française dans les écoles. Certaines de ces recommandations ont été retenues, plusieurs restent à être mises en œuvre.

Favoriser le dialogue par l'enseignement de l'autre langue officielle

J'ai toujours cru qu'un dialogue soutenu entre nos deux communautés linguistiques était un facteur important de progression vers l'égalité linguistique. À ce chapitre, on ne saurait trop insister sur l'importance de l'apprentissage de la langue seconde dans nos écoles. Mon bureau a d'ailleurs créé le site Web 2tantmieux afin d'encourager les jeunes dans leurs efforts pour parler l'autre langue. Nous avons aussi appuyé des organismes qui font la promotion de l'apprentissage de la langue seconde, notamment Canadian Parents for French et Français pour l'avenir.

Beaucoup a été dit sur la réforme du programme d'immersion française. J'y reviendrai seulement pour dire que cette révision était fondée sur des prémisses erronées; les résultats furent donc décevants. À cet égard, la modification du point d'entrée n'était absolument pas nécessaire. L'opposition à cette réforme a toutefois démontré l'appui considérable que les Néo-Brunswickois accordent aux programmes d'apprentissage de langue seconde.

Au cours de mes dix années à la barre du commissariat, j'ai rencontré de nombreux adultes néo-brunswickois qui souhaitent participer au projet du bilinguisme officiel en apprenant leur langue seconde. Voilà pourquoi j'ai recommandé au gouvernement qu'il réalise une étude afin de déterminer

les besoins en ce domaine, d'explorer des mesures d'appui et d'examiner les meilleures avenues de prestation de cette formation.

Tirer profit de notre statut de province bilingue

Au cours du dernier exercice, nous avons réalisé une étude sur le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick (voir page 16). Les divers services fournis par cet organisme permettent dans une large mesure au gouvernement provincial de se conformer à ses obligations linguistiques. Je suis toutefois préoccupé par certains éléments qui donnent à penser que le Bureau de traduction est peut-être appelé à faire plus que sa juste part pour assainir les dépenses publiques de la province, ce qui pourrait compromettre la qualité de ses services. Je recommande donc au gouvernement provincial de lui assurer un financement approprié et stable.

Cette étude m'a permis de constater que le Bureau de traduction avait développé une expertise remarquable qui pourrait être exploitée davantage. Alors que nous sommes confrontés à des défis économiques majeurs, il y a lieu de se demander si nous avons vraiment su tirer pleinement profit de notre capital bilingue. Quoi qu'il en soit, il n'est pas trop tard pour le faire dans cette nouvelle économie du savoir.

Monde des affaires et paysage linguistique

À titre de commissaire aux langues officielles, j'ai consacré beaucoup d'énergie à promouvoir le bilinguisme dans le monde des affaires. Mon bureau a appuyé d'importantes initiatives visant à sensibiliser les gens d'affaires aux avantages d'employer les deux langues officielles, notamment à Saint-Jean, à Miramichi et dans la région Chaleur. Nous sommes également intervenus dans le dossier de la langue d'affichage commercial extérieur à Dieppe. À cet égard, je crois que notre intervention a aidé cette ville à adopter un règlement qui respecte le principe d'égalité des deux langues officielles.

En matière d'affichage gouvernemental, j'ai recommandé d'incorporer dans la *LLO* des dispositions afin que cet affichage, tout en assurant un traitement égal aux deux langues officielles, reflète, par le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des régions.

Un projet de société à expliquer

Au cours de mes deux mandats, j'ai rencontré des centaines de Néo-Brunswickois aux quatre coins de la province. Un constat très clair se dégage : le bilinguisme officiel est appuyé par les gens de cette province, francophones et anglophones. Même chez ceux qui expriment certaines réserves en raison des coûts, supposément élevés du bilinguisme, on reconnaît que toute personne au Nouveau-Brunswick doit pouvoir obtenir un service gouvernemental dans la langue officielle de son choix. Cela a d'ailleurs été confirmé par le sondage qui a été mené par Continuum Research en 2009.

Il y a quelques années, le gouvernement provincial a adopté un nouveau slogan pour promouvoir l'image de la province. Contre toute attente, ce slogan ne faisait pas écho à notre statut bilingue. On a préféré un slogan un peu nébuleux qui n'a finalement pas eu très longue vie. Pourtant 84 % des Néo-Brunswickois sont fiers de vivre dans la seule province officiellement bilingue. Cette occasion manquée de promouvoir notre caractère unique pourrait bien découler de cette réticence, voire cette gêne, que

l'appareil gouvernemental affiche trop souvent envers le bilinguisme officiel. Pareille attitude est non seulement déplorable, elle empêche des progrès réels.

Si la raison d'être du bilinguisme officiel est comprise et appuyée par les Néo-Brunswickois, je constate toutefois qu'il faut expliquer davantage la raison d'être de la dualité linguistique. En effet, en octobre dernier, un homme d'affaires bien connu remettait en question le principe de dualité en éducation. Sa déclaration, largement reprise par les médias, a suscité beaucoup de réactions au sein de la communauté francophone. J'ai réagi publiquement pour remettre les pendules à l'heure. Cependant, nombreux sont ceux qui auraient aussi aimé une déclaration gouvernementale forte et claire à l'appui de nos institutions distinctes. Celle-ci n'est pas venue et un groupe d'une centaine de personnalités francophones s'est senti obligé de publier une lettre ouverte à l'appui du bilinguisme officiel et de la dualité linguistique.

Pour favoriser une meilleure compréhension de ces questions, mon bureau a réalisé plusieurs projets d'information publique au cours des dernières années. Parmi ceux-ci, il faut souligner la publication en 2010 de l'encart *Deux langues pour vivre ensemble* qui a été distribué dans tous les quotidiens et de nombreux hebdomadaires de la province. Cette année, nous avons réalisé une série de capsules vidéo qui sont maintenant sur notre site Web. Ces efforts devront bien sûr être poursuivis.

Égalité linguistique et leadership politique vont de pair

La progression vers l'égalité linguistique est étroitement liée au leadership politique. Si Louis-J. Robichaud est le père de la première loi sur les langues officielles, Richard Hatfield a joué un rôle aussi important en assurant la mise en œuvre de plusieurs articles de la *Loi*. Ces deux hommes ont posé des gestes décisifs, ils ont visé plus haut, sont allés plus loin et nous bénéficions tous aujourd'hui de leur esprit visionnaire.

Cette occasion d'exercer un fort leadership se présente à nouveau à nos politiciens. En effet, les députés de l'Assemblée législative révisent cette année la *Loi sur les langues officielles*. À titre de commissaire, j'ai été un témoin privilégié de l'application de cette loi, de ses forces et de ses faiblesses. Voilà pourquoi j'ai recommandé à l'Assemblée législative une douzaine de mesures visant à concrétiser davantage les promesses portées par la *Loi*. Ainsi, le droit pour un fonctionnaire de travailler dans la langue officielle de son choix, sous réserve du droit du citoyen de recevoir un service dans sa langue, doit maintenant être inscrit dans la *Loi*. Il faut mieux protéger les droits linguistiques des Néo-Brunswickois lorsque le gouvernement établit des partenariats avec des entreprises privées. Dans une province officiellement bilingue, on doit s'assurer que les ordres professionnels exercent pleinement leurs responsabilités de protéger le public dans les deux langues officielles. Chaque organisme visé par la *Loi sur les langues officielles* doit avoir la responsabilité d'élaborer un plan de mise en œuvre de ses obligations linguistiques. Voilà quelques-unes de ces importantes modifications que j'ai soumises à l'Assemblée législative. J'ai bon espoir qu'elles seront retenues, car elles ne sont que le prolongement logique de droits déjà existants.

Viser plus haut, aller plus loin

Je remercie le premier ministre David Alward, ses prédécesseurs, Shawn Graham et Bernard Lord, ainsi que tous les députés de l'Assemblée législative, anciens et actuels, de m'avoir accordé leur confiance au cours de ces dix dernières années. Je désire aussi exprimer ma reconnaissance aux personnes et aux organismes qui ont appuyé mes efforts pour protéger et pour promouvoir les droits linguistiques dans notre province. Enfin, je veux témoigner toute ma gratitude aux employés du Bureau pour leur dévouement et leur professionnalisme.

Au début de ce texte, j'ai souligné les nombreuses références au Nouveau-Brunswick qu'on trouve dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Cela atteste à la fois d'un état de fait remarquable, mais aussi d'un projet de société qu'il nous reste, à plusieurs égards, à concrétiser. Au terme de ce mandat de 10 ans, mon constat est clair : nous devons viser plus haut, aller plus loin pour concrétiser l'égalité linguistique.

DOSSIERS LINGUISTIQUES

Rapport d'étude sur le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick

Le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick est une pièce maîtresse du bilinguisme officiel dans la province. En effet, ses services de traduction, d'interprétation et de terminologie sont essentiels pour permettre au gouvernement provincial de respecter ses obligations linguistiques. Compte tenu de l'importance de ce rôle, le commissaire tient à s'assurer que le Bureau de traduction dispose des ressources et outils nécessaires pour lui permettre de remplir efficacement sa mission. Voilà pourquoi, il a entrepris une étude sur cet organisme. Celle-ci portait notamment sur :

- le volume des demandes de traduction de la part des ministères et agences (Partie 1);
- l'évolution des ressources financières et humaines allouées au Bureau;
- les défis en matière de ressources humaines;
- les mécanismes visant à assurer une qualité rédactionnelle dans les deux langues officielles.

L'étude a été réalisée entre décembre 2012 et mars 2013. Dans un premier temps, une série de questions a été transmise au Bureau de traduction. À la suite de l'analyse des réponses par le personnel du commissariat, une rencontre entre le commissaire et la direction du Bureau de traduction a eu lieu. Celle-ci a permis d'approfondir certaines des réponses fournies par l'organisme. Un rapport préliminaire a été produit; lequel a été remis au Bureau de traduction pour commentaire.

Le commissaire tient à souligner l'excellente collaboration qu'il a reçue du Bureau de traduction ainsi que de la direction du ministère des Services gouvernementaux dans le cadre de cette étude.

Traduction, interprétation, terminologie : DÉFINITIONS

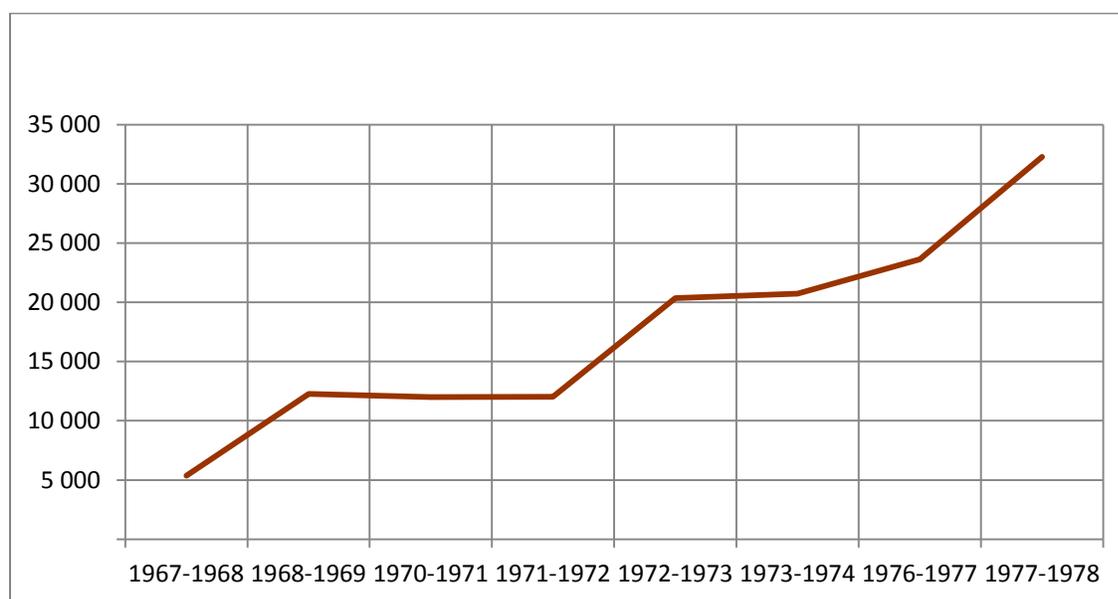
La *traduction* désigne le fait de rendre par écrit un texte français ou anglais dans l'autre langue officielle. Pour sa part, l'*interprétation* signifie la traduction orale et comprend à la fois l'interprétation simultanée et l'interprétation consécutive. L'interprétation simultanée a lieu en même temps que l'intervenant prend la parole. L'interprétation consécutive a lieu après que celui-ci a fini de parler. Enfin, la *terminologie* consiste à effectuer des recherches documentaires sur le vocabulaire relatif à divers domaines d'activité en vue de constituer des lexiques, de créer de nouveaux mots ou encore d'aider des rédacteurs.

1. Contexte

Le Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick a ouvert ses portes le 15 août 1967¹ afin de fournir des services de traduction, d'interprétation et de terminologie à l'Assemblée législative et aux ministères du gouvernement provincial.

Au fil des décennies, la charge de travail du Bureau de traduction n'a cessé de croître. Au cours de sa première année d'existence, le Bureau a traduit 5 378 pages. Dix ans plus tard, soit en 1977, ce nombre était passé à 32 286 pages. Cette croissance s'explique bien sûr par l'adoption de la première loi sur les langues officielles en 1969. Par ailleurs, en 1977, la mise en œuvre des derniers articles de cette loi a entraîné un nouvel essor du volume de traduction.

Tableau 1 Nombre de pages traduites par le Bureau de traduction entre 1967 et 1978



Source : Rapports annuels du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Fait à noter, en 1984, le Bureau de traduction a transféré à l'Assemblée législative le service de traduction des débats, ce qui a entraîné une baisse de son volume d'environ 4,3 millions de mots. Aujourd'hui, le mandat du Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick demeure sensiblement le même qu'il était à sa création en 1967. Il fournit ses services à tous les ministères provinciaux ainsi qu'aux agences gouvernementales. Au 31 mars 2013, le Bureau de traduction relevait du ministère des Services gouvernementaux.

¹ PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK. Rapport annuel 1968

Politique gouvernementale en matière d'interprétation et de traduction

Le recours aux services d'interprétation et de traduction par les ministères et agences du gouvernement provincial est régi par une politique gouvernementale (Services de traduction et d'interprétation AD-1502). Celle-ci a pour objectif « d'établir les principes des relations de travail entre les ministères et le Bureau de traduction afin qu'il soit possible de répondre en temps opportun aux attentes du public et aux prescriptions de la loi en ce qui concerne la disponibilité et la qualité des communications dans les langues officielles ».

Cette politique précise notamment ce qui suit :

Le Bureau de traduction doit fournir des services de traduction, d'interprétation et de terminologie de qualité selon les besoins des ministères du gouvernement, ainsi que des services d'interprétation pour l'Assemblée législative et ses comités.

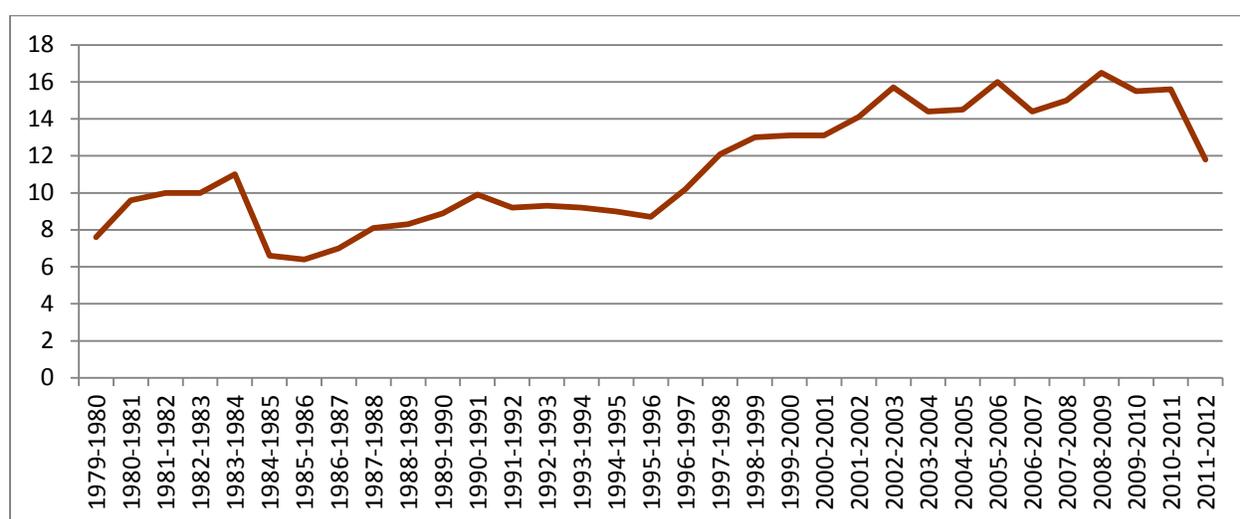
Dans la mesure du possible, les ministères doivent utiliser leur propre personnel pour traiter les demandes courantes du public dans les deux langues officielles. Les ministères devraient développer les ressources leur permettant d'effectuer les travaux quotidiens, comme la correspondance, les entrevues avec les clients et les travaux courts et de complexité mineure, dans la langue officielle demandée par le client. Dans les cas où le personnel des ministères n'a pas tous les moyens qu'il faut pour traiter les travaux quotidiens dans l'une ou l'autre des langues officielles, il faut utiliser les services du Bureau de traduction.

2. Constats

EN 2012, LE BUREAU DE TRADUCTION A TRADUIT PRÈS DE 12 MILLIONS DE MOTS

Le Bureau de traduction compte une cinquantaine d'employés, dont 24 traducteurs. Au cours de l'exercice 2011-2012, l'organisme a assuré la traduction de 11,8 millions de mots, ce qui représente une baisse de 3,7 millions de mots par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 2 Nombre de mots traduits par le Bureau de traduction entre 1979 et 2012
(en millions de mots)



Note : En 1984, le Bureau de traduction a transféré à l'Assemblée législative le service de traduction des débats.

Source : Rapports annuels du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Il faut noter que le Bureau de traduction a souvent recours à des fournisseurs privés de services. De façon générale, les documents de plus de 1 000 mots sont confiés à ces fournisseurs. En effet, les effectifs du Bureau ne lui permettent pas de traiter les textes plus volumineux. Tous les fournisseurs privés de services de traduction sont recrutés par appel d'offres. Ils doivent répondre à des critères précis, notamment avoir leur agrément et fournir des textes de qualité. Comme l'indique le tableau 3, au cours des dernières années, le volume attribué à ces fournisseurs privés a grandement diminué.

Tableau 3 Mots traduits par le personnel du Bureau de traduction et par les fournisseurs privés de services

Exercice financier	Nombre total de mots traduits par le Bureau de traduction	Nombre de mots impartis au personnel du Bureau de traduction	Nombre de mots impartis aux fournisseurs privés
2006-2007	14 451 874	4 675 860 (32 %)	9 776 014 (68 %)
2007-2008	15 081 052	5 020 883 (33 %)	10 060 169 (67 %)
2008-2009	16 556 341	4 854 837 (29 %)	11 701 504 (71 %)
2009-2010	15 549 739	4 985 843 (32 %)	10 563 896 (68 %)
2010-2011	15 612 818	5 112 751 (32 %)	10 500 067 (68 %)
2011-2012	11 834 912	5 044 906 (42 %)	6 790 006 (58 %)

Source : Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick.

12 % DES MOTS TRADUITS VERS L'ANGLAIS, 88 % VERS LE FRANÇAIS

Au cours des six derniers exercices financiers, en moyenne, 12 % des mots traduits par le Bureau de traduction l'étaient vers l'anglais, 88 % vers le français. Selon la direction du Bureau de traduction, la nature des documents traduits vers l'anglais est similaire à celle des documents traduits vers le français.

Le commissaire estime que ces pourcentages pourraient révéler un usage disproportionné de l'anglais comme langue de rédaction au sein de la fonction publique provinciale et il s'en inquiète. En effet, comme il l'a déjà souligné, la vitalité de la langue française au sein de la fonction publique est directement liée à son usage tant à l'oral qu'à l'écrit par les fonctionnaires.

Il faut souligner ici que la Politique sur la langue de travail au sein de la fonction publique provinciale précise que les employés gouvernementaux peuvent rédiger leurs textes dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Ces pourcentages semblent donc indiquer qu'une sensibilisation accrue sur l'importance d'un usage plus équilibré des deux langues officielles au sein de la fonction publique est nécessaire.

LES EFFORTS DE RECRUTEMENT DE NOUVEAUX INTERPRÈTES PORTENT DES FRUITS

Les interprètes et interprètes-pigistes du Bureau de traduction travaillent principalement à l'Assemblée législative (débats et travaux des comités) ainsi que dans les cours de justice provinciales. Leurs services sont aussi requis à l'occasion de conférences gouvernementales. Au cours de l'exercice 2010-2011, le Bureau a assuré 1296,5 jours d'interprétation simultanée et 831 jours d'interprétation consécutive.

Les interprètes sont rares. En outre, il existe très peu de programmes de formation d'interprètes au pays. Par conséquent, le Bureau de traduction doit parfois former de nouveaux interprètes, et ce, en recrutant des traducteurs qui ont les habiletés particulières pour l'interprétation. Le Bureau dispose d'ailleurs d'un laboratoire de formation et de perfectionnement.

En 2012, le Bureau de traduction a réussi à recruter deux nouveaux interprètes, ce qui porte à quatre le nombre d'interprètes permanents. Cette augmentation d'effectif devrait permettre au Bureau de réduire le recours à des interprètes du secteur privé.

MODIFICATION DE LA FORMULE DE FINANCEMENT DU BUREAU DE TRADUCTION : RÉSULTATS INCERTAINS

De sa création jusqu'à avril 1991, le Bureau de traduction recevait un budget qui couvrait les coûts de traduction et d'interprétation* pour tous les ministères et les agences de la Partie I du gouvernement. Avec les années, la demande pour les services du Bureau a considérablement augmenté et le budget alloué s'est avéré insuffisant. En avril 1991, le gouvernement a modifié sa façon de faire et a divisé l'enveloppe budgétaire qu'il consacrait au Bureau de traduction pour constituer un budget de base et un budget d'allocations pour les ministères clients et agences. En cas de dépassement de l'allocation, le Bureau de traduction facturait les frais de services à l'utilisateur (rétrofacturation) selon les tarifs approuvés par le Conseil de gestion.

À partir de l'exercice financier 2010-2011, la formule de financement a de nouveau été modifiée. Les allocations ont été supprimées en faveur d'une formule d'affectation complète des frais aux utilisateurs (rétrofacturation). Le budget du Bureau de traduction a donc été réduit d'une somme d'environ 1,8 million de dollars qui a été redistribuée dans les budgets de fonctionnement des ministères.

Cette somme de 1,8 million a-t-elle été utilisée par les ministères aux fins de traduction? Les données du Bureau de traduction en matière de rétrofacturation indiquent qu'une partie seulement des anciennes allocations ont été utilisées aux fins de traduction en 2011-2012, soit 600 000 dollars ou 35 % de ces allocations.

Cette dernière donnée semble indiquer que l'élimination des allocations a entraîné une certaine diminution du recours aux services du Bureau de traduction. Cela semble d'ailleurs confirmé par le nombre de mots traduits par le Bureau : il a diminué de 3,7 millions en 2011-2012, ce qui représente près du quart de la moyenne annuelle des mots traduits. Au final, le revenu total du Bureau de traduction au cours de l'année 2011-2012 a diminué d'un peu plus d'un million de dollars.

* excluant les frais de déplacement des interprètes

Tableau 4 Évolution des revenus du Bureau de traduction et nombre de mots traduits

Exercice financier	Budget de base du Bureau de traduction	Allocations aux ministères	Budget total du Bureau de traduction	Rétrofacturation	Revenus totaux du Bureau de traduction	Nombre de mots traduits
2006-2007	1 427 531 \$	2 175 469 \$	3 615 498 \$	2 445 902 \$	6 061 400 \$	14 451 874
2007-2008	1 504 531 \$	2 175 469 \$	3 680 000 \$	3 081 321 \$	6 761 321 \$	15 081 052
2008-2009	1 690 531 \$	2 045 469 \$	3 739 094 \$	3 861 392 \$	7 600 486 \$	16 556 341
2009-2010	1 713 531 \$	1 858 469 \$	3 572 000 \$	3 923 435 \$	7 495 435 \$	15 549 739
2010-2011	1 712 531 \$	1 799 469 \$	3 513 000 \$	4 129 619 \$	7 642 619 \$	15 612 818
2011-2012	1 673 000 \$	75 000 \$	1 790 508 \$	4 755 133 \$	6 545 641 \$	11 834 912
2012-2013	1 413 000 \$	0 \$	1 413 000 \$	-	-	-

Source : Les données qui apparaissent dans ce tableau ont été générées à partir de divers renseignements fournis par le Bureau de traduction.

Le commissaire se demande si l'abolition des allocations de traduction pour les ministères ne risque pas de créer un contexte défavorable à l'utilisation des services du Bureau de traduction. En effet, l'existence d'allocations réservées à la traduction protégeait la capacité des ministères d'utiliser les services du Bureau de traduction, en particulier en contexte de compression budgétaire. Leur élimination rend possible la pratique de chercher à réaliser des économies en réduisant les coûts de traduction, ce qui pourrait compromettre le respect des obligations liées à la *Loi sur les langues officielles*, à la Politique sur la langue de travail au sein de la fonction publique ou encore à la Politique sur les services de traduction et d'interprétation. Le commissaire estime que les sous-ministres doivent s'assurer de mettre en place des mécanismes pour prévenir de telles situations.

RÉDUCTION IMPORTANTE DU BUDGET DE BASE DU BUREAU DE TRADUCTION EN 2012-2013

Le budget de base du Bureau de traduction a subi une réduction de 260 000 dollars au cours de l'exercice 2012-2013. Cette diminution de 16 % par rapport à l'année précédente surprend par son ampleur et le fait qu'elle dépasse largement les compressions générales de 2 à 3 % imposées par le gouvernement provincial au cours des dernières années.

Selon les renseignements fournis par la direction du Bureau de traduction, la réduction du budget de base s'explique par des prévisions d'accroissement des revenus de traduction. Cette hausse découlerait d'une productivité accrue en raison de l'usage de la prétraduction* et des banques de mots. Par ailleurs, la direction du Bureau prévoit que de nouveaux appels d'offres auprès de fournisseurs privés généreront des économies.

À la lumière de l'importante diminution du volume de mots traduits par le Bureau en 2011-2012 et de la perte considérable de revenu qui en découle, le commissaire s'interroge sur la pertinence de prévisions de revenus aussi optimistes.

Le commissaire comprend l'objectif gouvernemental d'amélioration de l'efficacité des services publics. Il s'inquiète toutefois des conséquences d'un financement instable pour le Bureau de traduction. En effet, il estime que des variations importantes de budget peuvent grandement perturber la planification des activités du Bureau, nuire à sa capacité de recruter et de retenir un personnel compétent et compromettre ses efforts visant à garantir des services de traduction et d'interprétation de haute qualité.

Le Bureau de traduction est l'un des principaux véhicules grâce auxquels le gouvernement se conforme à ses obligations linguistiques. Le commissaire est d'avis que pareille obligation nécessite que cet organisme bénéficie d'un financement stable

*La prétraduction consiste en un repérage électronique, au moyen d'un logiciel spécialisé, des phrases ou des parties de phrases qui ont déjà été traduites par le Bureau de traduction et à leur insertion automatique dans le texte à traduire. Ce processus, qui fait appel à des banques de données, accélère le travail du traducteur tout en assurant une uniformité quant à la terminologie utilisée. Après l'étape de prétraduction, les textes sont soumis à la traduction, puis à l'étape d'assurance de la qualité.

DEMANDES DE TRADUCTION URGENTES; QUALITÉ DE TRADUCTION NON ASSURÉE

Une fois un texte traduit, le personnel du Bureau de traduction en effectue une révision (comparaison des deux textes afin que le texte traduit reflète le sens du texte original) ou une lecture d'épreuves (vérification orthographique, grammaticale et syntaxique du texte traduit), ou encore les deux. Cependant, lorsque les délais d'exécution d'un projet ne respectent pas les lignes directrices du Bureau de traduction en matière de délai de livraison, la qualité de la traduction ne peut pas être assurée. Dans ces cas, selon la direction du Bureau, son personnel met tout en œuvre pour effectuer une révision ou une lecture d'épreuves, mais cela n'est souvent pas possible en raison des délais trop serrés. À titre indicatif, en 2011-2012, le Bureau de traduction a reçu 5 538 demandes urgentes, ou 30 % du volume de demandes annuel, ce qui représente 3 150 000 mots ou 27 % du volume de mots annuel.

Ces données ont surpris le commissaire. Il est d'avis qu'une sensibilisation accrue des ministères apparaît nécessaire afin de réduire le nombre de ces demandes urgentes et assurer ainsi un meilleur contrôle de la qualité par le personnel du Bureau. Par ailleurs, le commissaire reconnaît que les services gouvernementaux sont souvent confrontés à des impératifs de temps qui les obligent à imposer des délais serrés de traduction. Pour assurer une traduction rapide et de qualité de ces documents, le commissaire juge que le Bureau de traduction doit disposer de ressources adéquates.

Tableau 5 Délais exigés par le Bureau de traduction pour assurer la meilleure qualité possible de traduction

Nombres de mots	Journées de travail exigées
100 ou moins	2
De 101 à 300	3
De 301 à 550	4
De 551 à 800	5
De 801 à 1 200	6
De 1 201 à 1 800	7
De 1 801 à 2 500	8
De 2 501 à 3 750	9
De 3 751 à 5 000	10
De 5 001 à 6 500	12
De 6 501 à 8 000	13
De 8 001 à 10 000	15
De 10 001 à 15 000	20
De 15 001 à 20 000	25
Plus de 20 000	À négocier

Source : Bureau de traduction du Nouveau-Brunswick.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR LA TRADUCTION ET L'INTERPRÉTATION : CAS DE NON-CONFORMITÉ RELEVÉS

La politique gouvernementale Services de traduction et d'interprétation (AD-1502) stipule que les ministères et agences du gouvernement provincial doivent utiliser les services du Bureau de traduction². Au cours de son étude, le commissaire a appris que certains ministères n'avaient pas respecté cette directive, tant en matière de traduction que d'interprétation. Bien que cette étude ne permette pas d'évaluer l'ampleur de cette pratique, le commissaire juge que le gouvernement doit redoubler d'efforts pour éviter de pareils manquements. En effet, le recours au Bureau de traduction permet d'assurer un contrôle de qualité important.

Les ministères ne doivent pas donner à contrat des travaux de traduction ou d'interprétation à des organismes privés. Seul le directeur du Bureau de traduction est autorisé à donner des travaux à l'extérieur. Il n'y a exception à cette règle que pour les traductions dans une langue étrangère.

Politique AD-1502 Services de traduction et d'interprétation

² Cette politique ne s'applique pas en ce qui concerne la traduction des textes juridiques, qui relève du ministère de la Justice.

ACCROÎTRE LE RECOURS AU BUREAU DE TRADUCTION PAR D'AUTRES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Les sociétés de la Couronne, telles qu'Alcool NB et Énergie NB, ainsi que plusieurs autres organismes publics ne sont pas assujettis à la Politique gouvernementale AD-1502 sur les services de traduction et d'interprétation. Ces sociétés et autres organismes publics peuvent donc avoir recours à des services privés de traduction et d'interprétation.

La direction du Bureau a informé le commissaire qu'elle avait l'intention de recruter de nouveaux clients au sein des Parties³ II, III et IV du gouvernement afin accroître son volume de mots traduits et ses revenus.

Compte tenu des ressources publiques déjà investies dans le Bureau de traduction et de l'expertise développée par cet organisme, le commissaire juge que le gouvernement provincial devrait envisager d'imposer à tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* l'obligation d'utiliser les services du Bureau de traduction. D'une part, cela permettrait d'assurer un meilleur contrôle de la qualité des traductions provenant des divers organismes gouvernementaux et publics de la province. D'autre part, une telle mesure pourrait effectivement accroître le volume de traduction du Bureau et, par conséquent, ses revenus.

³ Partie II : système scolaire; Partie III : système hospitalier; Partie IV : sociétés de la Couronne

3. Conclusion

Traduire en respectant le génie de l'autre langue exige temps et argent

Le Bureau de traduction existe depuis près d'un demi-siècle. Au fil des décennies, cet organisme a développé une expertise qui a bien servi les besoins du gouvernement provincial.

Cette étude a permis de constater que le Bureau de traduction est résolument engagé à fournir des services de la plus haute qualité, à faire sa part pour réduire les dépenses publiques et à prendre les moyens nécessaires pour améliorer son efficacité. À cet égard, l'emploi de la prétraduction est un exemple intéressant d'innovation qui doit être souligné.

Le commissaire est toutefois préoccupé par certaines constatations qui donnent à penser que cet organisme est peut-être appelé à faire plus que sa juste part pour assainir les dépenses publiques de la province. L'élimination complète des allocations réservées à la traduction, la réduction de son budget de base, l'importante diminution du volume de mots traduits au cours des deux dernières années, voilà autant de signes que le commissaire juge inquiétants.

Traduire en respectant le génie de l'autre langue exige temps et argent. Réduire l'un ou l'autre ne peut que compromettre la qualité. Or le statut d'égalité des deux langues officielles exige une qualité égale des communications gouvernementales. À bien des égards, le Bureau de traduction est garant de cette qualité. Il est en quelque sorte le centre d'excellence du bilinguisme officiel dans la province.

Le commissaire recommande donc au premier ministre, responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles*, les mesures suivantes :

- Assurer un financement stable des activités du Bureau de traduction et le doter des ressources nécessaires afin qu'il puisse traiter plus efficacement les demandes de traduction de nature urgente;
- Réviser la Politique gouvernementale en matière d'interprétation et de traduction et faire en sorte qu'elle soit pleinement suivie;
- Examiner la possibilité d'imposer à tous les organismes assujettis à la *LLO* l'obligation d'utiliser les services du Bureau de traduction.

Recensement 2011 : Esquisse de la situation linguistique au Nouveau-Brunswick

Le 24 octobre 2012, Statistique Canada présentait les résultats du recensement de 2011 relatifs à la langue. Ceux-ci révèlent entre autres que 64,9 % des Néo-Brunswickois ont déclaré l'anglais comme langue maternelle, 31,6 % le français et 2,5 % une autre langue. En outre, pour ce qui est de la première langue officielle parlée, 68 % de la population du Nouveau-Brunswick a désigné l'anglais, et 31,9 %, le français.

La publication des données d'un recensement est l'occasion d'analyser la vitalité des langues officielles. En comparant les données des recensements de 2006 et de 2011, Statistique Canada affirme « qu'au Nouveau-Brunswick, la part du français semble connaître un certain recul, et ce, peu importe les caractéristiques examinées. »

Afin de mieux cerner l'état des langues française et anglaise dans la province, le Bureau du commissaire a demandé à *l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques* d'effectuer une analyse de ces données en portant une attention particulière aux aspects suivants :

- les taux de rétention de langue maternelle par groupes d'âge;
- les tendances quant à la vitalité des deux langues officielles;
- le rôle de l'immigration dans cette vitalité;
- les taux de bilinguisme dans la province.

Nous reproduisons ici leur analyse.

Esquisse de la situation linguistique du Nouveau-Brunswick

Document rédigé par Dominique Pépin-Filion
en collaboration avec Josée Guignard Noël

Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques

Introduction

Cette brève analyse de la situation linguistique néo-brunswickoise fait suite à une demande du Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick dans la foulée de la diffusion des données sur les langues du recensement de 2011. Chacune des six sections de ce rapport apporte de premiers éléments de réponses aux six questions soumises par le Bureau du commissaire. Les sections abordant ces questionnements portent ainsi sur la rétention et la vitalité des langues officielles, l'évolution de la part relative du français et des effectifs des langues officielles au sein de la population, la diversification et l'intégration linguistiques des immigrants, ainsi que sur le bilinguisme officiel. Pour chacune de ces questions, un indicateur permettant d'analyser la situation linguistique a été retenu et des calculs additionnels ont été faits lorsque nécessaire afin d'assurer au mieux la comparabilité dans le temps des résultats du recensement de 2011 avec ceux des recensements précédents¹.

1. Léger recul de la rétention du français

Les données des recensements permettent d'estimer la rétention des différentes langues maternelles depuis l'enfance. Le taux de rétention indique le pourcentage de personnes qui parlent encore leur langue maternelle à la maison. Cet indicateur est pertinent, car la langue parlée au domicile est plus susceptible d'être transmise. Moins de neuf personnes de langue maternelle française sur dix (87,3 %) parlaient le plus souvent le français à la maison au Nouveau-Brunswick comparativement à presque la totalité des personnes de langue maternelle anglaise (98,6 %) qui utilisait principalement l'anglais à la maison en 2011. Alors que la rétention de l'anglais est restée stable, celle du français a légèrement diminué au cours de la dernière décennie, passant de 88,7 % en 2001 à 88,1 % en 2006 pour finalement glisser à 87,3 % en 2011 (tableau 1 en annexe). L'analyse d'un plus grand nombre de recensements permettrait de vérifier si ce recul de la rétention du français constitue bien une tendance.

Depuis le recensement de 2001, il est aussi possible de distinguer la rétention « complète », c'est-à-dire le fait de parler le plus souvent sa langue maternelle à la maison, de la rétention « partielle », c'est-à-dire le fait de parler une autre langue le plus souvent à la maison et de parler sa langue maternelle régulièrement à la maison, soit tous les jours². On constate alors que la rétention partielle concerne surtout les francophones dont une faible proportion (6,3 %) parlait régulièrement, plutôt que principalement, leur langue maternelle à la maison en 2011, alors que le phénomène était marginal chez les anglophones (0,8 %). La rétention partielle du français semble par ailleurs augmenter légèrement depuis au moins 2001. La somme de la rétention complète et de la rétention partielle indique enfin le pourcentage de personnes qui parlent au moins régulièrement leur langue maternelle à la maison. C'était le cas d'un peu plus de neuf francophones sur dix (93,6 %) dans la province comparativement à la quasi-totalité des anglophones (99,4 %) en 2011. Ces taux de rétention offrent déjà un aperçu partiel de la vitalité linguistique des deux communautés de langue officielle de la province, ce que cernerá plus directement la prochaine section.

Il est également pertinent de vérifier si la rétention des langues maternelles varie en fonction de l'âge à laquelle les personnes sont recensées. Le tableau 1 en annexe présente à cette fin l'évolution récente des taux de rétention des langues maternelles officielles selon les principaux groupes d'âge de la population du Nouveau-Brunswick. On constate alors que la rétention complète et totale de la langue maternelle française diminue systématiquement avec l'âge quel que soit le recensement considéré alors que la relation n'est pas aussi continue pour la langue anglaise. La rétention complète du français passait ainsi graduellement de 95,2 % chez les moins de 15 ans à 84,7 % pour les personnes de 65 ans et plus en 2011. Cette diminution de l'ordre de 10 points de pourcentage peut être la résultante de plusieurs facteurs tels que l'exogamie ou un meilleur accès à l'éducation en français dont l'importance varie d'une époque à l'autre ou avec le passage des années. Toutefois le fait que la rétention complète du français diminue également d'un recensement à l'autre à l'intérieur de tous les groupes d'âge suggère que celle-ci diminue avec l'âge et dans le temps en dépit des facteurs qui se sont améliorés à travers les époques. D'autres analyses permettraient de confirmer cette tendance et de mieux comprendre ces relations.

2. La vitalité des langues : l'écart s'accroît entre les langues officielles

Il est possible d'obtenir une indication générale de la vitalité d'une langue au sein d'une population à l'aide d'un simple indice. L'indice de vitalité linguistique représente le rapport entre les populations utilisant une langue principale à la maison et celles déclarant cette même langue comme langue maternelle³. Cet indice synthétise les effets combinés des facteurs de la rétention et de l'attraction d'une langue^{4,5}. L'indice est égal à 1 lorsqu'il y a autant de personnes d'une langue maternelle dans une population qu'il y en a qui parlent cette langue le plus souvent à la maison. Ainsi, lorsque l'indice de vitalité d'une langue est inférieur à 1, c'est que la situation générale est défavorable à cette langue et lorsqu'à l'opposé, l'indice est supérieur à 1, la situation d'ensemble est favorable à cette langue.

Tableau 2. Indice de vitalité des langues officielles du Nouveau-Brunswick de 1971 à 2011

Langue officielle	1971	1981	1991	1996	2001	2006	2011
Français	0,93	0,93	0,92	0,92	0,91	0,91	0,90
Anglais	1,05	1,04	1,06	1,05	1,06	1,07	1,07

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 1971, 1981, 1991, 1996, 2001, 2006 et 2011.

Note : Les réponses multiples ont été réparties également sauf pour le recensement de 1971.

Au Nouveau-Brunswick, l'indice de vitalité de la langue française était inférieur à 1 (0,90) en 2011 alors que celui de la langue anglaise était supérieur à 1 (1,07) (tableau 2). Autrement dit, il y avait 10 % moins de personnes qui utilisaient principalement le français à la maison en 2011 que de personnes de langue maternelle française dans la province. En contrepartie, il y avait 7 % plus de personnes parlant le plus souvent l'anglais à la maison que de personnes de langue maternelle anglaise. La situation générale au Nouveau-Brunswick était donc favorable à la langue anglaise, mais défavorable à la langue française.

L'évolution de l'indice de vitalité du français révèle une diminution lente, mais constante, d'environ un point par décennie depuis 1981, alors que celui de l'anglais présente une légère augmentation d'environ trois points depuis 1981. L'écart de vitalité entre les langues officielles de la province s'accroît donc dans le temps. L'écart s'est en fait accru de plus de la moitié, passant de 11 points en 1981 à 17 points de pourcentage trente années plus tard.

3. La part du français au Nouveau-Brunswick : un recul sur tous les fronts

Statistique Canada attirait récemment l'attention sur le fait que la part relative de la langue française semblait en recul au Nouveau-Brunswick, et ce, peu importe la caractéristique linguistique considérée⁶. Notre analyse révèle que ce constat basé sur les données de 2006 et de 2011 vaut également pour les variations observées entre les recensements de 2001 et de 2011 (tableau 3a). De plus, tous les reculs en part relative semblent s'accélérer depuis le début des années 2000.

Le recul le plus important concerne la connaissance de la langue française qui a fléchi de 1,4 point de pourcentage dans la population de la province uniquement entre 2006 et 2011. Il s'agissait en fait d'un renversement historique de la tendance à la hausse enregistrée depuis le recensement de 1971, tant en effectif qu'en part relative (tableau 3b en annexe).

Tableau 3a. Part du français au N.-B. selon différentes caractéristiques linguistiques de 2001 à 2011

Caractéristique linguistique	2001	2006	2011	Variation		
	%	%	%	2001-2006	2006-2011	2001-2011
Connaissance du français ¹	43,4	43,6	42,2	0,2	-1,4	-1,2
Langue parlée le plus souvent à la maison ²	30,3	29,7	28,8	-0,6	-0,9	-1,5
Première langue officielle parlée ²	33,1	32,7	31,9	-0,4	-0,8	-1,2
Langue maternelle ²	33,3	32,7	32,0	-0,6	-0,7	-1,3

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et 2011.

1. Comprend les réponses uniques et multiples.
2. Les réponses multiples ont été réparties également.

Les trois autres caractéristiques linguistiques permettant de cerner la part relative du français au sein de la population ont connu un recul tout au long de la dernière décennie. C'est la proportion de personnes parlant le plus souvent en français à la maison qui a le plus reculé (1,5 point de pourcentage), passant de 30,3 % en 2001 à 28,8 % en 2011. L'utilisation principale du français à la maison dans la province a en fait diminué au cours des trois dernières décennies (tableau 3b en annexe).

Alors que la communauté de langue maternelle française représentait exactement le tiers (33,3 %) de la population néo-brunswickoise en 2001, celle-ci a reculé à 32,0 % en 2011. La proportion des personnes pour qui le français était la première langue officielle parlée a reculé de façon similaire au cours des années 2000, de 33,1 % en 2001 à 31,9 % en 2011.

Il faut toutefois nuancer ces reculs de la langue française en précisant qu'ils ont été accompagnés d'une certaine stabilisation de la part de la population de langue maternelle anglaise qui oscille autour de 65 % depuis 1971 et plus récemment de celle connaissant l'anglais à environ 90 % depuis 1996 (tableau 3b en annexe). Outre les effets de la rétention imparfaite et de la transmission incomplète⁷, les reculs du français seraient plutôt à associer aux augmentations cumulatives de la proportion de Néo-Brunswickois

pour qui l'anglais était la première langue officielle parlée (66,0 % en 1971 à 68,0 % en 2011) ou encore pour qui l'anglais était la principale langue d'usage à la maison (67,9 % en 1981 à 69,8 % en 2011). S'ajoute aussi la croissance depuis les années 1980 de la part relative des personnes de langues maternelles non officielles qui est tranquillement passée de 1,2 % en 1981 à 1,7 % en 2001, pour ensuite faire un bond à 2,6 % au milieu des années 2000. L'usage principal de langues non officielles à la maison s'accroissait également dans la province de 0,7 % en 2001 à 1,4 % en 2011. Il semble que l'on assiste au Nouveau-Brunswick, comme ailleurs, à l'avènement lent, mais soutenu d'un multilinguisme, fort probablement attribuable à la croissance grandissante et à la diversification de l'immigration depuis les années 1980.

4. Diversification et intégration linguistiques des immigrants

L'analyse de l'immigration selon les langues officielles au Nouveau-Brunswick offre un aperçu de la composition linguistique et de l'intégration linguistique des immigrants de la province. Le tableau 4a en annexe présente l'évolution des effectifs et des proportions des langues maternelles officielles et des premières langues officielles parlées au sein de l'ensemble de la population immigrante de la province de 2001 à 2011.

On constate d'abord que moins d'un immigrant néo-brunswickois sur dix (8,9 %) était de langue maternelle française comparativement à plus de la moitié (52,9 %) qui était de langue maternelle anglaise en 2011. Ces pourcentages sont à mettre en parallèle avec ceux des langues maternelles officielles, française (32,0 %) et anglaise (65,4 %), au sein de l'ensemble de la population lors du même recensement (tableau 3b en annexe). La communauté de langue française comprend donc proportionnellement presque trois fois moins (-2,9) d'immigrants de sa propre langue maternelle que la communauté de langue anglaise en inclut⁸. La proportion des immigrants de langues maternelles non officielles était par ailleurs en forte augmentation au cours de la dernière décennie (8,5 points de pourcentage), alors que les proportions d'immigrants de langues maternelles officielles étaient en contrepartie en net déclin (-7,6) pour l'anglais et en légère diminution (-0,7) pour le français depuis 2001. Il s'agit des conséquences de la diversification linguistique grandissante de l'immigration de la province, tendance qui comme nous l'avons vu se dessinait lentement depuis 1981 au Nouveau-Brunswick avant de s'accélérer au début des années 2000.

Les proportions de la population immigrante néo-brunswickoise selon la première langue officielle parlée fournissent une première indication de son intégration linguistique. En effet, la très grande majorité (85,7 %) des immigrants avaient l'anglais comme première langue officielle parlée en 2011, alors que pour à peine plus d'un dixième (11,0 %) d'entre eux, il s'agissait plutôt de la langue française. Ces pourcentages doivent ici aussi être placés dans la perspective des proportions respectives des deux langues officielles de la province. Toutes proportions gardées, la communauté de langue française aurait en fait intégré sur le plan linguistique cinq fois et demie moins (-5,5) d'immigrants de langues maternelles non officielles que ne l'a fait la communauté de langue anglaise.

On obtient une indication de l'évolution actuelle de cette diversification et de cette intégration linguistique en observant ces mêmes proportions au tableau 4b en annexe, mais cette fois-ci seulement pour les immigrants récents, c'est-à-dire pour les Néo-Brunswickois arrivés au Canada au cours des cinq

années précédant le recensement considéré. On constate d'abord que les immigrants récents vivant au Nouveau-Brunswick sont de plus en plus nombreux. Leurs effectifs s'est en fait accru de deux tiers aux deux derniers recensements (67,1 % en 2006 et 66,6 % en 2011) passant de 2 570 en 2001 à 4 295 en 2006 pour ensuite atteindre 7 155 en 2011, ce qui représentait alors le quart (25,1 %) des immigrants de la province⁹. Ces hausses qui tiennent par ailleurs compte des migrations interprovinciales des immigrants après leur arrivée au pays concordent avec le constat de Statistique Canada qui indiquait à l'aide de données administratives de Citoyenneté et Immigration Canada que la « province a accueilli deux fois plus d'immigrants entre 2006 et 2011 qu'au cours de la période intercensitaire précédente »¹⁰. Le taux d'immigration du Nouveau-Brunswick comme ceux de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador restent toutefois les plus faibles au pays.

L'immigration récente de langue maternelle officielle a également augmenté en nombre au cours des années 2000, toutefois moins d'un immigrant récent sur dix (7,7 %) vivant encore dans la province en 2011, déclarait le français comme langue maternelle comparativement à près de trois sur dix (29,0 %) qui indiquaient l'anglais. La communauté francophone comprenait donc proportionnellement presque que deux fois moins (-1,8) de nouveaux arrivants de sa langue maternelle en 2011 que la communauté anglophone en incluait. De même, environ un immigrant récent sur dix (11,7 %) était de première langue officielle parlée française alors que huit sur dix (81,1 %) l'étaient de langue anglaise en 2011. Toutes proportions gardées, la communauté de langue française aurait en fait intégré linguistiquement quatre fois et demie moins (-4,5) de nouveaux arrivants de langues maternelles non officielles en 2011 que l'a fait la communauté de langue anglaise.

5. Migrations et retour de la croissance démographique

Le recensement de 2011 recèle des résultats plus positifs pour les langues officielles avec le retour de la croissance démographique de l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick. Rappelons que la population était en déclin depuis 1996 – depuis 1991 pour les francophones¹³ – alors que le taux d'accroissement (2,9 %) observé entre 2006 et 2011 a été le plus élevé depuis la fin des années 1970¹⁰.

La population de la province s'est accrue de plus de 20 000 habitants au cours de la dernière période intercensitaire entraînant à la hausse les effectifs de presque toutes les caractéristiques linguistiques (tableau 5 en annexe). Les deux exceptions étant l'usage principal du français à la maison (-743) et la connaissance du français (-1 574), qui représentent des variations relatives de -0,3 % et de -0,5 % entre 2006 et 2011. Les effectifs des deux langues officielles ont ainsi connu une croissance pour les langues maternelles française (+1 703) et anglaise (+18 103) tout comme pour la première langue officielle parlée française (+565) et anglaise (+19 485). Le nombre de personnes utilisant principalement la langue anglaise à la maison (+19 439) a aussi augmenté, tout comme les effectifs déclarant connaître l'anglais (+27 429) ou les deux langues officielles (+5 799). Ces augmentations sont toutefois nettement plus fortes pour la langue anglaise, toute proportion gardée, alors que les hausses observées entre 2006 et 2011 n'ont par ailleurs pas permis de combler les reculs de la dernière décennie des effectifs du français, quelle que soit la caractéristique linguistique française considérée, en particulier entre 2001 et 2006.

L'accroissement migratoire, c'est-à-dire l'immigration et les migrations interprovinciales, explique probablement une partie importante de cette croissance démographique. Rappelons que l'immigration a doublé dans la province entre 2006 et 2011, alors qu'« au chapitre de la migration interprovinciale, le Nouveau-Brunswick a vu moins d'habitants quitter la province »¹⁰ pendant cette même période. Les données de 2011 sur les migrations n'étaient pas disponibles au moment de l'analyse.

6. Le bilinguisme officiel : un renversement de la tendance historique

Au Nouveau-Brunswick, le taux de bilinguisme officiel est en baisse depuis le début des années 2000. Il s'agit du renversement d'une tendance historique, car le bilinguisme était auparavant à la hausse dans cette province, et ce, sans interruption pendant au moins toute la deuxième moitié du siècle dernier¹¹. Le bilinguisme individuel, qui était le fait de moins d'un cinquième (19 %) de la population dans les années 1950 et 1960¹¹, a effectivement connu une progression soutenue surtout au cours des années 1970, 1980 et 1990 pour atteindre un sommet en 2001, alors qu'un peu plus du tiers (34,2 %) de la population déclarait connaître le français et l'anglais (tableau 3b en annexe). La tendance semble s'être ensuite inversée quelque part au début des années 2000, si bien que la seule province canadienne officiellement bilingue comptait encore le tiers de résidents (33,4 %) bilingues en 2006, mais voit maintenant son taux de bilinguisme glisser lentement sous la barre du tiers (33,2 %) de la population en 2011 (tableau 6a). Notons que la variation a été moins importante au cours du dernier lustre, mais il s'agit toutefois d'un recul de près d'un point de pourcentage (-0,9) en une décennie. Ce recul doit être placé dans le contexte d'une progression moyenne de plus de quatre points de pourcentage par décennie observée entre 1971 et 2001 (tableau 3b en annexe).

Tableau 6a. Taux de bilinguisme au Nouveau-Brunswick selon la langue maternelle de 2001 à 2011

Langue maternelle ¹	2001	2006	2011	Variation		
	%	%	%	2001-2006	2006-2011	2001-2011
Français	71,9	68,5	71,4	-3,4	3,0	-0,4
Anglais	15,8	16,7	15,9	0,9	-0,9	0,0
Langues non officielles	17,6	17,5	15,3	-0,2	-2,1	-2,3
Total Nouveau-Brunswick	34,2	33,4	33,2	-0,8	-0,1	-0,9

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et 2011.

1. Comprend les réponses uniques et multiples.

Les taux de bilinguisme individuel diffèrent évidemment de façon importante selon les groupes linguistiques, et comme on pouvait s'y attendre, les personnes qui déclarent une langue maternelle française présentent de loin les plus hauts taux de bilinguisme officiel. Ainsi en 2011, plus des deux tiers (71,4 %) des francophones de langue maternelle disaient pouvoir soutenir une conversation en anglais et en français comparativement à moins d'un sixième des personnes de langues maternelles anglaise (15,9 %) ou non officielles (15,3 %). Le taux de bilinguisme des francophones est donc 4,5 fois supérieur à celui des anglophones. Bien que le taux de bilinguisme observé chez les anglophones du Nouveau-Brunswick soit le plus élevé à l'extérieur du Québec¹¹, le déséquilibre reflète une différence persistante de statut réel entre les deux langues officielles de la province.

La variation du bilinguisme selon les groupes linguistiques indique que la baisse observée au début des années 2000 est surtout attribuable à une diminution temporaire, mais notable de la proportion des personnes bilingues parmi la population francophone (-3,4 points de pourcentage) entre 2001 et 2006. On peut penser qu'il s'agit en partie de la conséquence de migrations interprovinciales conjoncturelles

plus susceptibles d'affecter les personnes connaissant l'anglais parmi les francophones, mais des recherches plus approfondies seraient nécessaires pour le confirmer. Un autre phénomène à la baisse semble se dessiner en parallèle, soit la diminution du bilinguisme parmi les personnes de langues maternelles non officielles, en particulier depuis 2006 (-2,1 points de pourcentage). Il est possible que l'augmentation relativement importante de l'immigration récente au Nouveau-Brunswick se combine à une plus faible connaissance des deux langues officielles de la province au sein de cette nouvelle sous-population. Ici aussi, des recherches subséquentes seraient nécessaires afin de mieux comprendre l'impact démolinguistique des caractéristiques linguistiques de ces nouveaux arrivants. Finalement, le taux de bilinguisme parmi les personnes de langue maternelle anglaise était pratiquement inchangé en 2011 comparativement à 2001, bien qu'il ait légèrement fléchi en 2006 (-0,9 point de pourcentage).

L'analyse des taux de bilinguisme selon les groupes d'âge et la langue maternelle (tableau 6b en annexe) montre que le bilinguisme augmente avec l'âge chez les plus jeunes pour atteindre les sommets de 84,2 % chez les francophones âgés de 30 à 34 ans, de 34,9 % et de 34,0 % chez les anglophones âgés de 10 à 14 ans et de 15 à 19 ans qui apprennent le français surtout à l'école, avant de diminuer graduellement jusqu'à 66,6 % et 6,4 % respectivement chez les francophones et les anglophones âgées de 65 ans et plus. À partir de 20 ans, le français semble se perdre graduellement avec le passage du temps chez les anglophones. La plus importante baisse observée chez les anglophones dans les années 2000 concerne les enfants de 5 à 9 ans chez qui le taux de bilinguisme a reculé du tiers entre 2006 et 2011 (près de 6 points de pourcentage). Il s'agit probablement là de la conséquence de la réforme du programme d'immersion précoce en français entrée en vigueur en 2008 dans les écoles de langue anglaise de la province. Les plus grandes augmentations correspondent au contraire à l'arrivée des premières cohortes d'immersion dans les groupes d'âge des 35 à 39 ans (+9,6) et des 40 à 44 ans (+5,5).

¹ Pour une analyse détaillée des facteurs affectant la comparabilité des données sur la langue entre les recensements, voir Statistique Canada (2013), Document méthodologique sur les données linguistiques du Recensement de 2011, Ottawa, Gouvernement du Canada

² L'Enquête postcensitaire sur la vitalité des minorités de langue officielle a permis de préciser que pour les personnes qui déclarent utiliser une autre langue « régulièrement » à la maison cela signifie qu'ils l'utilisent « quotidiennement », soit en général « tous les jours ». Voir Statistique Canada (2011), Les langues au Canada. Recensement de 2006, Ottawa, Gouvernement du Canada, p. 50.

³ Langlois, Simon (2008), « La place du français au Québec : bilan nuancé » dans Miriam Fahmy (dir.), L'état du Québec 2009 (p.105-112), Montréal, Fides.

⁴ Landry, Rodrigue (2010), Petite enfance et autonomie culturelle. Là où le nombre le justifie...V, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

⁵ Landry, Rodrigue (à paraître), L'Acadie du Nouveau-Brunswick, analyse selon le modèle de l'autonomie culturelle.

⁶ Statistique Canada (2012), Le français et la francophonie au Canada, Langue, Recensement de la population de 2011, Ottawa, Gouvernement du Canada.

⁷ La transmission de la langue maternelle n'est pas analysée dans ce rapport faute de données complètes bien qu'elle soit une question d'importance pour la situation des langues officielles.

⁸ Ce qui peut expliquer en partie qu'« au cours des 35 dernières années, au Nouveau-Brunswick, l'immigration internationale a toutefois peu joué sur l'évolution de l'effectif de la population de langue maternelle française en raison du caractère marginal de son apport démographique ». Voir Statistique Canada (2011), *Portrait des minorités de langue officielle au Canada : les francophones du Nouveau-Brunswick*, Ottawa, Gouvernement du Canada, p. 25.

⁹ Statistique Canada (2013), Série « Perspective géographique » de l'ENM – Nouveau-Brunswick, Enquête nationale auprès des ménages (ENM), Produits analytiques, 2011, Ottawa, Gouvernement du Canada.

¹⁰ Statistique Canada (2012), La population canadienne en 2011 : effectifs et croissance démographique, Chiffres de population et des logements, Recensement de la population de 2011, Ottawa, Gouvernement du Canada.

¹¹ Statistique Canada (2011), Les langues au Canada. Recensement de 2006, Ottawa, Gouvernement du Canada.

Tableaux supplémentaires

Tableau 1. Taux de rétention des langues maternelles officielles du Nouveau-Brunswick par groupes d'âge de 2001 à 2011

	Rétention complète ¹			Rétention partielle ²			Total ³		
	2001	2006	2011	2001	2006	2011	2001	2006	2011
Langue maternelle ⁴	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Français	88,7	88,1	87,3	5,4	6,1	6,3	94,1	94,2	93,6
Moins de 15 ans	96,3	95,4	95,2	2,2	3,2	3,3	98,5	98,6	98,5
15 à 24 ans	92,5	92,5	90,7	4,3	4,9	5,6	96,9	97,4	96,4
25 à 44 ans	87,3	87,2	86,6	6,8	7,6	7,8	94,1	94,8	94,4
45 à 64 ans	85,6	85,5	85,2	6,3	6,7	6,9	91,8	92,2	92,1
65 ans et plus	85,5	85,0	84,7	5,2	5,8	5,6	90,7	90,8	90,2
Anglais	98,6	98,6	98,6	0,7	0,8	0,8	99,4	99,4	99,4
Moins de 15 ans	98,9	99,1	98,7	0,6	0,6	0,9	99,5	99,7	99,6
15 à 24 ans	98,6	99,0	98,9	0,7	0,6	0,7	99,3	99,5	99,5
25 à 44 ans	98,1	98,0	98,2	1,1	1,1	1,1	99,2	99,1	99,3
45 à 64 ans	98,9	98,6	98,5	0,5	0,8	0,7	99,4	99,4	99,3
65 ans et plus	99,0	98,9	98,9	0,4	0,6	0,5	99,4	99,4	99,4

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et 2011.

1. La rétention est dite « complète » lorsque la langue maternelle est parlée le plus souvent à la maison.
2. La rétention est dite « partielle » lorsque la langue maternelle est parlée régulièrement, sans qu'elle ne soit la principale langue d'usage à la maison.
3. Le total de la rétention complète et de la rétention partielle indique le pourcentage de personnes qui parlent au moins régulièrement leur langue maternelle à la maison.
4. Comprend les réponses uniques et multiples.

Tableau 3b. Part des langues officielles du N.-B. selon différentes caractéristiques linguistiques de 1971 à 2011

	1971	1981	1991	1996	2001	2006	2011
Caractéristique linguistique	%	%	%	%	%	%	%
Langue maternelle¹	100,0						
Français	33,8	33,6	34,0	33,2	33,3	32,7	32,0
Anglais	64,8	65,1	64,6	65,3	65,0	64,7	65,4
Langues non officielles	1,3	1,2	1,4	1,5	1,7	2,6	2,6
Première langue officielle parlée¹	100,0						
Français	33,9	33,6	33,9	33,0	33,1	32,7	31,9
Anglais	66,0	66,4	66,1	66,9	66,8	67,2	68,0
Ni français ni anglais	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1
Langue parlée le plus souvent à la maison¹	100,0						
Français	31,4	31,4	31,2	30,5	30,3	29,7	28,8
Anglais	67,9	67,9	68,2	68,9	69,0	69,0	69,8
Langues non officielles	0,8	0,7	0,7	0,6	0,7	1,2	1,4
Connaissance des langues officielles²							
Français ³	37,4	39,4	42,0	42,6	43,4	43,6	42,2
Anglais ³	84,0	87,0	87,4	89,9	90,7	89,6	90,9
Français et anglais ³	21,5	26,5	29,5	32,6	34,2	33,4	33,2
Ni français ni anglais	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 1971, 1981, 1991, 1996, 2001, 2006 et 2011.

1. Les réponses multiples ont été réparties également entre les trois groupes linguistiques sauf pour le recensement de 1971.
2. La somme des pourcentages ne correspond pas à 100 %, car une personne peut connaître plus d'une langue officielle.
3. Comprend toutes les personnes déclarant connaître cette langue, uniquement ou avec d'autres langues.

**Tableau 4a. Langue maternelle et première langue officielle parlée des immigrants
au Nouveau-Brunswick de 2001 à 2011**

	2001		2006		2011		Variation (2001-2006)		Variation (2006-2011)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Langue maternelle	22 465	100,0	26 395	100,0	28 465	100,0	3 930		2 070	
Français ¹	2 170	9,7	2 435	9,2	2 530	8,9	265	-0,4	95	-0,3
Anglais ¹	13 615	60,6	14 325	54,3	15 070	52,9	710	-6,3	745	-1,3
Français et anglais ¹	60	0,3	120	0,5	60	0,2	60	0,2	-60	-0,2
Langues non officielles ²	6 620	29,5	9 515	36,0	10 805	38,0	2 895	6,6	1 290	1,9
Première langue officielle parlée	22 465	100,0	26 395	100,0	28 465	100,0	3 930		2 070	
Français	2 535	11,3	3 080	11,7	3 125	11,0	545	0,4	45	-0,7
Anglais	19 460	86,6	22 450	85,1	24 405	85,7	2 990	-1,6	1 955	0,7
Français et anglais	285	1,3	580	2,2	595	2,1	295	0,9	15	-0,1
Ni le français ni l'anglais	185	0,8	285	1,1	340	1,2	100	0,3	55	0,1

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et Enquête nationale auprès des ménages 2011.

1. Comprend les répondants ayant déclaré cette langue avec ou sans une autre langue non officielle.
2. Comprend les répondants ayant déclaré une langue non officielle comme leur seule langue maternelle.

Tableau 4b. Langue maternelle et première langue officielle parlée des immigrants récents au Nouveau-Brunswick selon la période d'immigration de 2001 à 2011

	1996-2001 (en 2001)		2001-2006 (en 2006)		2006-2011 (en 2011)		Variation (2001-2006)		Variation (2006-2011)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Langue maternelle	2 570	100,0	4 295	100,0	7 155	100,0	1 725		2 860	
Français ¹	160	6,2	195	4,5	550	7,7	35	-1,7	355	3,1
Anglais ¹	955	37,2	1 260	29,3	2 075	29,0	305	-7,8	815	-0,3
Français et anglais ¹	10	0,4	30	0,7	20	0,3	20	0,3	-10	-0,4
Langues non officielles ²	1 445	56,2	2 810	65,4	4 505	63,0	1 365	9,2	1 695	-2,5
Première langue officielle parlée	2 575	100,0	4 300	100,0	7 155	100,0	1 725		2 855	
Français	295	11,5	500	11,6	835	11,7	205	0,2	335	0,0
Anglais	2 125	82,5	3 435	79,9	5 800	81,1	1 310	-2,6	2 365	1,2
Français et anglais	75	2,9	220	5,1	290	4,1	145	2,2	70	-1,1
Ni le français ni l'anglais	80	3,1	145	3,4	230	3,2	65	0,3	85	-0,2

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et Enquête nationale auprès des ménages 2011.

1. Comprend les répondants ayant déclaré cette langue avec ou sans une autre langue non officielle.
2. Comprend les répondants ayant déclaré une langue non officielle comme leur seule langue maternelle.

Tableau 5. Population du Nouveau-Brunswick selon différentes caractéristiques linguistiques de 2001 à 2011

Caractéristique linguistique	2001	2006	2011	Variation		
	Nombre	Nombre	Nombre	2001-2006	2006-2011	2001-2011
Langue maternelle¹	719 710	719 650	739 900	-60	20 250	20 190
Français	239 357	235 270	236 973	-4 087	1 703	-2 385
Anglais	468 084	465 710	483 813	-2 374	18 103	15 729
Langues non officielles	12 274	18 665	19 105	6 391	440	6 831
Première langue officielle parlée¹	719 710	719 650	739 895	-60	20 245	20 185
Français	238 448	235 130	235 695	-3 318	565	-2 753
Anglais	480 918	483 843	503 328	2 925	19 485	22 410
Ni français ni anglais	345	680	865	335	185	520
Langue parlée le plus souvent à la maison¹	719 710	719 650	739 900	-60	20 250	20 190
Français	217 773	213 885	213 142	-3 888	-743	-4 631
Anglais	496 681	496 855	516 294	174	19 439	19 613
Langues non officielles	5 256	8 910	10 459	3 654	1 549	5 203
Connaissance des langues officielles²	719 710	719 650	739 900	-60	20 250	20 190
Français ³	312 280	313 839	312 265	1 559	-1 574	-15
Anglais ³	652 860	645 131	672 560	-7 729	27 429	19 700
Français et anglais ³	245 865	240 086	245 885	-5 779	5 799	20
Ni français ni anglais	430	766	955	336	189	525

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et 2011.

1. Les réponses multiples ont été réparties également entre les trois groupes linguistiques.

2. La somme des effectifs ne correspond pas aux totaux, car une personne peut connaître plus d'une langue officielle.

3. Comprend toutes les personnes déclarant connaître cette langue, uniquement ou avec d'autres langues.

Tableau 6b. Taux de bilinguisme au N.-B. selon la langue maternelle et le groupe d'âge de 2001 à 2011

Langue maternelle ¹	2001	2006	2011	Variation		
	%	%	%	2001-2006	2006-2011	2001-2011
Français	71,9	68,5	71,4	-3,4	3,0	-0,4
Moins de 5 ans	22,3	22,6	25,2	0,3	2,6	2,9
5 à 9 ans	35,5	37,5	41,0	2,0	3,5	5,4
10 à 14 ans	55,7	55,9	61,8	0,2	5,9	6,1
15 à 19 ans	75,8	73,4	76,0	-2,4	2,5	0,2
20 à 24 ans	85,0	77,2	80,9	-7,7	3,6	-4,1
25 à 29 ans	84,3	78,7	83,1	-5,7	4,4	-1,3
30 à 34 ans	84,0	80,2	84,2	-3,8	4,0	0,1
35 à 39 ans	78,5	77,7	83,3	-0,8	5,6	4,8
40 à 44 ans	78,9	75,1	80,0	-3,8	4,9	1,1
45 à 49 ans	79,6	73,1	75,3	-6,5	2,2	-4,3
50 à 54 ans	78,7	73,8	74,0	-4,9	0,2	-4,7
55 à 59 ans	78,5	73,2	74,3	-5,3	1,1	-4,2
60 à 64 ans	73,9	70,0	73,8	-3,9	3,8	-0,1
65 ans et plus	67,1	62,7	66,6	-4,4	3,9	-0,5
Anglais	15,8	16,7	15,9	0,9	-0,9	0,0
Moins de 5 ans	4,9	4,4	5,8	-0,6	1,4	0,9
5 à 9 ans	16,7	17,4	11,6	0,7	-5,8	-5,1
10 à 14 ans	31,2	33,8	34,9	2,5	1,2	3,7
15 à 19 ans	35,3	35,9	34,0	0,6	-2,0	-1,3
20 à 24 ans	31,3	31,4	27,2	0,0	-4,2	-4,1
25 à 29 ans	24,5	25,1	22,7	0,7	-2,5	-1,8
30 à 34 ans	17,7	24,0	22,0	6,3	-2,0	4,3
35 à 39 ans	11,2	17,1	20,8	5,9	3,7	9,6
40 à 44 ans	10,5	11,2	16,0	0,7	4,8	5,5
45 à 49 ans	10,7	10,3	10,7	-0,3	0,4	0,0
50 à 54 ans	10,3	10,9	9,6	0,6	-1,3	-0,8
55 à 59 ans	8,3	9,4	9,2	1,1	-0,2	0,9
60 à 64 ans	8,4	8,9	8,7	0,5	-0,1	0,3
65 ans et plus	5,6	6,2	6,4	0,7	0,2	0,8

Langues non officielles	17,6	17,5	15,3	-0,2	-2,1	-2,3
Moins de 5 ans	4,6	9,6	6,7	5,0	-2,9	2,1
5 à 9 ans	12,0	19,4	16,5	7,5	-3,0	4,5
10 à 14 ans	27,8	26,0	27,3	-1,8	1,3	-0,5
15 à 19 ans	21,3	29,8	22,3	8,5	-7,5	1,0
20 à 24 ans	17,0	14,2	16,6	-2,8	2,4	-0,4
25 à 29 ans	19,1	22,6	15,2	3,5	-7,4	-3,9
30 à 34 ans	25,0	13,6	15,8	-11,4	2,2	-9,2
35 à 39 ans	17,2	18,6	15,5	1,5	-3,1	-1,7
40 à 44 ans	16,6	19,6	12,6	3,0	-7,0	-4,0
45 à 49 ans	19,5	17,0	13,3	-2,5	-3,7	-6,3
50 à 54 ans	14,3	17,9	13,7	3,6	-4,2	-0,6
55 à 59 ans	17,5	12,5	15,8	-5,1	3,4	-1,7
60 à 64 ans	18,6	16,0	16,0	-2,6	0,0	-2,5
65 ans et plus	13,5	14,9	12,4	1,4	-2,6	-1,1
Total Nouveau-Brunswick	34,2	33,4	33,2	-0,8	-0,1	-0,9

Sources : Statistique Canada, recensements de la population, 2001, 2006 et 2011.

1. Comprend les réponses uniques et multiples.

ENQUÊTES

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

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

Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par téléphone. Le site Internet du Bureau du commissaire aux langues officielles (www.languesofficielles.nb.ca) présente la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir l'anonymat du plaignant.

Le commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin s'il juge que :

- la plainte est sans importance, frivole, vexatoire;
- la plainte a été déposée de mauvaise foi;

- l'objet de la plainte ne constitue pas une contravention à la *Loi*;
- l'objet de la plainte ne relève pas de sa compétence.

Le commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Notons enfin que le commissaire peut faire des démarches auprès d'une institution sans qu'il y ait enquête officielle. Par exemple, une situation qui ne contrevient pas directement à la *LLO* peut tout de même nuire à l'avancement des deux langues officielles. En vertu de son mandat de promotion, le commissaire peut alors sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes traitées entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013

Durant la période allant du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013, le Bureau du commissaire a traité 149 plaintes. De ce nombre, 105 plaintes étaient recevables, soit 93 déplorant le manque de services en français et 12 signalant le manque de services en anglais. Trente-quatre plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*. Dix plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Par ailleurs, le Bureau du commissaire a répondu à 64 demandes de renseignements.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Bureau du commissaire reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte est acceptée, le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.
- L'enquête est menée.
- À la fin de son enquête, le commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et à la personne qui a déposé la plainte. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.

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

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles

Le Bureau du commissaire constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2012-2013 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes.

Statistiques 2012-2013

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
Plaintes recevables	93	12	105
Plaintes non recevables	18	16	34
Plaintes renvoyées ¹	3	7	10
Total des plaintes	114	35	149
Demandes de renseignements	23	41	64

¹ Plaintes renvoyées à une autre agence, par exemple : Commission des droits de la personne, Commissariat fédéral aux langues officielles, ombudsman ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
En personne	27	4	31
Affichage	6	1	7
Communication téléphonique	14	2	16
Site Internet	11	0	11
Document écrit	23	5	28
Autres	12	0	12
Total	93	12	105

TABLEAU 3 État des plaintes recevables

État	Services en français	Services en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées	78	4	82
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	3	3	6
Plaintes non instruites par le commissaire (en vertu de l'alinéa 43(11)c) de la <i>Loi</i>) ou retirées par le plaignant	12	5	17
Total	93	12	105

TABLEAU 4 Institutions visées par une plainte, état de l'enquête et résultats

Institutions	Nombre de plaintes	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Agence des services internes	1	1	0	0	0
Alcool NB	5	0	5	5	0
Commission de l'énergie et des services publics	1	1	0	0	0
Commission des droits de la personne	1	0	1	1	0
Conseil du Premier ministre sur la condition des personnes handicapées	1	0	1	1	0
Corporation des déchets solides Westmorland-Albert*	1	0	1	1	0
Développement social*	10	5	5	5	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail*	2	0	2	1	1
Élections Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Environnement et Gouvernements locaux* ¹	9	1	8	7	1
Finances	1	0	1	0	1
Justice*	5	0	5	5	0
Ressources naturelles	1	0	1	1	0
Santé* ²	21	7	14	13	1
Sécurité publique*	6	1	5	4	1
Service Nouveau-Brunswick	2	0	2	2	0
Société des loteries de l'Atlantique*	1	0	1	1	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	8	1	7	7	0
Transports et Infrastructure	4	3	1	1	0
Total	82	20	62	57	5

* Certaines de ces plaintes ont été résolues durant le présent exercice financier, quoiqu'elles ont été reçues au préalable.

1 Sept de ces plaintes visent les services offerts dans les municipalités de Fredericton, Dieppe, Saint-Jean et Shediac, alors que les deux autres visent respectivement la Commission du district d'aménagement du Grand Moncton et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux.

2 Quinze de ces plaintes visent des établissements de santé alors qu'une autre vise le ministère de la Santé. Les cinq autres visent les services offerts par Ambulance NB.

Échantillon de plaintes

La présente section renferme des extraits de rapports d'enquête concernant des plaintes qui étaient fondées. Ces rapports, qui ont été déposés par le commissaire au cours de l'exercice 2012-2013, illustrent la diversité des plaintes portées à son attention.

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)

Lacunes dans la prestation de services en français

Première plainte

20 juin 2012

Dieppe

La propriétaire d'une garderie a composé le 9-1-1 après avoir constaté qu'un enfant sous sa garde éprouvait des difficultés respiratoires. Trois ambulancières ont répondu à cet appel, toutes trois unilingues anglophones. Ne parlant que le français, la propriétaire a dû recourir à son fils âgé de 18 ans pour qu'il agisse comme interprète.

Deuxième plainte

23 juin 2012

Dieppe

Alors que son mari subissait une réaction allergique, la plaignante a composé le 9-1-1 afin de demander une ambulance. La conversation entre elle et le répartiteur s'est faite en français.

À l'arrivée des ambulanciers, la plaignante a été surprise d'entendre un ambulancier lui demander si elle voyait un inconvénient à ce que ses collègues et lui-même soient unilingues anglophones. La plaignante souligne toutefois qu'un des ambulanciers pouvait parler un français très limité, mais n'était visiblement pas à l'aise dans cette langue.

Bien que la plaignante soit bilingue, elle juge que cette situation est problématique, d'autant plus que son mari est unilingue francophone. Ainsi, si ce dernier avait dû parler directement avec les ambulanciers, la communication aurait été difficile.

Analyse à la suite de l'enquête

ANB ne nie pas les faits rapportés par les plaignants et reconnaît avoir failli à ses obligations en matière de langues officielles. Le commissaire a donc conclu que ces deux plaintes étaient fondées.

Force est de constater qu'ANB a fait l'objet de plusieurs plaintes depuis sa création en 2007, année au cours de laquelle l'organisme a été mandaté par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour fournir les services d'ambulance dans la province. Au fil des ans, le commissaire a formulé diverses recommandations visant à amener ANB à combler les lacunes observées dans sa prestation de services

dans les deux langues officielles. La question de la constitution des équipes semble cependant être un problème récurrent. Pour pallier cette difficulté, dans une affaire précédente, le ministère de la Santé donnait suite à certaines des recommandations du commissaire en ces termes :

Les horaires de travail sont maintenant changés pour assurer un meilleur déploiement de ses ressources bilingues et un service de traduction est aussi disponible au centre des communications médicales afin d'aider les travailleurs paramédicaux qui rencontrent des défis au niveau des langues officielles.

Dans la présente affaire, ANB laisse croire que les incidents à l'origine des deux plaintes découlent d'une « erreur de dotation » qui se serait produite au cours d'une période de réaffectation dans la région administrative de Moncton. Le commissaire insiste sur le fait qu'en matière de santé, une simple erreur peut avoir des conséquences fâcheuses, voire fatales, et que celle-ci peut découler d'une communication défailante entre le patient et le personnel affecté à une ambulance. D'où l'importance cruciale que revêt la répartition adéquate des travailleurs paramédicaux dans la province en fonction de leur capacité linguistique. **Après cinq ans d'existence, il est grand temps qu'ANB prenne les dispositions qui s'imposent pour éliminer le risque d'erreur.** Le commissaire comprend les défis liés aux absences et aux congés des travailleurs paramédicaux, mais c'est la responsabilité d'ANB de constituer les équipes de travail en conséquence. À cet égard, le commissaire est d'avis que le logiciel d'établissement des horaires s'avérera un outil de gestion efficace.

Le commissaire prend bonne note de l'ensemble des engagements et des mesures actuelles ou à venir visant à permettre à ANB de se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*. Il constate avec satisfaction que le recrutement de travailleurs paramédicaux bilingues demeure une priorité et il ose croire que cette démarche aura les résultats escomptés.

En ce qui concerne l'utilisation du service d'interprétation téléphonique, le commissaire estime qu'il s'agit d'une solution acceptable aussi longtemps qu'elle reste provisoire. En effet, il est d'avis que le recours à ce service ne peut représenter une mesure permanente, car à titre de moyen intermédiaire, l'interprétation constitue une étape supplémentaire dans la communication. Or, qui dit intermédiaire, dit perte de temps alors que le temps est précieux lorsqu'il s'agit de sauver une vie. ANB devrait aspirer à servir équitablement et sans intermédiaire les citoyens des deux communautés linguistiques officielles, et ce, quel que soit leur lieu de résidence. Ainsi, l'idéal serait qu'un anglophone de la Péninsule acadienne puisse recevoir un service de qualité égale à celui d'un francophone de St. Stephen, par exemple, sans que les travailleurs paramédicaux dépêchés recourent au service d'interprétation téléphonique.

Les situations décrites par les plaignants sont d'autant plus déconcertantes et navrantes qu'elles se sont toutes deux produites à Dieppe, une ville à forte concentration francophone.

Recommandation

Le commissaire n'est pas sans savoir que les travailleurs paramédicaux sont formés pour répondre à divers appels d'urgence et qu'ils doivent réagir avec sang-froid devant des situations stressantes que vivent des personnes vulnérables. La difficulté inhérente à ces situations ne devrait donc pas résider dans la langue officielle parlée par les uns et les autres. Par conséquent, bien que le commissaire reconnaisse les efforts fournis par ANB et outre les mesures proposées, il réitère sa conviction selon laquelle l'organisme devrait adopter une approche stratégique.

Le commissaire formule donc la recommandation suivante :

Qu'Ambulance Nouveau-Brunswick s'inspire du plan sur les langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour élaborer son propre plan d'action qui visera, entre autres, à :

- établir un échéancier et préciser les moyens mis en œuvre pour la réalisation des objectifs fixés;
- établir un processus de suivi et de reddition de compte;
- désigner une personne responsable de la coordination en matière de langues officielles;
- sensibiliser le personnel à ses obligations linguistiques.

Ministère de la Justice et de la Consommation - Palais de justice de Moncton

Allégations de lacunes dans la prestation des services en français

Plainte

Au cours des mois de décembre 2011 et de janvier 2012, le plaignant s'est rendu à maintes reprises au palais de justice de Moncton. Il allègue que ses droits linguistiques n'ont pas été respectés par certains agents de sécurité affectés à cet immeuble.

Analyse à la suite de l'enquête

Il est à noter qu'au cours des dernières années, le Bureau du commissaire aux langues officielles a traité plusieurs plaintes visant les Services des shérifs. En effet, une plainte antérieure faisait état de manquements linguistiques à l'entrée du palais de justice de Fredericton. Le Ministère avait alors pris des mesures qui semblaient satisfaisantes, mais qui se limitaient à l'époque au bureau régional de Fredericton. À ce moment-là, la recommandation du commissaire en vue de vérifier l'efficacité de ces mesures était la suivante :

Que le Ministère effectue des contrôles inopinés visant à s'assurer que les agents du palais de justice de Fredericton communiquant directement avec le public respectent les exigences imposées par la LLO.

Dans sa réponse relative à l'enquête actuelle, le Ministère reconnaît que certains agents « n'ont peut-être pas fait une offre active de services comme ils sont tenus de le faire en vertu de la *Loi sur les langues officielles* chaque fois qu'ils ont affaire à un membre du public ». Le Ministère présente aussi un grand nombre de mesures adoptées pour assurer des communications bilingues entre les gardiens de sécurité et les membres du public, notamment :

- Les officiers qui sont régulièrement affectés à l'entrée principale devront suivre de nouveau le module de formation en ligne.
- Le sujet de l'offre active de services sera abordé lors de la prochaine réunion du personnel du Bureau du shérif de Moncton. Le shérif organisera une présentation (séance de questions et de réponses) à ce sujet pour éviter tout malentendu sur ce qu'on attend des employés.
- Le shérif en chef distribuera une note de service bilingue à tous les employés. Cette note précisera que tous les employés sont tenus de faire une offre active de services dans toutes leurs interactions avec le public et avec les clients. Elle les informera que le défaut de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* ou aux directives contenues dans la

note de service pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

- Chaque shérif ou gestionnaire recevra une directive écrite pour veiller à ce que tous les nouveaux employés, y compris les employés occasionnels et les étudiants, suivent le module de formation en ligne avant de commencer toutes autres fonctions.

Cette enquête a permis de constater que l'institution a déployé des efforts considérables, et ce, à l'échelle provinciale, pour que les Services des shérifs se soumettent aux obligations découlant de la *Loi*.

Le commissaire est d'avis que les mesures prises et à venir (rappels, formations, directives, affichage et surveillance, entre autres) témoignent de l'engagement ferme du Ministère en matière de langues officielles. Ainsi, il accueille favorablement l'ensemble de ces mesures et ose croire que celles-ci permettront à tous les citoyens de se faire servir dans la langue officielle de leur choix par le personnel des services visés, que ce soit à Moncton ou ailleurs au Nouveau-Brunswick. Par conséquent, il n'émet pas de recommandation formelle dans le présent dossier.

Réseau de santé Vitalité – Hôpital régional d'Edmundston

Lacunnes concernant la communication en anglais

Juillet 2012

Plainte

La plaignante soutient que sa mère, une patiente anglophone de l'Hôpital régional d'Edmundston, a reçu un document unilingue en français. Il semble s'agir d'une liste détaillée des vêtements qu'un patient doit avoir pendant son rétablissement.

La plaignante soutient de plus que la patiente a reçu de l'information erronée parce que les infirmières et le personnel ne comprennent pas bien l'anglais.

La plaignante critique le fait que les patients anglophones, en particulier des personnes âgées, puissent se trouver dans cette situation qui pourrait poser un risque pour la sécurité.

Analyse à la suite de l'enquête

Comme l'a décrit l'établissement, les situations relatives à la santé peuvent parfois être stressantes, tant pour les patients que pour leurs proches. Il incombe donc aux professionnels de les mettre à l'aise. Une des meilleures façons de le faire est de communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix.

Dans la présente affaire, l'établissement précise que l'infirmière qui a accueilli la patiente et sa fille n'était pas parfaitement bilingue. Il convient de signaler que l'infirmière a effectivement essayé d'expliquer de son mieux comment l'unité fonctionne, mais cet effort n'était pas suffisant, car elle n'a pu se faire comprendre. De l'avis du commissaire, au moment de se rendre compte que la patiente et sa fille étaient anglophones, l'infirmière aurait dû tout de suite demander qu'un membre bilingue du personnel infirmier leur soit assigné, ce qui aurait permis d'éviter toute confusion. Le commissaire estime donc que le manque de compétence de l'infirmière en anglais a suscité des préoccupations légitimes de la part de la plaignante. Cela dit, l'intervention d'une deuxième infirmière semble avoir permis de tirer au clair tout problème de communication.

Quant au document mentionné dans la plainte, il semble s'agir du document sur les modalités opérationnelles internes, mentionné dans la lettre de l'établissement. Le commissaire comprend que le document est destiné au personnel infirmier, mais il est toujours possible qu'un patient ou un membre de sa famille en demande une copie. Le commissaire appuie donc la décision de traduire le document et d'en garder des copies à des fins pratiques.

Dans un autre dossier non relié à une plainte, le Réseau de santé Vitalité a informé le commissaire qu'il comptait élaborer une stratégie pour améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Il a de plus affirmé qu'il lui ferait parvenir une copie du plan. Le commissaire est convaincu que ce plan stratégique fournira des lignes directrices pour la mise en œuvre de mesures efficaces qui permettront de s'assurer que les membres du public reçoivent des services adéquats dans la langue officielle de leur choix, de même que des directives et des modalités pour prévenir les incidents tels que celui qui a été rapporté par la plaignante. Entre-temps, le commissaire, même s'il ne formulera pas de recommandations officielles à cette étape, encourage fortement l'établissement à prendre toutes les mesures nécessaires pour examiner la compétence linguistique de son personnel de première ligne pour s'assurer que des services de qualité égale sont offerts et fournis en tout temps dans les deux langues.

Ministère du Développement social

Allégations de lacunes concernant la prestation de services en français

Plainte

Le plaignant soutient que les droits linguistiques des locataires d'Evelyn Grove Manor dont la langue maternelle est le français ne sont pas respectés, car le personnel de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick communique régulièrement avec les locataires en anglais seulement, tant à l'oral qu'à l'écrit.

Le plaignant prétend en outre que le personnel de la Croix-Rouge, qui effectue en sous-traitance des évaluations de la sécurité pour la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick, utilise aussi cette pratique, et il affirme que les locataires sont obligés de répondre aux questionnaires en anglais seulement.

Analyse à la suite de l'enquête

Dans sa réponse, le ministère du Développement social ne nie pas les allégations dont il fait l'objet. Il reconnaît plutôt avoir conclu par erreur que tous les résidents d'Evelyn Grove Manor avaient choisi l'anglais comme langue de communication. Cette erreur a été commise même si la langue préférée de chaque résident est indiquée dans son dossier respectif. Compte tenu du fait que les personnes âgées constituent un groupe de population particulièrement vulnérable, le commissaire trouve ce fait déconcertant.

En ce qui concerne la Croix-Rouge canadienne, la personne représentant l'organisme a indiqué qu'aucun locataire d'Evelyn Grove Manor n'avait « demandé » d'être servi en français, alors que les dossiers du Ministère montrent qu'au moins un locataire voulait effectivement être servi en français. Cette situation porte le commissaire à croire qu'il existe un problème sur le plan de l'offre active de services. Les clients ne devraient pas avoir à demander le service dans la langue de leur choix. Ce service doit leur être offert au premier contact. Pour cette raison, le commissaire constate que le choix d'au moins un locataire n'a pas été respecté, même si une disposition du contrat passé entre la Croix-Rouge canadienne et le Ministère stipule que les clients doivent être servis dans la langue de leur choix. Il constate également que la Croix-Rouge canadienne, même si elle dispose de questionnaires bilingues et a la capacité de

fournir ses services dans les deux langues officielles, ne l'a pas fait dans le cas qui nous intéresse. Le commissaire conclut donc que la plainte est fondée.

Le commissaire accueille positivement les mesures prises par le Ministère par suite de la plainte, notamment les suivantes :

- La politique sur la langue de service est examinée avec l'ensemble du personnel régional des services d'habitation;
- Le personnel des services d'habitation s'assure que toutes les communications avec les locataires se font dans les deux langues officielles, et il leur offre également l'option de participer aux réunions ou aux séances d'information dans la langue officielle de leur choix;
- Les avis aux locataires sont affichés dans les deux langues officielles, et toutes les communications écrites destinées à un grand groupe de locataires sont transmises dans les deux langues officielles.

Le Ministère a de plus fait savoir qu'il effectuerait un examen de la langue préférée des clients des services d'habitation au moment du renouvellement annuel, en vue de modifier ses dossiers en conséquence. De l'avis du commissaire, l'utilité de cette mesure dépend de son application. Il est essentiel d'établir des modalités pour s'assurer que le personnel vérifie l'information dans les dossiers et l'utilise selon le cas. À ce titre, le commissaire fait la recommandation suivante :

Recommandation n° 1

Que le Ministère établisse des modalités pour s'assurer que l'information contenue dans le dossier des clients au sujet de leur choix de langue est transmise au personnel. Que ces modalités comportent un mécanisme de vérification qui permettra de garantir que le choix de langue du client est respecté.

Comme le Ministère a la responsabilité en dernier ressort de s'assurer que tous les services offerts au public en son nom par des tiers sont fournis dans les deux langues officielles, conformément à l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles*, il doit s'assurer que ses représentants, notamment la Croix-Rouge canadienne, comprennent toute la portée de leurs obligations en matière de langues officielles. Il faut surtout veiller à bien expliquer que l'offre active de services doit se faire au premier contact.

Recommandation n° 2

Que le Ministère établisse un système pour s'assurer que tout tiers offrant des services en son nom comprend pleinement la portée de ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Que le Ministère établisse des modalités pour s'assurer que l'information contenue dans le dossier des clients au sujet de leur choix de langue est transmise au tiers. Que ces modalités comportent un mécanisme de vérification qui permettra de garantir que le choix de langue du client est respecté.

Recommandation n° 3

Que le Ministère établisse un système qui permettra aux clients de faire part de leurs réactions concernant la prestation des services dans la langue officielle de leur choix sans crainte de représailles. Le personnel du Ministère doit se fonder sur ces réactions pour formuler des stratégies pour communiquer avec les clients.

Réseau de santé Horizon, Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers

Lacunes dans la prestation de services en français au Service d'urgence

Plainte

Juillet 2012

Le plaignant et son épouse, qui souffrait d'une gastro-entérite aiguë, se sont présentés au Service d'urgence de l'Hôpital régional Dr-Everett-Chalmers à 23 h 30 et y sont demeurés près de quatre heures.

À leur arrivée au triage, le plaignant et son épouse se sont présentés en parlant français, mais une infirmière leur a répondu, en anglais, qu'il n'y avait personne qui parlait français. Elle leur a ensuite demandé s'ils pouvaient parler anglais. La même question a été posée au couple à au moins trois reprises durant leur visite dans cet hôpital.

Le couple a bénéficié de services d'interprétation de façon sporadique, notamment au triage et durant la consultation avec le médecin. En outre, la communication a été difficile et laborieuse lors de la grande majorité des interactions avec le personnel en l'absence d'interprète (à l'exception d'un infirmier relativement à l'aise en français qui est intervenu vers la fin lors des traitements en salle d'observation).

Analyse à la suite de l'enquête

Ce n'est pas la première fois que le Bureau du commissaire intervient à la suite d'un manque de services en français au Service d'urgence de l'Hôpital Dr-Everett-Chalmers. Des plaintes visant d'autres services à cet hôpital ont aussi été déposées. Dans tous ces dossiers, le commissaire a reçu l'engagement du Réseau de santé Horizon que des correctifs seraient apportés. Dans un dossier précédent, le commissaire a émis les recommandations suivantes :

- A. Que la formation [sur les langues officielles] soit répétée régulièrement pour tous les secteurs et surtout offerte aux employés des secteurs qui transigent quotidiennement avec le public.
- B. Que l'institution réserve une place de choix dans toute séance de formation à l'importance que peut avoir le comportement des employés lors de la prestation de services dans la langue de choix et quant aux effets pervers que peut avoir une attitude impertinente ou irrespectueuse envers la personne qui ne fait que de se prévaloir de ses droits.
- C. Que l'institution se préoccupe de façon particulière de l'efficacité des séances de formation et de sensibilisation, qu'elle se dote d'outils pour mesurer de façon ponctuelle l'impact que ces mesures ont sur les employés, et qu'elle les modifie au besoin pour veiller à ce que le message soit reçu et compris de tous.

Malgré ces recommandations et les engagements donnés par le Réseau visant la formation et la sensibilisation du personnel par le passé, les problèmes persistent.

Le Réseau s'engage encore une fois à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Quoique le commissaire ne remette pas en question cet engagement, il est d'avis qu'il va falloir aller beaucoup plus loin que ce qui a été fait jusqu'à présent. Le commissaire comprend les difficultés éprouvées en raison du faible taux d'employés bilingues et le fait qu'il faille adopter des mesures spéciales pour surmonter ces difficultés. L'institution indique qu'en réaction au fait que certains membres du personnel ont manifesté une résistance aux obligations linguistiques, la directrice des langues officielles va organiser des séances de formation visant un changement de culture.

Bien qu'il appuie cette initiative, le commissaire est d'avis que l'institution doit aussi appliquer des mesures spécifiques à l'égard des employés récalcitrants. **Il s'explique mal et ne peut accepter que certains employés manifestent leur résistance par rapport aux obligations juridiques de l'employeur.** Il recommande donc ce qui suit :

Que l'institution émette un message clair à ses employés selon lequel toute résistance à se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* ou à respecter les politiques et directives de l'employeur en matière de prestation de services dans les deux langues officielles ne sera pas tolérée et que l'employeur a l'intention d'utiliser tous les moyens à sa disposition pour veiller à ce que les employés se conforment aux directives.

D'après les informations fournies par le Réseau, « l'ancienne pratique du Service d'urgence, qui consistait à apposer une étoile à côté du nom des employés bilingues sur la liste du personnel en service affichée sur le mur » a été rétablie. L'institution ajoute que cette liste contient aussi « les noms des personnes avec qui communiquer si aucun employé bilingue n'est en service dans le Service d'urgence ». Quoiqu'il applaudisse cette mesure, le commissaire se demande pourquoi l'institution avait cessé de l'utiliser. En outre, il lui semble que le Réseau doit garantir la continuité des mécanismes établis pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles en tout temps.

Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Lacunes par rapport à la signalisation bilingue

Plainte

Le plaignant a communiqué avec le Bureau du commissaire aux langues officielles le 6 septembre 2012, soutenant qu'il avait remarqué au cours d'un récent voyage en voiture des panneaux unilingues français annonçant des travaux de construction. Ceux-ci se trouvaient sur la route 2 du Nouveau-Brunswick, sur les cinq derniers kilomètres qui précèdent la frontière québécoise.

Le plaignant a expliqué qu'il présumait que les panneaux avaient été installés par le gouvernement du Québec puisque les travaux de construction se déroulaient dans cette province. Il estime cependant que ceux-ci doivent respecter les exigences du Nouveau-Brunswick et être affichés dans les deux langues officielles, étant donné qu'ils ont été installés dans cette province.

Analyse à la suite de l'enquête

Bien que le Bureau du commissaire ait été incapable de trouver les panneaux mentionnés par le plaignant, il a reçu une confirmation et des photographies de la présence d'un panneau à messages variables (PMV) du gouvernement du Québec en territoire néo-brunswickois.

Le commissaire est préoccupé par le fait qu'aucune demande n'a été faite [par le ministère des Transports et de l'Infrastructure] pour assurer le caractère bilingue des messages. Le fait qu'il s'agissait d'un panneau temporaire et unique annonçant des travaux de construction, que ce soit un PMV ou non, ne justifie pas qu'aucune mesure n'ait été prise pour assurer le respect de la *Loi sur les langues officielles*. Contrairement au ministère des Transports du Québec (MTQ), le ministère des Transports et

de l'Infrastructure du Nouveau-Brunswick a des obligations en vertu de la *Loi*. Il aurait donc dû prendre des précautions en permettant au MTQ d'installer ses panneaux au Nouveau-Brunswick. Par conséquent, le commissaire conclut que la plainte est fondée.

La présente affaire montre à quel point il est important pour cette institution de rester vigilante, surtout dans les situations concernant des parties de l'extérieur. À cet égard, le commissaire est heureux d'apprendre que les contrats [du ministère des Transports et de l'Infrastructure] comportent des dispositions exigeant que les tiers fournisseurs travaillant sur les routes du Nouveau-Brunswick se conforment à la *Loi* provinciale pour ce qui est de la signalisation et de l'offre active de service dans la langue officielle choisie par la personne. Dans le cas d'une entente interprovinciale, comme dans la présente affaire, le ministère des Transports et de l'Infrastructure peut envisager de suivre une procédure officielle afin d'éviter un autre « oubli » à l'avenir. Cela dit, le commissaire ne fera pas de recommandations officielles, car il est satisfait des mesures correctives et préventives prises par le ministère des Transports et de l'Infrastructure dans cette affaire.

Énergie Nouveau-Brunswick

Plainte

Dans la matinée du 10 juillet 2012, une représentante d'Énergie NB a laissé le message suivant dans la boîte vocale de la plaignante, une résidente du quartier Nashwaaksis, à Fredericton :

« Good morning it's NB Power calling. I'm calling to let you know there is going to be a power outage in your area this morning, July 10th from 10 until noon. Thank you. ». **(Traduction : Bonjour. Ici Énergie Nouveau-Brunswick. Nous communiquons avec vous afin de vous informer qu'il y aura une interruption de service dans votre secteur ce matin, 10 juillet, de 10 h à midi. Merci.)**

La plaignante déplore le fait que ce message soit uniquement en anglais.

Analyse à la suite de l'enquête

Énergie Nouveau-Brunswick valide les allégations de la plaignante ; ce qui amène le commissaire à conclure qu'en l'espèce, l'institution n'a pas respecté ses obligations découlant de la *LLO* en matière de communication avec le public. Par conséquent, cette plainte est fondée.

Dans une lettre, l'institution explique le procédé habituel mis au point afin d'informer les abonnés d'une interruption de courant prévue. Ainsi, en principe, les foyers concernés reçoivent des messages automatisés bilingues. Cependant, lorsque ce système omet certains clients, ces derniers sont contactés, par téléphone, par des représentants de la société qui se chargent de leur transmettre le message; comme ce fut le cas pour la plaignante. Il est à noter que rien n'indique qu'avant cette plainte, lesdits représentants avaient comme directive de tenir compte de la préférence linguistique des clients. Par ailleurs, la plaignante ayant configuré son système de messagerie vocale en français, il est fort regrettable que le message ait, malgré tout, été enregistré en anglais. Ainsi, le choix de langue de la

plaignante a simplement été ignoré par la personne qui a communiqué avec elle. En fin de compte, cette plainte révèle donc des lacunes dans le protocole de communication de la société.

Le commissaire attire l'attention d'Énergie Nouveau-Brunswick sur l'importance d'élaborer une planification stratégique en matière de langues officielles. En effet, au cours des dernières années, nos échanges avec les diverses institutions assujetties à la *LLO* ont révélé la nécessité d'un tel processus à la suite de violations répétitives de ladite loi. Bien que certains ministères aient pris les devants en développant leur propre plan d'action, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a interpellé et engagé la fonction publique avec son *Plan sur les langues officielles 2011-2013 : Le bilinguisme officiel - Une force*. Quoique ce plan ne concerne que la Partie I de la fonction publique provinciale, il pourrait néanmoins inspirer les autres institutions ayant des obligations linguistiques, y compris Énergie Nouveau-Brunswick. En effet, un tel exercice permet de cibler les points faibles d'une organisation et de développer les mesures nécessaires, étape par étape, en vue d'atteindre l'objectif fixé. Ainsi, en matière de langues officielles, une planification stratégique peut s'avérer fort utile pour assurer une prestation de service optimale conforme en tout point aux exigences de la *LLO*. De plus, par le biais de directives claires, ce plan éveillerait une prise de conscience de la part des employés de la société et ceux-ci développeraient ainsi les réflexes qui s'imposent pour communiquer adéquatement avec le public dans la langue officielle de son choix. À cet égard, le commissaire encourage vivement Énergie Nouveau-Brunswick à emboîter le pas aux institutions qui ont déjà mis en œuvre une telle planification.

Cela dit, la société nous annonce avoir remédié à la situation à l'origine de cette plainte : ce sont désormais les représentants bilingues de son Centre d'interaction avec les clients (CIC) qui communiqueront avec les clients en cas d'interruption prévue, et ce, dans les deux langues officielles. Certes, le transfert de cette tâche au personnel bilingue du CIC peut réduire le risque de voir un incident tel celui rapporté par la plaignante se répéter. Le commissaire ne juge donc pas nécessaire de formuler de recommandation formelle dans cette affaire.

Rapport d'étude

Examen d'une décision du Conseil municipal de St. Stephen

Contexte

Le 26 novembre 2012, le conseil municipal de St. Stephen a décidé d'abroger l'article visant la langue des procédures dans les dispositions régissant la procédure et le fonctionnement du comité d'appel sur les résidences non conformes aux normes. Avant l'adoption de la modification, les dispositions se lisaient comme suit :

G. LANGUE DES PROCÉDURES

7(1) Avant le début d'une audience d'appel, le président doit vérifier auprès de l'appelant son choix quant à la langue officielle pour la tenue de ladite audience.

7(2) La « langue de l'appelant », pour les besoins de l'audience d'appel, désigne la langue officielle choisie par l'appelant. Elle ne doit pas nécessairement être la langue dominante de l'appelant.

7(3) Si l'appelant ne précise pas la langue de son choix au président, il est réputé avoir donné son aval à la langue officielle choisie par le président et ce dernier doit demander à l'appelant s'il s'oppose à ce que l'audience se tienne dans cette langue.

7(4) Des services d'interprétation simultanée doivent être offerts dans les cas où les membres du comité d'appel ne connaissent pas la langue de l'appelant.

À la suite de la décision du conseil, un représentant des médias et un membre du conseil municipal de St. Stephen ont communiqué avec le Bureau du commissaire aux langues officielles. Ils cherchaient à connaître la position du commissaire sur cette décision. Il a donc décidé de procéder à une analyse de la situation.

Question

Plusieurs municipalités sont assujetties à certaines obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Les cités ainsi que les municipalités dont la population minoritaire compte pour au moins 20 % de la population totale doivent offrir un certain nombre de services et de communications qui sont prescrits par règlement. La Ville de St. Stephen n'est pas une de ces municipalités visées et, par conséquent, elle n'est pas soumise aux obligations juridiques établies en vertu de la *Loi* (articles 35 et 36). L'affaire n'en reste pas pour autant là. Même si la Ville et son conseil municipal peuvent, s'ils le décident, mener leurs activités dans une seule langue officielle, la même règle peut-elle s'appliquer à un comité établi sous l'égide du conseil qui semble accomplir des fonctions quasi judiciaires? Autrement dit, si en pareil cas le comité est considéré comme un tribunal administratif, ne devrait-il pas respecter les dispositions énoncées sous l'en-tête « L'administration de la justice » dans la *Loi sur les langues officielles*?

Analyse

Comme il est mentionné ci-dessus, la Ville de St. Stephen n'est pas l'une des municipalités qui sont assujetties aux obligations établies aux articles 35 et 36 de la *Loi*. Cependant, la *Loi* prévoit que toute procédure judiciaire doit respecter les droits linguistiques du citoyen et elle décrit les voies et moyens pratiques pour y parvenir. Aux termes de la *Loi*, « tribunaux » désigne « les cours et les tribunaux administratifs dans la province » [mise en évidence ajoutée].

Sans qu'il soit nécessaire de fournir une définition exhaustive de ce que constitue un tribunal administratif, nous pouvons affirmer qu'il s'agit des organismes, établis en vertu d'une loi, qui s'acquittent de diverses fonctions, notamment : la recherche, l'élaboration des règlements et des politiques, l'octroi de subventions, l'arbitrage et l'établissement de normes.

Une lecture attentive des articles pertinents de la *Loi sur les municipalités*, en vertu de laquelle le comité d'appel de la Ville de St. Stephen a été créé, nous permet d'établir que ce comité semble correspondre à la définition de tribunaux administratifs. Les activités du comité d'appel de la Ville de St. Stephen ne devraient-elles donc pas être menées en toute conformité avec les exigences prescrites dans la *Loi sur les langues officielles*?

Dans l'affaire qui nous occupe, la modification apportée par le conseil municipal pourrait donner lieu à une situation où un citoyen n'est pas en mesure d'être entendu dans la langue de son choix. À notre avis, une cour de justice arriverait sans doute à la conclusion qu'il s'agit d'une transgression fondamentale des droits de ce citoyen et dans ces circonstances, le comité, en sa qualité de tribunal administratif, serait tenu de se conformer sans réserve aux exigences de la *Loi*.

Dans le cadre de l'analyse de cette question, nous avons transmis nos conclusions préliminaires au directeur général de la Ville de St. Stephen en précisant que nous lui saurions gré de bien vouloir nous exposer la position du conseil avant que nous terminions notre analyse et la rédaction de notre rapport.

La réponse de la Ville a été reçue le 14 février 2013. Selon le directeur général, la Ville a révisé sa position et le conseil municipal va prendre des mesures pour modifier l'arrêté afin de s'assurer que le comité en question soit en mesure de mener ses activités d'une manière qui respecte la langue officielle choisie par l'appelant, de sorte que ce dernier puisse être entendu et obtenir une décision dans la langue de son choix.

Plus récemment, nous avons reçu un courriel d'un membre du conseil municipal dans lequel il nous a confirmé que ses collègues ont récemment voté, à l'unanimité, pour le rétablissement complet de la disposition relative à la langue des procédures. De plus, le conseil prévoit nommer des membres bilingues au comité d'appel pour s'assurer que la Ville respectera toutes les exigences prévues par la *Loi* et afin aussi de contribuer à favoriser l'harmonie linguistique dans la province.

Il va sans dire que le commissaire se réjouit de la tournure de ces récents événements. Il est d'avis que la Ville de St. Stephen aurait pu faire valoir qu'elle n'était nullement tenue par la *Loi* de s'assurer que les appelants puissent être entendus dans la langue officielle de leur choix. Pourtant, les membres du conseil sont revenus sur leur décision initiale et ils ont agi de manière proactive pour s'assurer qu'une procédure formelle est suivie de manière égale dans les deux langues officielles. Ce geste témoigne de leur ouverture au bilinguisme et montre qu'ils souscrivent aux valeurs qui sont prônées par la majeure partie des gens du Nouveau-Brunswick. Ce sont des valeurs qui nous incitent à cultiver un esprit d'entraide et à traiter autrui avec respect et dignité.

Conclusion

En conclusion, bien que le commissaire soit ravi de la façon dont le conseil municipal a, en fin de compte, traité cette affaire, il est conscient qu'il pourrait y avoir un vide législatif en ce qui a trait aux exigences relatives à la langue des procédures dans les organismes comme le comité d'appel de la Ville de St. Stephen. Il importe de préciser que ni la *Loi sur les langues officielles*, ni le règlement d'application ne comportent de disposition qui traite explicitement du fonctionnement des tribunaux administratifs dans des municipalités. Il est à espérer que le gouvernement réglera cette question. À cet égard, il a fait parvenir une copie du présent rapport au premier ministre et au procureur général, puisque ce dernier est le président du Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles*.

DÉCISIONS DES TRIBUNAUX

Le règlement municipal de Russell sur l’affichage bilingue résiste à la contestation judiciaire

Le 6 décembre 2012, la Cour suprême du Canada annonçait son refus d’entendre l’appel de Howard Galganov et de Jean-Serge Brisson. Cette décision a mis fin à une longue contestation judiciaire d’un règlement de la municipalité de Russell concernant l’affichage bilingue. Cette cause a permis de confirmer le pouvoir des municipalités ontariennes d’adopter des règlements en matière de langue d’affichage commercial. Elle a aussi été l’occasion pour les tribunaux de réitérer le bien-fondé des mesures visant à protéger la langue minoritaire.

En juin 2008, la municipalité ontarienne de Russell, en banlieue d’Ottawa, a adopté un règlement qui prescrit un emploi égal du français et de l’anglais sur toutes les nouvelles enseignes commerciales extérieures. Il faut noter que cette obligation de bilinguisme s’applique seulement à la description du commerce; le nom de l’entreprise pouvant demeurer unilingue.

Howard Galganov et Jean-Serge Brisson plaidaient que la municipalité n'avait pas l'autorité d'adopter un tel règlement et que ce dernier brimait leur liberté d'expression, un droit garanti par la *Charte canadienne des droits et libertés*. En août 2010, la Cour supérieure de l'Ontario a débouté les deux hommes.

Dans sa décision de 32 pages, la juge Métivier note plusieurs éléments des dépositions d'experts en matière de vitalité des langues. Nous reproduisons ici celle du sociolinguiste Raymond Breton :

**Extrait de la décision de la Cour supérieure de l'Ontario
Galganov c. Russell (Township), 2010 ONSC 4566 (CanLII)
(Décision publiée en anglais - Traduction)**

[75] M. Raymond Breton est un sociologue titulaire d'un doctorat de l'Université Johns Hopkins qui a produit un affidavit et a été contre-interrogé sur celui-ci. Selon sa description, son domaine d'études est la relation entre les groupes culturels; il s'intéresse particulièrement aux minorités ethniques et linguistiques au Canada.

[76] Les compétences qu'il a acquises grâce à cinquante années d'études dans ces domaines lui permettent de cerner les facteurs qui contribuent à la survie et à l'épanouissement des minorités linguistiques et culturelles ou qui mènent au déclin de ces minorités par assimilation progressive.

[77] Il fait valoir que les Franco-Ontariens sont continuellement exposés à des forces assimilatrices. La préservation de leur langue dépend en grande partie de la fréquence à laquelle ils emploient cette langue dans la vie de tous les jours.

[78] Les minorités sont vulnérables sur le plan linguistique, parce qu'elles doivent employer la langue de la majorité dans de nombreuses situations. Par exemple, la plupart des francophones de la région en question utilisent l'anglais au travail, ce qui exerce en soi une force assimilatrice puissante.

[79] Selon M. Breton, les affiches bilingues aident les francophones en reconnaissant publiquement et de manière visible le fait qu'eux et leur langue sont acceptés par la société. Cela les encourage à conserver leur langue.

[80] En revanche, si une personne sent que sa communauté a peu de valeur, elle aura tendance à éviter de s'identifier à celle-ci et elle ne sera pas motivée à se servir de sa langue. C'est ainsi que commence l'assimilation, d'après M. Breton.

[81] M. Breton soutient que les exigences du règlement en ce qui concerne la similitude de la taille et du style de lettrage mettent en valeur l'égalité des deux langues et cultures. Il les décrit comme une reconnaissance symbolique, un peu comme les drapeaux, les monuments et les cérémonies reconnaissent la valeur d'une culture et suscitent la fierté chez les membres de la collectivité concernée.

[82] M. Breton affirme qu'une reconnaissance institutionnelle ou gouvernementale de la diversité linguistique est fondée sur le désir de cohésion sociale et le sentiment d'appartenance pour tous les groupes.

[83] Selon son hypothèse, les affiches bilingues vont contribuer de façon importante à mettre en valeur la langue française, elles vont ainsi encourager la minorité francophone à conserver sa langue et elles vont donc aider à empêcher l'assimilation.

[84] M. Breton a reconnu que de nombreux facteurs accentuent la pression vers l'assimilation, y compris le faible taux de natalité, etc.

[85] En guise d'analogie, il a mentionné que le fait de fixer une limite de vitesse ne réduit pas en soi les accidents, étant donné que d'autres facteurs comme la consommation d'alcool ou la fatigue jouent aussi un rôle dans ceux-ci.

[86] En contre-interrogatoire, il a affirmé sans équivoque que ce n'est pas le simple impact visuel d'une affiche bilingue qui est important, c'est la reconnaissance de l'égalité du français et de l'anglais qui est symbolique.

[87] M. Breton est un sociologue réputé qui a reçu l'Ordre du Canada et quatre doctorats honorifiques. Il est professeur émérite à l'Université de Toronto et il a enseigné à l'Université de Montréal, à McGill, à Johns Hopkins et à Harvard. Il a publié de nombreux livres et articles, et il est notamment l'auteur ou le coauteur de *WHY DISUNITY? An Analysis of Linguistic and Regional Cleavages in Canada*. Son article intitulé *Institutional Completeness of Ethnic Communities and the Personal Relations of Immigrants*, qui est paru dans le *American Journal of Sociology*, a été cité dans l'affaire *Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé)* 2001 CanLII 21164 (ON CA), (2001) 56 O.R. (3^e) 505.

[88] Le témoignage de M. Breton a été remis en question par le requérant au motif qu'il aurait écrit, dans un rapport qui n'a pas été produit en preuve, que la situation de la langue française et de la communauté francophone au Québec est toujours en danger malgré la mise en œuvre de leur *Charte* il y a plus d'une décennie. Donc, selon cet argument, le risque pour la population francophone du canton de Russell existera encore et le règlement n'aidera pas à prévenir l'assimilation en fin de compte.

[89] Les témoignages des experts de l'intimé font clairement ressortir les différences importantes entre la situation du canton de Russell et celle du Québec. Aucune analogie semblable à celle que les requérants ont suggérée ne peut être faite.

[90] J'admets le témoignage de cet expert.

Cour d'appel de l'Ontario

En février 2012, Howard Galganov et Jean-Serge Brisson se présentaient devant la Cour d'appel de l'Ontario. À nouveau, les plaignants furent déboutés. Après avoir conclu que la municipalité de Russell avait le pouvoir d'adopter un tel règlement, le juge de la Cour d'appel a à son tour procédé à un examen minutieux de la question de la violation du droit d'expression. Son analyse se fonde sur quatre questions :

Extrait de la décision de la Cour d'appel de l'Ontario
GALGANOV C. RUSSELL (TOWNSHIP), 2012 ONCA 409 (CANLII)
(Décision publiée en anglais – Traduction)

[51] Pour déterminer si le règlement viole la liberté d'expression, je dois procéder à l'analyse en deux étapes prescrite par l'arrêt *Irwin Toy Ltd. c. Québec (Procureur général)*, [1989] 1 RCS 927. La première étape consiste à déterminer si la conduite relève du champ des activités protégées par la garantie de la liberté d'expression. Dans l'affirmative, la deuxième étape consiste à déterminer si l'objet ou l'effet de l'action gouvernementale restreint la liberté d'expression.

[61] Compte tenu des décisions rendues par la Cour suprême dans les affaires *Ford* et *Devine*, en rendant obligatoire l'emploi du français et de l'anglais dans toutes les nouvelles affiches commerciales extérieures, l'objet du règlement municipal porte atteinte à la liberté d'expression que garantit à Brisson l'alinéa 2b) de la *Charte*. Je dois donc maintenant me demander si cette atteinte est justifiée en vertu de l'article 1 de la *Charte*.

[82] En adaptant le règlement comme il l'a fait, le canton a montré qu'il s'est attaqué au problème d'une manière qui porte très peu atteinte à la liberté d'expression.

[83] On doit également se souvenir des faits particuliers de l'espèce. L'argument voulant que l'obligation pour Brisson de décrire aussi ses services en anglais dans sa nouvelle affiche rédigée uniquement en français constitue une atteinte plus que minimale à la liberté d'expression de Brisson perd une grande partie de sa valeur quand on tient compte des faits suivants : la dénomination de l'entreprise de Brisson, *Independent Radiator Services*, est unilingue anglophone, et elle peut le demeurer; Brisson est en affaires depuis 34 ans et le contenu de son affiche a pratiquement toujours été en anglais seulement; il continue de distribuer des cartes professionnelles et des factures en anglais. Donc, dans le passé, Brisson a choisi de s'exprimer en anglais seulement. Maintenant, il décide de s'exprimer en français seulement dans son affiche extérieure, tout en continuant d'employer l'anglais dans les autres aspects de son entreprise. L'obliger à employer l'anglais en plus du français dans son affiche est une atteinte minimale à sa liberté d'expression.

[84] Après avoir franchi l'étape de l'atteinte minimale, la dernière question à laquelle on doit répondre consiste à déterminer si l'atteinte attribuable au règlement excède l'importance de l'objectif recherché. Brisson n'a fait valoir aucun argument sur cet aspect du critère de l'arrêt *Oakes*. Vu l'importance de protéger et de promouvoir l'égalité de la langue française, je statuerais que les avantages du règlement sont proportionnels à tout effet attentatoire sur la liberté d'expression ou à tout inconvénient subi.

[85] Pour ces motifs, même si le règlement viole les droits garantis à Brisson par l'alinéa 2b) de la *Charte*, il s'agit d'une violation dont la justification peut se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique, comme le prévoit l'article 1 de la *Charte*.

PROMOTION

Capsules vidéo sur les langues officielles

Le Bureau du commissaire s'est doté d'un nouvel outil pour expliquer les diverses facettes des langues officielles dans la province : une série de sept capsules vidéo.

Mettant en vedette une quinzaine de Néo-Brunswickois des quatre coins de la province, ces capsules traitent notamment de la dualité en éducation, des facteurs qui influencent la vitalité des langues et des relations entre les deux communautés linguistiques.

Produites par l'entreprise Apropos Marketing Communications de Moncton, les capsules peuvent être visionnées sur le site Web du Bureau du commissaire à l'adresse suivante www.languesofficielles.nb.ca.

Le projet a été réalisé avec l'appui financier de l'Entente Canada – Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français.

Signature de protocoles d'entente

En mars 2013, le commissaire Michel Carrier a signé des protocoles d'entente avec le commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser et le commissaire aux services en français de l'Ontario, François Boileau.

Découlant de relations déjà bien établies entre les trois commissaires, ces protocoles établissent un cadre pour accentuer cette coopération entre les commissariats et optimiser ainsi le soutien qu'ils apportent aux citoyens, aux communautés et aux organismes. Les protocoles prévoient entre autres un partage des conclusions et des recommandations des enquêtes ainsi qu'une collaboration accrue dans le cadre d'études sur le respect des obligations linguistiques.

Les questions et défis en matière de langues officielles étant souvent similaires, les trois commissariats ne pourront que tirer profit d'une collaboration accrue.

Les commissaires Fraser et Carrier soulignent le 20^e anniversaire de la reconnaissance du principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick dans la *Charte*

Le 6 mars 2013 à Fredericton, le commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser, et son homologue du Nouveau-Brunswick, Michel Carrier, ont souligné le 20^e anniversaire de l'ajout de l'article 16.1 dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Cet article reconnaît l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick et accorde à chacune d'elles le droit à ses propres institutions éducatives et culturelles.

Au cours d'une cérémonie publique à laquelle participait entre autres le premier ministre du Nouveau-Brunswick, David Alward, le commissaire Michel Carrier a déclaré : « L'article 16.1 est au cœur de la vitalité de nos communautés anglophone et francophone. D'une part, il protège le droit de chaque communauté d'avoir ses propres écoles et autres institutions éducatives et culturelles. D'autre part, cet article oblige le gouvernement du Nouveau-Brunswick à protéger et à promouvoir cette égalité des deux communautés ainsi que le droit de ces dernières à des institutions distinctes. L'article 16.1 n'est pas une simple déclaration de principes; c'est un engagement à agir pour assurer l'égalité des deux communautés linguistiques et c'est ce qui le rend si important. »

Pour sa part, le commissaire Fraser a déclaré que « cette disposition de la *Charte* a été au cœur de la protection et de la promotion de la vitalité des communautés de langue officielle du Nouveau-Brunswick, tout particulièrement dans le domaine de l'éducation ».

L'article 16.1 a été ajouté à la *Charte* en mars 1993, et ce, à la demande de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. Il reprend les principaux éléments de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Cette dernière a été adoptée en 1981 par l'Assemblée législative de la province.

Les deux commissaires ont souligné le leadership du Nouveau-Brunswick en matière d'égalité linguistique. « L'article 16.1 témoigne de la détermination du Nouveau-Brunswick à assurer l'épanouissement de ses deux communautés linguistiques officielles, un geste qui fait grandement honneur à cette province et qui doit être célébré », a ajouté le commissaire Carrier.