



# Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

## Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

### Chapter Outline

Chapter Outline	1
Definitions	1
agent de la paix — peace officer	
cité — city	
communauté linguistique — linguistic community	
«communication» et «communiquer» — «communication»	
and «communicate»	
institution — institution	
langues officielles — official languages	
ministère — department	
municipalité — municipality	
«publication» et «publier» — «publication» and	
«published»	
«société de la Couronne» — Crown corporation	
Interprétation	2
Ministère responsable	3(1)
Primauté de la langue officielle	3(2)
Cas d'exception	4
Institutions distinctes	5
Pouvoir de la Législation	6
Débats et travaux de l'Assemblée	7
Langue officielle	8
Interprétation	9
Actes législatifs	10
Langues de la législation	11
Authenticité des deux versions	12
Adoption des projets de lois	13
Lois de la Législation	14
Publication obligatoire des lois	
Documents officiels	
Language of legislation	
Equal authority of both language versions	
Legislative and other instruments	
Language of bills	
Equal authority of both language versions	
Introduction of bills	
Authority of the Legislature	
Publication in The Royal Gazette	

## Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

### RAPPORT ANNUEL

# 2013-2014

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

## Rapport annuel 2013-2014

Commissariat 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](http://www.languesofficielles.nb.ca)

Juin 2014

ISBN (version imprimée) 978-1-4605-0559-5  
ISBN (version française en ligne) 978-1-4605-0561-8  
ISBN (version anglaise en ligne) 978-1-4605-0560-1

ISSN 1712-0381

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

COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK



# Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

## Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

## Sommaire

Chapter Outline ..... 1

Définitions ..... 1  
agent de la paix — peace officer  
cité — city  
communauté linguistique — linguistic community  
«communication» et «communiquer» — «communication»  
and «communicate»  
institution — institution  
langues officielles — official languages  
ministère — department  
municipalité — municipality  
«publication» et «publier» — «publication» and  
«publish»  
société de la Couronne — Crown corporation  
tribunaux — courts  
Interprétation

# Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick Rapport annuel 2013-2014

«communiquer» and «communicate» — «communication»  
«publier» et «publication» — «publish» and «publication»  
société de la Couronne — Crown corporation  
tribunaux — courts  
Interprétation

«publier» ..... 2  
«publication» et ..... 3(1)  
«publish» and «publication» ..... 3(2)  
..... 4  
..... 5  
..... 6  
..... 7

..... 8  
..... 9  
..... 10  
..... 11  
..... 12  
..... 13  
..... 14

..... 14  
..... 15  
..... 16  
..... 17  
..... 18  
..... 19  
..... 20  
..... 21  
..... 22  
..... 23  
..... 24  
..... 25  
..... 26  
..... 27  
..... 28  
..... 29  
..... 30  
..... 31  
..... 32  
..... 33  
..... 34  
..... 35  
..... 36  
..... 37  
..... 38  
..... 39  
..... 40  
..... 41  
..... 42  
..... 43  
..... 44  
..... 45  
..... 46  
..... 47  
..... 48  
..... 49  
..... 50  
..... 51  
..... 52  
..... 53  
..... 54  
..... 55  
..... 56  
..... 57  
..... 58  
..... 59  
..... 60  
..... 61  
..... 62  
..... 63  
..... 64  
..... 65  
..... 66  
..... 67  
..... 68  
..... 69  
..... 70  
..... 71  
..... 72  
..... 73  
..... 74  
..... 75  
..... 76  
..... 77  
..... 78  
..... 79  
..... 80  
..... 81  
..... 82  
..... 83  
..... 84  
..... 85  
..... 86  
..... 87  
..... 88  
..... 89  
..... 90  
..... 91  
..... 92  
..... 93  
..... 94  
..... 95  
..... 96  
..... 97  
..... 98  
..... 99  
..... 100



COMMISSARIAT AUX  
LANGUES OFFICIELLES DU  
NOUVEAU-BRUNSWICK



OFFICE OF THE COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES  
FOR NEW BRUNSWICK

Juin 2014

L'honorable 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 Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014.

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

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

A handwritten signature in cursive script, reading "Katherine d'Entremont".

Katherine d'Entremont, M.A.P.

# Table des matières

<b>AVANT-PROPOS</b>	8
<b>LES LANGUES OFFICIELLES EN CHIFFRES</b>	10
<b>MESSAGE DE LA COMMISSAIRE</b>	12
<b>DOSSIERS LINGUISTIQUES</b>	
• Recrutement de personnel bilingue et formation en langue seconde au sein de la fonction publique provinciale : Agir avec plus de rigueur	16
• Changements à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	35
• Immigration au Nouveau-Brunswick	39
• Langues officielles et soins de santé : Les régies doivent redoubler d'effort	41
• Réunions gouvernementales bilingues : L'anglais continue de dominer	44
• Mise en œuvre du Plan sur les langues officielles : Manque de rigueur	46
<b>ENQUÊTES</b>	
• Rôle de la commissaire concernant le respect de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	50
• Dépôt de plaintes	50
• Les principales étapes du traitement d'une plainte	51
• Plaintes traitées entre le 1 <sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014	51
• Statistiques 2013-2014	52
• Échantillon de plaintes	
○ Pour la version française du rapport, veuillez patienter...	54
○ Formation obligatoire... et en anglais seulement	55
○ Autre problème de messagerie vocale : cette fois, le message n'est qu'en français	57
○ Accueil plutôt froid dans un hôpital	58
○ Que doit-on répondre lorsque le questionnaire en français ne dit pas la même chose que celui en anglais?	60
○ Êtes-vous certain de vouloir un service en français?	61
○ Tout va bien... du moins, sur papier	63
○ On se renvoie la balle	64
○ Affiche uniquement en français pour une bibliothèque publique	67
○ Porter secours, en anglais seulement	68

## AFFAIRES JURIDIQUES

- Accès à la justice dans les deux langues officielles – Les commissaires pressent le ministre fédéral de la Justice d’agir 76
- Dossier *Thibodeau c. Air Canada* : Décision attendue de la Cour suprême 79

## PROMOTION

- Des pratiques exemplaires 82
- La juge Yvette Finn : maître d’œuvre du Programme de formation linguistique à l’intention des juges canadiens de nomination provinciale 85
- Conférence inaugurale des commissaires aux langues 87
- Lancement de la 3<sup>e</sup> édition de l’ouvrage *Les droits linguistiques au Canada* 88
- Période des questions à l’Assemblée législative : 82 % en anglais 89
- Le concours 2tantmieux.ca connaît un grand succès 89
- La commissaire félicite la Commission de services régionaux de la Péninsule acadienne 90
- Des versions mobiles pour les gens en mouvement 91
- Discours de la commissaire 91

## ASPECTS OPÉRATIONNELS

- Viabilité à long terme du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick 93

# Avant-propos

## **Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue**

Le français et l'anglais, langues officielles du Nouveau-Brunswick, 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 % 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 les bureaux des fonctionnaires de l'Assemblée législative (p. ex. le Commissariat 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 créé 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 de services régionaux 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11.

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

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 poste de commissaire aux langues officielles**

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

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

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

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

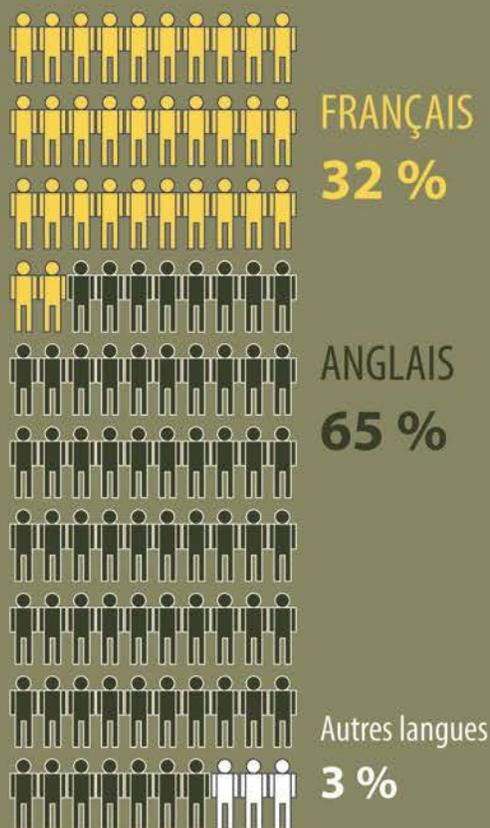
### **Rapport annuel**

La LLO prévoit que la commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel d'activité du commissariat. Ce onzième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014.

# Les langues officielles en chiffres

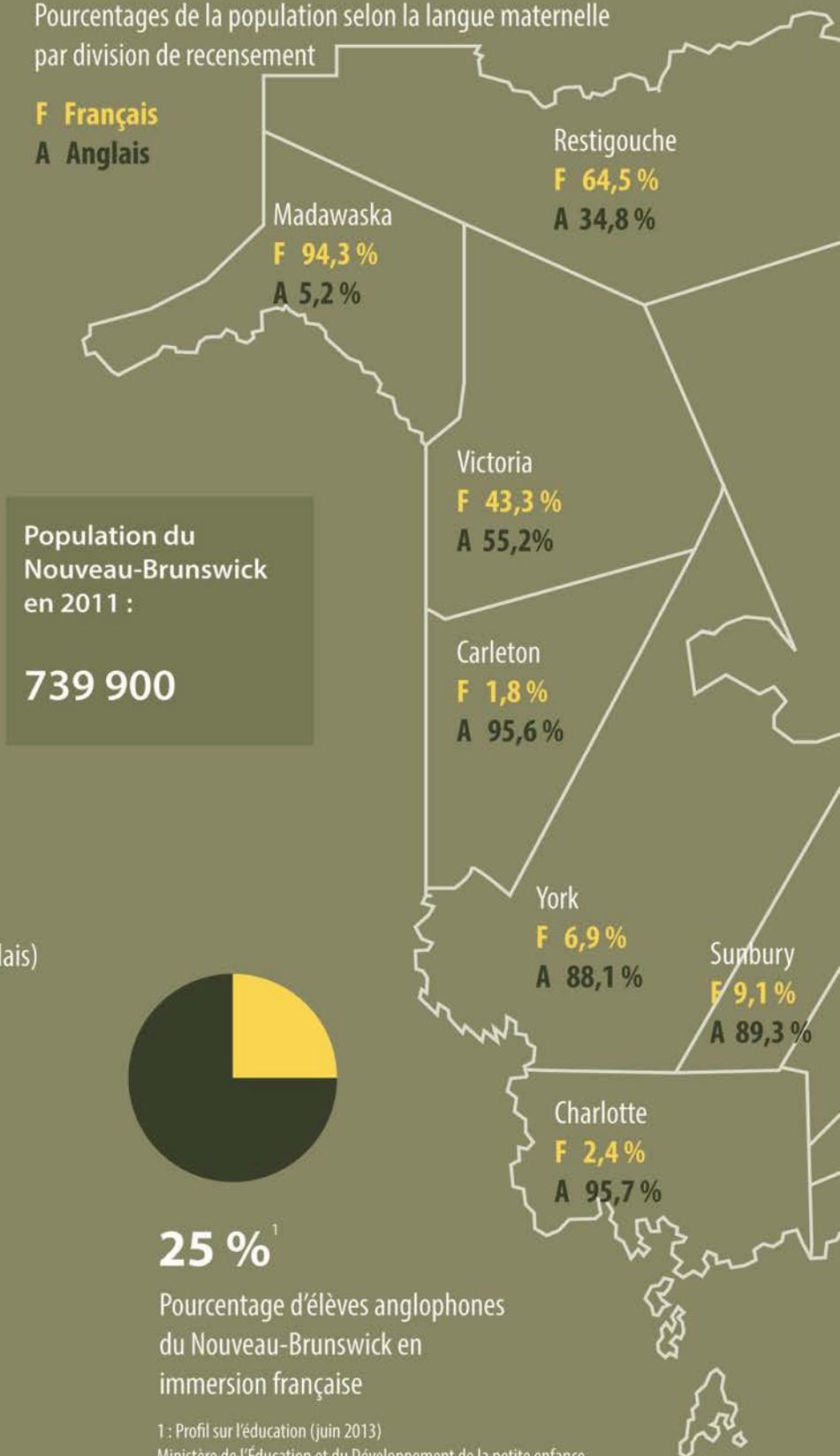
Préparé à l'aide des données du recensement de 2011 et d'analyses de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques\*

Part des langues officielles au Nouveau-Brunswick selon la langue maternelle



Pourcentages de la population selon la langue maternelle par division de recensement

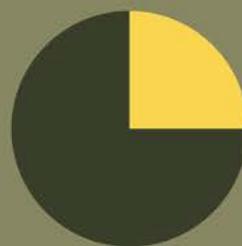
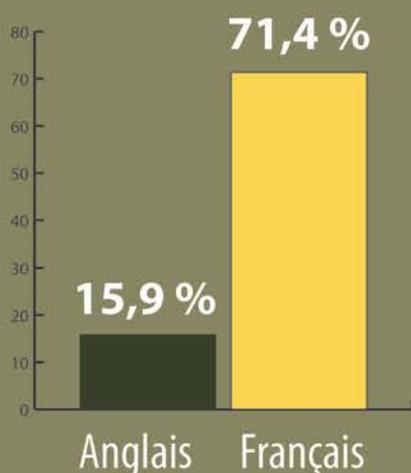
F Français  
A Anglais



Population du Nouveau-Brunswick en 2011 :

739 900

Taux de bilinguisme (français et anglais) selon la langue maternelle

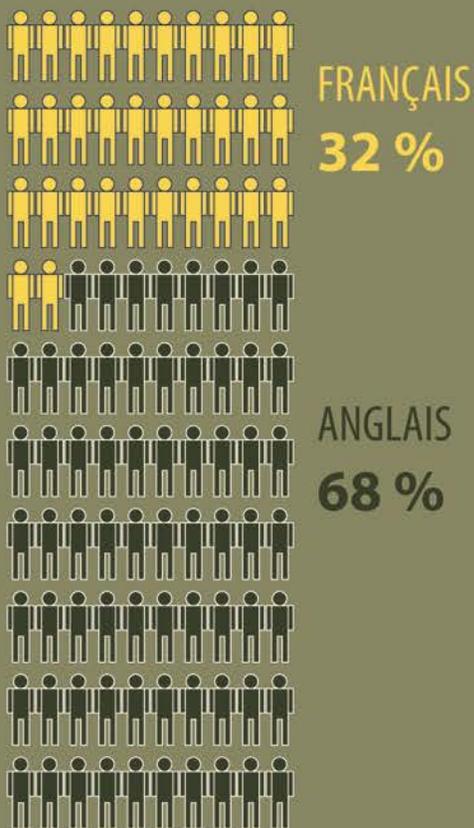
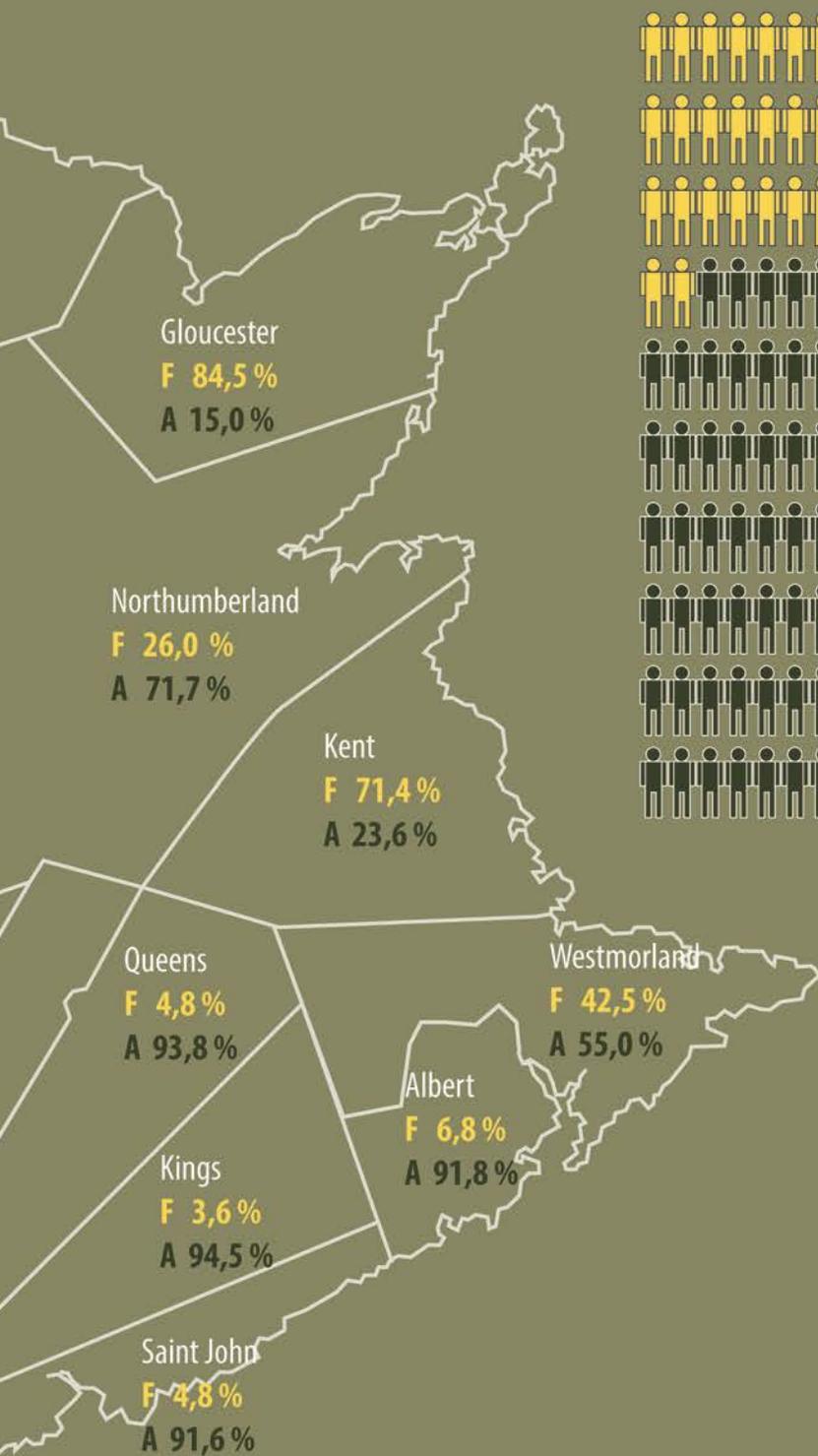


25 %<sup>1</sup>

Pourcentage d'élèves anglophones du Nouveau-Brunswick en immersion française

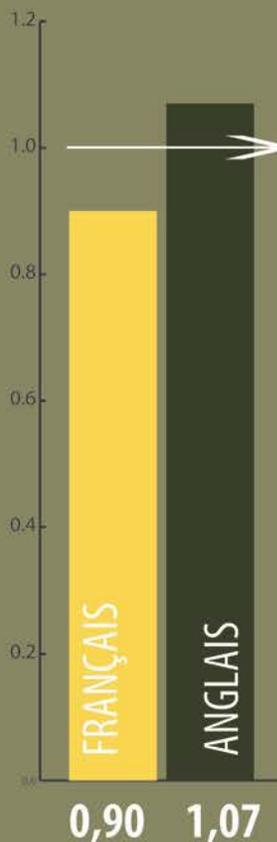
1: Profil sur l'éducation (juin 2013)  
Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

Part des langues officielles au Nouveau-Brunswick selon la première langue officielle parlée



Vitalité des langues

**FRANÇAIS 0,90**  
**ANGLAIS 1,07**



Un indice de 1 signifie que le nombre de personnes d'une langue maternelle est identique au nombre de personnes parlant cette langue le plus souvent à la maison.

En 2011, le nombre de personnes parlant le plus souvent l'anglais à la maison dépassait de 7 % le nombre de personnes de langue maternelle anglaise dans la province.

La même année, le nombre de personnes parlant principalement le français à la maison était inférieur de 10 % au nombre de personnes de langue maternelle française dans la province.\*

\* Pépin-Filion, Dominique (2013). Esquisse de la situation linguistique du Nouveau-Brunswick, pour le Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick. Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. (Voir le rapport annuel 2012-2013 du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.)

# Message de la commissaire



*Katherine d'Entremont*

L'année 2014 marque le 45<sup>e</sup> anniversaire de l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* (LLO). Près d'un demi-siècle plus tard, tout citoyen serait en droit de s'attendre à ce que l'objectif fondamental de cette loi, l'accès à des services gouvernementaux de qualité égale en français et en anglais, ait été pleinement concrétisé. Ce n'est pas le cas. Pourquoi? Divers facteurs entrent en jeu. Cependant, les dossiers et sujets présentés dans ce rapport font tous ressortir l'un des plus importants obstacles à une pleine application de la LLO : le manque de rigueur.

## *Dans la planification des services*

Les ressources humaines sont au cœur de la prestation de services gouvernementaux bilingues. En effet, ce sont les employés du gouvernement qui, chaque jour, mettent en pratique la LLO. Cette année, nous avons réalisé une importante étude sur ce sujet (voir page 16). Celle-ci révèle de sérieuses lacunes en ce qui a trait notamment à la détermination des besoins en personnel bilingue, aux niveaux requis de compétence en langue seconde, au processus de recrutement d'employés bilingues et à l'efficacité de la formation linguistique pour les fonctionnaires.

## *Dans la prestation de services*

Comment peut-on assurer des services de qualité égale partout dans la province si le niveau requis de bilinguisme pour le même type de poste varie d'une région à l'autre? C'est pourtant la pratique qui a été utilisée par Ambulance Nouveau-Brunswick pour ses travailleurs paramédicaux au cours des

dernières années (voir page 68). Et comment expliquer qu'un garde forestier ayant prétendument un niveau de bilinguisme suffisant ne soit pas capable de fournir des explications en français à un citoyen?

## *Dans l'application de la Loi*

En décembre 2013, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick a publié les résultats de son deuxième sondage sur les soins aigus. Ce dernier évalue la qualité des soins hospitaliers, y compris l'accès à des services dans les deux langues officielles. L'examen des résultats (voir page 41) montre que, dans certains hôpitaux de la province, l'accès à des soins dans la langue officielle de son choix est en fait l'exception plutôt que la règle. Comment expliquer qu'une telle situation persiste?

## *Dans le suivi aux engagements politiques*

En 2011, le gouvernement provincial a lancé un plan intitulé *Le bilinguisme officiel – Une force*. Ce plan de mise en œuvre de la LLO renferme

## *Comment peut-on assurer des services de qualité égale partout dans la province si le niveau requis de bilinguisme pour le même type de poste varie d'une région à l'autre?*

Katherine d'Entremont

d'importantes mesures visant à assurer un meilleur respect de la *Loi* et du principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles. Or, un an après son échéance initiale, l'écart entre les engagements du plan et les résultats concrets est encore considérable (voir page 46).

### *Dans le respect de la politique sur la langue de travail*

La politique sur la langue de travail au sein de la fonction publique provinciale exige que les grandes réunions se déroulent dans les deux langues officielles. Que penser alors d'une importante réunion gouvernementale au cours de laquelle toutes les présentations sont faites en anglais, y compris l'annonce qu'un service d'interprétation simultanée est disponible? (Voir page 44.) Peut-on considérer qu'il s'agit là d'un traitement égal des deux langues officielles?

### *Pour mettre un terme aux mythes entourant le bilinguisme officiel*

L'incompréhension de certains quant aux fondements et aux exigences de la LLO a de quoi surprendre. Demander un service en français apparaît à certains comme un caprice, le taux de bilinguisme étant très élevé chez les francophones! Le concept de la langue de choix

porte encore à confusion pour de nombreuses personnes. Certains vont même jusqu'à s'interroger sur la pertinence d'avoir des travailleurs paramédicaux bilingues, les personnes en détresse étant souvent inconscientes. Mais ce qui est peut-être le plus intrigant, c'est qu'après plus de quarante années d'immersion française au Nouveau-Brunswick, certaines personnes croient encore que seuls les francophones sont bilingues.

### **Des valeurs communes au cœur d'un contrat social**

Autant de dossiers ou de sujets où le manque de rigueur dans la planification, la prestation et l'évaluation des services bilingues ressort clairement.

Lors de l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* en 1969, un contrat social a été conclu entre les deux communautés linguistiques de cette province. Ce contrat repose sur des valeurs qui ne peuvent que faire l'unanimité parmi tous les citoyens : égalité, respect, épanouissement. Ce contrat social est à ce point important qu'il se trouve maintenant dans la Constitution canadienne. Or, quarante-cinq ans plus tard, le Nouveau-Brunswick ne respecte toujours pas pleinement les termes du contrat.

Depuis mon entrée en fonction à titre de commissaire, je suis frappée par la richesse des renseignements recueillis dans le cadre de nos enquêtes, ainsi que par les possibilités d'amélioration qu'offrent ces renseignements pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Chaque plainte est un outil précieux permettant de cerner des problèmes systémiques qui pourraient bien être la cause des lacunes observées dans la prestation de services bilingues. Pendant la durée de mon mandat, je continuerai à mettre au jour de tels obstacles systémiques et à proposer des solutions pragmatiques à l'échelle du système afin de donner un nouvel élan aux langues officielles dans la province.

### **Modèles de pratiques exemplaires**

Le portrait que je viens de brosser quant au manque de rigueur dans l'application de la LLO est certes décevant, mais il n'est pas immuable. En fait, on constate des signes positifs de changement. À cet égard, le dévouement et l'engagement dont font preuve les hommes et les femmes que nous présentons à la page 82 du présent rapport

annuel sont encourageants. Chaque jour, ces personnes vont au-delà des exigences imposées par la LLO, incarnant ainsi l'excellence en matière de prestation de services bilingues et d'appui à la vitalité de nos deux langues officielles. Les résultats qu'ils obtiennent sont d'ailleurs impressionnants. Pour eux, la LLO est véritablement une valeur qu'ils intègrent dans leur vie quotidienne. J'espère que ces champions seront une source d'inspiration pour les politiciens, les fonctionnaires et l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick.

Après tout, la prestation de services dans la langue de choix du citoyen est une question de respect; nos deux langues officielles représentent une valeur néo-brunswickoise profonde, ainsi qu'une partie fondamentale de notre identité.

Les dirigeants de la fonction publique ont un rôle essentiel à jouer pour façonner des pratiques quotidiennes qui témoignent d'un véritable respect du choix de langue du citoyen et d'un engagement à le servir fièrement en respectant ce choix.



# Agir avec plus de rigueur

Les ressources humaines sont au cœur de la prestation de services gouvernementaux dans les deux langues officielles. À cet égard, une étude du Commissariat révèle de sérieuses lacunes en ce qui a trait notamment :

- à la détermination des niveaux requis de compétence en langue seconde pour les postes bilingues;
- au processus de recrutement de personnel bilingue;
- à la formation en langue seconde;
- au maintien du niveau de compétence en langue seconde des employés bilingues.

À la suite de cette étude, la commissaire conclut que les nombreuses lacunes relevées ont une même cause : une absence de rigueur dans la planification, la prestation et l'évaluation de services bilingues à la population. La commissaire formule les recommandations suivantes :

- Que des niveaux requis de compétence en langue seconde soient associés aux équipes de travail, et ce, pour les différentes catégories de postes bilingues.
- Que des lignes directrices précises soient élaborées afin d'aider les ministères à déterminer les niveaux requis de compétences en langue seconde pour les différentes catégories de postes bilingues, et ce, en se fondant sur une évaluation objective des fonctions et responsabilités de ces postes.
- Que le niveau requis de compétence en langue seconde (de base, intermédiaire, avancé, supérieur) soit clairement indiqué dans tous les avis de concours exigeant le bilinguisme et qu'un lien Internet vers la description des niveaux de compétence en langue seconde soit affiché.
- Que le gouvernement provincial se dote d'une stratégie et d'outils pour évaluer et répondre efficacement à ses besoins en matière de main-d'œuvre bilingue, de formation en langue seconde et de maintien des compétences linguistiques de ses employés.
- Que le gouvernement provincial établisse des mécanismes de contrôle efficaces pour vérifier la capacité réelle des équipes de travail à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

## Introduction

Au cours d'une enquête sur l'absence de services en français de la part d'agents de conservation, le ministère des Ressources naturelles a soumis à la commissaire le certificat de compétence en langue seconde d'un des agents visés par la plainte. Le document atteste que l'agent en question avait atteint le niveau de compétence *intermédiaire plus* (2+) lors de l'entrevue orale en français langue seconde en juin 2011. En présentant ce certificat, le Ministère semblait vouloir démontrer qu'il avait tout de même pris les mesures pour respecter ses obligations linguistiques.

Étrange justification pour expliquer l'absence de services en français. Si l'un des agents était bilingue, pourquoi n'était-il pas capable de fournir un service dans cette langue? En fait, la présentation de ce certificat a plutôt suscité une série de questions sur les niveaux de bilinguisme établis pour les emplois gouvernementaux. Comment avait-on fixé le niveau de bilinguisme requis pour cet agent de conservation? Est-ce que ce niveau était approprié, compte tenu du fait que ces fonctionnaires sont parfois appelés à interagir

avec le public dans des situations critiques? Quelles mesures avaient été prises pour maintenir ses compétences bilingues?

Ces questions et plusieurs autres ont amené la commissaire à entreprendre une étude sur l'élément fondamental de la prestation de services gouvernementaux bilingues : les ressources humaines.

Au cours de cette étude, la commissaire a :

- examiné les politiques et les pratiques gouvernementales en matière de prestation de services bilingues à la population, de recrutement de personnel bilingue et de formation en langue seconde pour les employés de la Partie 1;
- évalué la mise en œuvre des mesures du Plan gouvernemental sur les langues officielles en ce qui a trait aux ressources humaines, notamment la révision complète du programme de formation linguistique.

# Comment le gouvernement fournit des services bilingues

## Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service

En 1988<sup>1</sup>, le gouvernement provincial a présenté la politique et les lignes directrices sur les langues officielles – langue de service (ci-après appelée politique sur les langues officielles). Ce document est important, car il « opérationnalise » les obligations linguistiques du gouvernement provincial. Ainsi, la politique décrit comment les ministères et autres agences gouvernementales doivent assurer la prestation de services de qualité égale en français et en anglais à la population.

### L'approche d'équipe : au cœur de la prestation de services bilingues

Pour fournir des services bilingues à la population, la politique sur les langues officielles a recours à ce qui est appelé *l'approche d'équipe*. Comme son nom l'indique, cette approche consiste à regrouper les employés en équipes fonctionnelles et à mettre à profit leurs compétences linguistiques variées afin de fournir des services à la population dans les deux langues officielles. La capacité linguistique de chaque équipe varie en fonction de divers facteurs. Dans le document gouvernemental *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de service*, on peut lire :

« Par exemple, les équipes qui ont beaucoup de contacts avec le public, qui offrent des services spécialisés ou qui travaillent dans des régions où cohabitent des collectivités anglophone et francophone, devront

posséder une plus grande capacité linguistique en anglais et en français, comparativement aux équipes qui ont peu de contacts avec le public ou qui travaillent dans des régions où l'une des deux langues prédomine. »

Une fois les exigences en matière de bilinguisme définies pour une équipe, on détermine le nombre de personnes bilingues et unilingues requises pour fournir les services dans les deux langues. C'est le profil linguistique.

Chaque année, le ministère des Ressources humaines fait rapport concernant l'ensemble des profils linguistiques des ministères provinciaux et du degré de conformité des ministères aux exigences de ces profils. Au 31 mars 2013, le profil de la Partie I des services publics exigeait que :

- 39 % des employés puissent parler les deux langues officielles
- 51 % des employés puissent parler l'anglais
- 5 % des employés puissent parler le français
- 5 % des employés puissent parler l'anglais ou le français.

Selon le Ministère des Ressources humaines, les exigences du profil ont été respectées en atteignant un taux de 92,3 %.

### Bilinguisme rattaché à la composition de l'équipe et non à des postes spécifiques

Contrairement à la fonction publique fédérale, les exigences en matière de bilinguisme au sein de la fonction publique provinciale ne sont pas rattachées à des postes spécifiques, mais plutôt à la composition des équipes de travail.

<sup>1</sup> *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013*, Annexe 1 Historique des langues officielles au Nouveau-Brunswick, p. 20.

Par exemple, si le profil linguistique d'une équipe de six personnes exige qu'elle compte deux employés bilingues et qu'elle n'en compte qu'un au moment d'un concours, une exigence en matière de bilinguisme sera rattachée au poste vacant. Au contraire, si la même équipe compte déjà deux personnes bilingues au moment du concours, le poste à pourvoir n'exigera pas le bilinguisme.

Il est important de préciser que les équipes doivent être formées de façon à assurer la prestation de services bilingues à tous les niveaux administratifs. En effet, la politique précise que le Service au public « comprend tous les services gouvernementaux offerts au public ainsi que les services techniques, consultatifs et professionnels ».

#### Des profils contrôlés

La politique sur les langues officielles prévoit un processus pour l'élaboration et l'approbation des profils linguistiques. Ainsi, chaque ministère doit élaborer les profils de toutes ses équipes et les soumettre au ministère des Ressources humaines pour vérification. Par la suite, le sous-ministre de chaque ministère doit approuver les profils établis pour son ministère. Ces derniers doivent être maintenus à jour et tout changement doit recevoir l'approbation du sous-ministre.

#### Niveau de compétence en langue seconde : non précisé dans les profils

Étrangement, la politique sur les langues officielles n'aborde pas directement la question des niveaux de compétence requis en langue seconde pour les employés qui doivent être bilingues.

Bien que le gouvernement provincial se soit doté d'une échelle de compétence en langue seconde (interaction orale : niveaux 1, 1+, 2, 2+, 3, 3+ et 4), la politique n'y fait aucune référence.

Dans le document gouvernemental *Langues officielles : parlons des faits sur la langue de service*, on définit ainsi les exigences en matière de bilinguisme :

« Dans certains cas, cela signifie posséder des compétences pour pouvoir lire, écrire, parler et écouter en anglais et en français. Dans d'autres cas, cela signifie avoir seulement certaines de ces compétences dans les deux langues officielles. Par exemple, si un employé dans une équipe doit faire affaire avec des membres des deux groupes linguistiques, mais la plupart du temps seulement à l'oral, alors il lui faudra probablement avoir les compétences nécessaires pour parler et écouter dans sa langue seconde. Il se peut qu'il n'ait pas besoin des compétences pour la lecture et l'écriture dans sa langue seconde. »

Ce n'est qu'au moment où un poste doit être pourvu et que s'y rattache une exigence en matière de bilinguisme que le niveau de compétence linguistique doit être précisé.

Ainsi, bien que le gouvernement provincial puisse affirmer que l'ensemble des profils linguistiques prévoit que 39 % des employés doivent être bilingues, il ne fournit pas d'indication sur le niveau de bilinguisme exigé. En d'autres termes, il n'existe pas d'indicateurs permettant « d'évaluer » le niveau de bilinguisme existant au sein de la fonction publique.

## Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service (extrait)

### Critères

Les profils linguistiques doivent être élaborés et maintenus en accord avec l'approche d'équipes intégrées suivie depuis 1990. Les profils linguistiques devraient être élaborés en fonction des critères suivants :

#### Définir la clientèle

- Qui sont nos clients?
- Sont-ils membres du public?
- Sont-ils des employés? (c.-à-d. bureau régional)
- Quelle est la composition linguistique de notre clientèle?

#### Définir les services offerts par l'équipe

- Quelle est la nature des services fournis? Énumérez les champs de spécialisation : demandes d'information, inspections, évaluations, autres.
- Quelles fonctions sont effectuées par les employés lors de la livraison des services mentionnés ci-haut? (c.-à-d. informer, animer des sessions de formation, négociations, ententes, autres)
- Comment les clients accèdent-ils aux services et comment ces services sont-ils offerts? (c.-à-d. à l'initiative du client ou du ministère, par téléphone, par correspondance, etc.)

#### Définir les besoins de l'équipe

- Selon l'information recueillie ci-haut, de quelle façon les profils linguistiques devraient-ils être structurés? (c.-à-d. groupes, groupes transversaux ou un mélange des deux, etc.)

### Mise à jour des profils linguistiques

Pour faire tout changement aux profils linguistiques, les ministères de la Partie I devront remplir un formulaire de demande de changement – profil linguistique. Après avoir soumis l'ébauche préliminaire pour évaluation, le formulaire devra par la suite être signé par le sous-ministre ou le directeur général et soumis au Bureau des ressources humaines.

### Approbation des concours (dotation) pour les ministères de la Partie I

Une approbation écrite des exigences en matière des langues officielles pour un processus de concours doit être obtenue du directeur des Ressources humaines avant l'affichage du poste et être conservée dans le dossier du concours.

### Évaluation des profils linguistiques

Le Bureau des ressources humaines est responsable de l'évaluation de la capacité du gouvernement à satisfaire aux exigences des profils linguistiques. Il fera une évaluation de la mesure dans laquelle la Partie I, au 31 mars de chaque année, satisfait aux exigences des profils linguistiques.

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick

## Niveaux de compétence linguistique – Résumés des descriptions

### INTERACTION ORALE

**NIVEAU 1 (de base)** Capacité de satisfaire à une courtoisie minimale et de soutenir des conversations simples sur des sujets familiers. Pour se faire comprendre, l'interlocuteur doit généralement parler lentement, répéter et paraphraser. Le locuteur à ce niveau possède une compétence fonctionnelle limitée.

**NIVEAU 1+ (de base plus)** Capacité limitée d'amorcer ou de soutenir des conversations prévisibles en personne et de satisfaire aux exigences sociales minimales. Le locuteur de ce niveau hésite et change de sujets en raison de la portée et de la maîtrise limitées de ses ressources langagières. Son discours consiste en une série d'énoncés brefs et discrets.

**NIVEAU 2 (intermédiaire)** Capacité du locuteur à satisfaire aux exigences sociales de tous les jours. La portée de son interaction en milieu de travail est limitée et de nature plutôt routinière. Le locuteur peut comprendre l'essentiel de la plupart des conversations courantes, mais éprouve des difficultés à comprendre les natifs dans des situations exigeant certaines connaissances spécialisées ou complexes. Les erreurs sont fréquentes.

**NIVEAU 2+ (intermédiaire plus)** Capacité de satisfaire la plupart des exigences reliées au travail; l'utilisation de la langue est souvent acceptable et adéquate. Le locuteur démontre une certaine habileté à communiquer efficacement sur des sujets d'intérêt particulier. En règle générale, il comprend bien les natifs. Le locuteur montre une certaine aisance de discours, mais souvent sa capacité se détériore.

**NIVEAU 3 (avancé)** Capacité de discourir avec une certaine aisance de structure et de vocabulaire pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et familières portant sur les sujets d'ordre pratique, social et professionnel. Un niveau de langue acceptable où se glissent cependant des imperfections facilement décelables. Parle spontanément et participe bien aux conversations. Capacité de compréhension quasi totale.

**NIVEAU 3+ (avancé plus)** Capacité fréquente d'utiliser la langue à des fins professionnelles dans un large éventail de tâches communicatives complexes et exigeantes.

**NIVEAU 4 (supérieur)** Capacité d'utiliser la langue de façon courante et exacte surtout sur les plans normalement liés au contexte professionnel. Le locuteur s'exprime toutefois sans effort, avec aisance et avec un haut degré d'efficacité, de fiabilité et de précision dans tous les contextes personnels et professionnels reliés à son expérience. Peut servir d'interprète dans un cadre informel. Excellente compréhension.

### LECTURE

**NIVEAU 1 (de base)** Capacité de bien comprendre des textes très simples et de saisir l'idée générale de textes portant sur des sujets qui lui sont familiers. On ne doit cependant pas s'attendre à ce que la personne puisse lire et comprendre des informations détaillées.

**NIVEAU 2 (intermédiaire)** Capacité de saisir l'idée générale de la plupart des textes de nature descriptive ou factuelle reliés au travail, d'en dégager des éléments d'information précis et de distinguer les idées principales et secondaires.

**NIVEAU 3 (avancé)** Capacité de comprendre des textes variés, de saisir des détails complexes, de reconnaître les nuances et les sous-entendus. Capacité de bien comprendre du matériel portant sur des sujets spécialisés ou sur des sujets qui lui sont moins familiers.

**NIVEAU 4 (supérieur)** Capacité de comprendre des textes compliqués qui dépasse celle d'une personne du niveau avancé.

### EXPRESSION ÉCRITE

**NIVEAU 1 (de base)** Capacité d'écrire des mots isolés, des expressions, de simples énoncés ou des questions sur des sujets très familiers en utilisant des mots qui indiquent le temps, le lieu ou la personne. Les erreurs de grammaire, de vocabulaire et d'orthographe sont acceptables et tolérées dans la mesure où elles ne font pas obstacle à la compréhension du message.

**NIVEAU 2 (intermédiaire)** Maîtrise suffisante de la grammaire et du vocabulaire pour pouvoir transmettre de l'information explicite sur des sujets courants. Les textes écrits exigeront quand même certaines corrections concernant la grammaire et le vocabulaire, de même que la révision du style.

**NIVEAU 3 (avancé)** Capacité de rédiger des textes élaborés et structurés de manière cohérente. Le style de présentation et l'emploi du vocabulaire, de la grammaire et de l'orthographe sont généralement appropriés et exigent peu de corrections.

**NIVEAU 4 (supérieur)** Capacité de rédiger qui dépasse celle d'une personne de niveau avancé.

Source : Gouvernement du Nouveau-Brunswick

# Manuel des politiques en dotation

## Examen du *Manuel des politiques en dotation*

Afin de mieux comprendre les pratiques gouvernementales en matière de recrutement de personnel bilingue, le commissariat a procédé à un examen du *Manuel des politiques en dotation* du ministère des Ressources humaines. Le *Manuel* énonce les exigences relatives à la dotation en personnel au sein de la fonction publique. Ce document est un complément à la *Loi sur la Fonction publique* et aux règlements établis par le Conseil de gestion.

### Détermination du niveau de compétence linguistique : obligatoire

Le *Manuel* est très clair quant à l'obligation qu'ont les ministères d'établir les exigences linguistiques pour les postes à pouvoir :

« lorsqu'un poste est assorti d'une exigence que la personne soit bilingue, les ministères doivent s'assurer que le niveau de compétence linguistique pour le poste est sélectionné avant l'évaluation des candidats (voir l'annexe A). Ce niveau doit être basé sur les exigences du poste de même que sur la capacité de l'équipe du profil linguistique du poste de respecter ses obligations relativement aux politiques sur la langue de travail et la langue de service. » (page 37)

En outre, le *Manuel* précise qu' « il importe que les exigences en matière de bilinguisme aient été satisfaites avant de faire l'annonce pour un poste unilingue ».

Le *Manuel* précise que l'exigence de bilinguisme doit s'accompagner d'une évaluation officielle exercée par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. Toutefois, seule l'évaluation en interaction orale est obligatoire. Cependant, le *Manuel* ne précise pas l'étape où l'évaluation des compétences linguistiques doit être réalisée. Cependant, il est clair que cette évaluation doit être effectuée avant qu'une lettre d'offre soit envoyée au candidat. Enfin, il est précisé que le certificat d'évaluation linguistique doit être versé au dossier du candidat.

### Publication du niveau de compétence linguistique : facultatif

Bien que le *Manuel des politiques en dotation* oblige les ministères à déterminer le niveau de compétences linguistiques requis pour les postes bilingues, il ne prescrit pas que ce niveau soit précisé sur l'avis de concours.

## Rencontre avec le ministère des Ressources humaines

À la suite de l'examen du *Manuel des politiques en dotation*, la commissaire a fait parvenir une liste de questions au ministère des Ressources humaines (MRH) afin d'obtenir des précisions relatives à plusieurs points portant sur la dotation en personnel bilingue, les niveaux de compétence linguistique ainsi que la formation en langue seconde. Après l'analyse des réponses du Ministère a eu lieu une rencontre entre la commissaire et des cadres supérieurs du ministère des Ressources humaines et du Bureau du Conseil exécutif.

Voici certaines des questions transmises au ministère des Ressources humaines ainsi que les réponses obtenues.

### Détermination des niveaux de compétence linguistique

#### Questions

Existe-t-il des lignes directrices provinciales concernant la détermination du niveau de bilinguisme requis selon la nature et les tâches du poste (professionnel, technicien, soutien administratif)? En d'autres termes, exigera-t-on le même niveau de compétence en langue seconde pour un professionnel que pour un agent du soutien administratif si ces deux postes requièrent une interaction quotidienne avec le public? Y a-t-il une variation dans les niveaux de bilinguisme requis selon les régions?

#### Réponse du Ministère

Non, il n'y a aucune ligne directrice provinciale. Le niveau de compétence nécessaire dans la seconde langue pour occuper un poste est déterminé en fonction de la nature du travail ainsi que de la composition de l'équipe de travail.

### Non-publication des niveaux de compétence

#### Question

Le *Manuel des politiques en dotation* précise que « lorsqu'un poste est assorti d'une exigence que la personne soit bilingue, les ministères doivent s'assurer que le niveau de compétence linguistique pour le poste est sélectionné avant l'évaluation des candidats (voir l'annexe A). Ce niveau doit être basé sur les exigences du poste de même que sur la capacité de l'équipe du profil linguistique du poste de respecter ses obligations relativement aux politiques sur la langue de travail et la langue de service. » (page 37)

Il faut toutefois noter que rien dans le *Manuel* ne prescrit que ce niveau de compétence soit indiqué dans l'avis de concours. Pourquoi cela n'est-il pas obligatoire?

#### Réponse du Ministère

Certaines personnes maîtrisent bien les deux langues, mais n'ont jamais été officiellement évaluées pour déterminer leur niveau de compétence linguistique. De plus, divers outils d'évaluation sont utilisés par les employeurs pour établir le niveau de compétence dans une langue seconde. Ainsi, ces échelles d'évaluation et leurs descriptions peuvent-elles différer de l'échelle d'évaluation des compétences employée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB). Puisque des outils autres que ceux du GNB sont jugés acceptables pour déterminer si une personne remplit les conditions requises, le fait de préciser le niveau de compétence demandé dans l'avis de concours pourrait conduire les personnes n'ayant pas été évaluées à l'aide de l'échelle d'évaluation du GNB à ne pas soumettre leur candidature.

## Évaluation des compétences linguistiques des candidats

### Question

Le *Manuel des politiques en dotation* précise : « Les candidats sont évalués de manière officielle quant à leur compétence dans la langue n'ayant pas été choisie pour l'entrevue. Tous les candidats potentiellement « qualifiés » doivent présenter ou avoir obtenu un certificat en compétence orale avant d'avoir la possibilité de recevoir une offre d'emploi. » (page 37)

Quand exactement doit avoir lieu l'évaluation officielle de la compétence linguistique dans l'autre langue officielle?

### Réponse du Ministère

Le moment où l'évaluation est réalisée varie; cependant, la majeure partie des évaluations sont effectuées à la suite du processus d'entrevue officielle. Une rencontre est prévue pour évaluer les candidats qui obtiennent une cote « A » ou « B » et qui n'ont jamais été évalués ou dont l'évaluation est périmée.

## Contrôle des compétences linguistiques

### Question

Selon le *Manuel des politiques en dotation* : « La Division des politiques et programmes en ressources humaines (ministère des Ressources humaines) jouera un rôle de surveillance par l'intermédiaire de vérification spéciale au besoin. » (page 30)

Quels sont les mécanismes de contrôle par lesquels le MRH s'assure que les exigences en matière de bilinguisme ont été respectées par les ministères et qu'une évaluation officielle de compétence a effectivement été réalisée par le

ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail?

### Réponse du Ministère

La citation ci-dessus de la page 30 concerne des vérifications ponctuelles concernant l'obligation des ministères de satisfaire à leurs exigences linguistiques. En ce qui a trait à cette question, les ministères sont tenus de soumettre à l'approbation du ministère des Ressources humaines (MRH) toute modification apportée aux profils linguistiques. Le MRH a la capacité de produire des rapports sur la mesure dans laquelle un ministère répond aux exigences de son profil linguistique approuvé.

## Cas de non-conformité à l'exigence de bilinguisme

### Questions

Un candidat qui a toutes les compétences prescrites pour un poste, mais qui n'obtient pas le niveau de compétence requis en langue seconde peut-il quand même obtenir le poste? Si oui, quelles mesures doivent être prises pour que ce candidat se conforme à l'obligation de bilinguisme? Quel mécanisme de contrôle est établi pour veiller à ce que le candidat atteigne le niveau de compétence prescrit par le poste?

### Réponse du Ministère

C'est une chose rare, mais il y a des situations où un candidat est nommé à un poste sans avoir atteint le niveau de compétences prescrit en langue seconde. Par exemple, il peut s'agir du seul candidat en lice ou du seul candidat dont les compétences sont jugées suffisantes après que ce dernier a été soumis à une entrevue de compétences techniques et comportementales. Autre exemple : un candidat répond à une annonce d'offre d'emploi et soumet une évaluation de langue

seconde périmée. Au moment d'être évalué par le GNB après le processus d'entrevue, il obtient une cote de niveau de compétence inférieure à celle de son évaluation précédente. Cela peut être attribuable à toutes sortes de raisons, par exemple un manque de pratique.

Afin de s'assurer que le candidat atteint le niveau de compétences requis, le Ministère dressera un plan d'apprentissage de manière à lui offrir l'occasion de vivre des situations et des expériences d'apprentissage en vue d'améliorer ses capacités en langue seconde.

---

## Dans la pratique

Dans le cadre de cette étude, le Commissariat aux langues officielles a fait parvenir un court questionnaire à six ministères qui ont mené des concours pour des postes exigeant la connaissance des deux langues officielles au cours de l'année 2013.

Cet exercice a permis de constater que, dans certains cas, la détermination du niveau requis de bilinguisme semble être liée principalement au profil linguistique de l'équipe plutôt qu'à la nature du poste. En d'autres termes, l'exigence en matière de bilinguisme paraît être une condition établie pour respecter un « nombre d'employés bilingues » plutôt que pour assurer la prestation d'un service de qualité égale dans l'autre langue officielle.

Un ministère a précisé qu'on avait fixé le niveau minimal de compétence bilingue (*intermédiaire plus*) en invoquant la région où travailleraient ces employés. Cette justification laisse perplexe la commissaire, car la considération géographique devrait servir à déterminer le nombre d'employés bilingues plutôt que leur niveau requis de compétence. En outre, aucun document officiel ne précise que le niveau *intermédiaire plus* constitue un minimum.

La majorité des ministères sondés ont fixé des niveaux de compétence bilingue à l'oral seulement, ce qui est surprenant pour deux raisons. D'une part, certains postes étaient de nature professionnelle et il est difficile de comprendre comment ils ne peuvent exiger un certain niveau de compétence à l'écrit. D'autre part, aucun ministère n'a confirmé qu'il avait pris en considération la politique sur la langue de travail.

Deux ministères n'ont pas suivi la directive gouvernementale concernant l'évaluation indépendante des compétences en langue seconde. Selon le *Manuel de dotation*, c'est le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail qui doit évaluer la compétence des candidats dans l'autre langue officielle. Dans ces deux cas, ce sont les membres du comité de sélection qui ont évalué eux-mêmes cette compétence.

Quelques ministères ont exigé le certificat de compétence en langue seconde avant l'entrevue; la plupart d'entre eux ont vérifié les compétences linguistiques à la suite de l'entrevue.

## Analyse de la commissaire

### Détermination des niveaux requis de compétence en langue seconde pour les postes bilingues

La commissaire se demande comment le gouvernement peut assurer la prestation de services gouvernementaux de qualité dans les deux langues sans normes relatives au niveau de compétence en langue seconde pour les postes exigeant une compétence dans les deux langues officielles. En effet, la politique sur les langues officielles ne prescrit aucun niveau de compétence linguistique pour les diverses catégories de postes gouvernementaux. Par conséquent, il n'est pas possible de déterminer si le profil linguistique d'une équipe est adéquat pour fournir des services équivalents dans les deux langues officielles. En d'autres termes, les profils linguistiques actuels ne sont certainement pas représentatifs de la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles.

### Contrôle des compétences linguistiques

La commissaire constate que le seul contrôle effectué par le ministère des Ressources humaines consiste à réviser les profils linguistiques des équipes ainsi que les modifications à ces profils. Il faut toutefois rappeler que les profils ne font état que du nombre de personnes unilingues et bilingues dans une équipe et non des niveaux de compétences linguistiques requis pour chaque membre de l'équipe. Par conséquent, le gouvernement ne peut évaluer le niveau de qualité des services dans chacune des deux langues officielles par l'intermédiaire du contrôle des profils linguistiques.

Ce n'est que lorsqu'un poste devient vacant, avec le bilinguisme comme exigence, que se pose la question du niveau de compétence

dans les deux langues. Là encore, l'absence de lignes directrices limite la capacité des ministères à s'assurer que le niveau fixé leur permettra de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

En outre, contrairement à ce que prescrit le *Manuel des politiques en dotation*, la commissaire a appris que des ministères ne déterminent pas le niveau de compétence en langue seconde avant la tenue d'un concours. Dans certains cas, le niveau serait fixé par le conseiller en ressources humaines du ministère en collaboration avec les membres du comité de sélection, et ce, après la publication de l'avis de concours. Pareille pratique permet « d'adapter » le niveau de compétence au candidat retenu.

La commissaire constate également qu'il n'existe pas d'expertise au sein du gouvernement provincial pour guider les ministères dans l'établissement des niveaux requis de compétences en langue seconde. L'échelle provinciale de compétences linguistiques décrit en termes très généraux les capacités de chaque niveau; toutefois, elle ne fournit aucune indication sur les niveaux suggérés pour diverses catégories de postes. (Voir page 21.)

Bien qu'aucun document officiel ne le prescrive, il semble que le niveau de compétence linguistique *intermédiaire plus* (2+) soit le niveau minimal qu'un ministère peut utiliser dans un avis de concours.

À cet égard, la commissaire estime que même si des compétences en langue seconde de niveau 2 ou 2+ peuvent être suffisantes pour certaines catégories d'emplois, les professionnels et les autres employés qui doivent fournir de l'information plus

approfondie à des clients doivent posséder des compétences avancées ou supérieures en langue seconde.

### **Maintien des compétences**

Les certificats de compétence en langue seconde sont en principe valides pour une période de trois ans (sauf ceux du niveau 4 qui n'expirent jamais). Cependant, une fois la période de validité échu, il n'y a pas d'exigence obligeant le fonctionnaire à passer un nouveau test de compétence.

Cette situation pose problème. En effet, l'absence d'une règle exigeant le renouvellement du certificat de compétence signifie qu'un employé peut continuer de tenter d'exercer ses fonctions alors qu'il n'a plus les compétences bilingues pour le faire. En outre, l'absence d'une règle sur le renouvellement n'encourage pas les employés à maintenir à niveau leurs compétences en langue seconde.

### **Non-publication des niveaux requis de compétence en langue seconde dans les avis de concours gouvernementaux**

Dans sa réponse écrite, le ministère des Ressources humaines explique que des personnes peuvent être compétentes dans les deux langues officielles, sans jamais avoir subi une évaluation pour déterminer leur niveau. Le Ministère poursuit en disant qu'il existe différentes échelles de compétences linguistiques utilisées par différents employeurs et que les niveaux et descriptions ne correspondent pas à l'échelle provinciale. Compte tenu de cette situation, le Ministère estime que la publication du niveau de compétence exigé pour un poste selon l'échelle provinciale dissuade des candidats de postuler.

La commissaire juge cet argument peu convaincant, car l'échelle provinciale de

compétence est largement utilisée dans la province, y compris dans le système scolaire.

### **Évaluation des compétences linguistiques des candidats**

Lors de sa rencontre avec des représentants du ministère des Ressources humaines, la commissaire a proposé que tout candidat à un poste bilingue soit tenu de soumettre une copie du certificat provincial de compétence en langue seconde lorsqu'il présente sa candidature. Cette mesure aurait pour but d'éviter que des candidats soient interviewés pour découvrir plus tard qu'ils n'ont pas les compétences linguistiques pour le poste. La commissaire a d'ailleurs fait remarquer que de nombreux élèves du programme d'immersion française se procurent un tel certificat à la fin de leurs études secondaires.

Au fil du temps, les candidats qui désirent travailler pour le gouvernement provincial veilleront à ce que leur certificat d'aptitudes linguistiques soit à jour et prêt à être présenté, comme tout autre diplôme requis dans le cadre d'un concours.

### **Cas de non-conformité à l'exigence de bilinguisme**

La commissaire a été consternée d'apprendre que l'exigence en matière de bilinguisme n'est pas toujours respectée. Lorsque le bilinguisme est une compétence essentielle pour un poste, elle estime qu'on ne peut passer outre cette exigence. De plus, elle note l'absence de directives claires quant à l'obligation du candidat retenu de maintenir le niveau prescrit afin de pouvoir demeurer en poste.

### **Approche d'équipe et langue de travail**

L'approche d'équipe doit permettre la prestation de services gouvernementaux dans les deux langues officielles. Permet-elle

toutefois aux fonctionnaires d’être supervisés et de travailler en français ou en anglais?

Jusqu’en 2009, la politique sur la langue de travail ne garantissait pas à un employé le droit d’être supervisé et de travailler dans la langue de son choix. Depuis, ce droit est reconnu<sup>2</sup>. À cet égard, le Plan gouvernemental sur les langues officielles 2011-2013 prévoit que « tous les ministères et agences doivent revoir leur profil linguistique de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix ».

À moins que le superviseur d’une équipe de travail soit bilingue, il est difficile de concevoir comment, dans la pratique, le droit de travailler dans sa langue peut être pleinement respecté. Or, il semble que le gouvernement provincial considère toujours que l’unilinguisme chez un fonctionnaire n’est pas un obstacle à l’obtention d’un poste de gestion.

En effet, selon un document gouvernemental<sup>3</sup>, le fonctionnaire unilingue peut devenir surveillant pourvu que l’équipe au sein de laquelle il travaille respecte les exigences pour la prestation de services bilingues.

Les gestionnaires d’aujourd’hui sont les hauts fonctionnaires de demain. Le gouvernement provincial doit être clair : les fonctionnaires qui aspirent à devenir membres de la haute direction au sein des services publics doivent s’engager à maîtriser les deux langues officielles. L’approche d’équipe doit alors encourager la maîtrise des deux langues officielles, non l’entraver.

---

<sup>2</sup> La possibilité pour les employés de travailler dans la langue officielle de leur choix est assujettie à l’obligation qu’a le gouvernement, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d’offrir et de fournir des services dans la langue officielle choisie par le public.

<sup>3</sup> Langues officielles : parlons des faits sur la langue de travail, Gouvernement du Nouveau-Brunswick

## Formation en langue seconde

La formation en langue seconde est un autre pilier grâce auquel le gouvernement provincial peut combler ses besoins en main-d'œuvre bilingue et respecter ainsi ses obligations linguistiques. À cet égard, une étude, réalisée par Goss Gilroy Inc (2011), pour le compte du gouvernement du Nouveau-Brunswick renferme d'importantes constatations concernant le programme de formation linguistique. À cet égard, on peut y lire notamment :

- Le programme de formation ne développe pas les compétences des apprenants afin d'atteindre le niveau requis pour la plupart des postes exigeant le bilinguisme (niveau 3). Plus exactement, la majorité des apprenants atteignent tout juste le niveau 2/2+ du programme, tel qu'il est structuré et offert, sur une longue période de quatre ans.
- C'est un programme *générique* conçu en grande partie pour la salle de classe qui pourrait être mieux adapté aux besoins du gouvernement du Nouveau-Brunswick et rendu plus accessible en utilisant des approches de prestations plus variées.
- Bien que la sélection des apprenants s'effectue selon les critères établis dans la politique de formation linguistique, elle n'est pas suffisamment centrée sur la réalisation des objectifs des politiques sur la langue de travail et de service.
- La majorité des apprenants n'utilisent pas du tout, ou très peu, leurs compétences linguistiques au travail. Présentement, aucune exigence n'oblige les employés à développer un

plan d'apprentissage et ne contraint leurs directeurs à s'assurer qu'ils ont à la fois l'occasion et l'obligation d'utiliser ces compétences au travail et dans la prestation de services.

Le rapport Goss Gilroy Inc. termine avec une série de propositions destinées à améliorer le programme de formation, notamment :

- Faire une analyse des besoins pour identifier les employés ayant besoin d'une formation dans les postes de catégories prioritaires (c'est-à-dire les cadres supérieurs et leur relève, ainsi que les employés de première ligne);
- Établir les priorités à l'égard de la sélection d'employés pour une formation linguistique entièrement financée et utiliser une approche de partage des coûts avec les autres employés;
- Fonder le programme de formation linguistique sur les profils linguistiques en milieu de travail et sur le Cadre européen commun de référence pour les langues.

Dans le *Plan sur les langues officielles : Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013*, le gouvernement provincial prend l'engagement stratégique suivant qui est accompagné de deux mesures de mise en œuvre :

« Le gouvernement met en place les conditions nécessaires pour se doter d'une fonction publique capable d'offrir les services dans les deux langues officielles.

1. Le gouvernement revoit son programme de formation linguistique pour le rendre

- plus stratégique et plus efficace.
2. Le gouvernement développe des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique de la province. »

Le 31 mars 2012, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB) remettait au ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail un rapport proposant trois options de programme de formation « *susceptibles de répondre aux besoins du gouvernement du Nouveau-Brunswick en matière de formation linguistique pour la fonction publique. Les trois options proposent l'utilisation des objectifs de formation du programme de formation linguistique du gouvernement fédéral et les trois options proposent l'utilisation d'un système de gestion de l'apprentissage (SGA) pour une utilisation optimale des technologies de l'information et un accès à une multitude d'outils offerts en ligne.* »

Au cours de cette étude, la commissaire a pris connaissance d'une demande de propositions (DP) du gouvernement du Nouveau-Brunswick concernant la formation en langue seconde.

Cette demande de propositions a laissé la commissaire fort perplexé. En effet, si cette DP a été élaborée à la suite de l'examen des rapports ci-dessus et reflète les décisions subséquentes du gouvernement afin « de rendre son programme de formation linguistique plus stratégique et plus efficace », alors il ressort qu'elle ne semble pas faire écho aux défis et aux solutions proposées dans le rapport Goss Gilroy et le rapport du CCNB.

Force est de constater que l'on n'y trouve aucun élément suggérant :

- une formation linguistique adaptée à l'emploi,
- une diversification des modes d'apprentissage, notamment par les technologies,
- des éléments pour engager et encadrer l'apprenant dans sa démarche, notamment grâce à l'utilisation du portfolio (permet de promouvoir l'autonomie d'apprentissage et de s'autoévaluer) ainsi que la création d'un programme de mentorat en milieu de travail.

Un examen de la documentation récente sur le nouveau programme de formation en langue seconde (établi à la suite de la DP) confirme les constats ci-dessus.

Le seul élément nouveau par rapport à la formation linguistique dans la province semble être le transfert de cette responsabilité du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail à celui des Ressources humaines.

Le 15 janvier 2014, la commissaire Katherine d'Entremont a écrit au premier ministre afin d'obtenir des éclaircissements relatifs au nouveau programme de formation en langue seconde.

Dans sa lettre, la commissaire posait les questions suivantes :

- Outre le transfert de responsabilité d'un ministère à un autre, en quoi le nouveau programme de formation en langues secondes est-il différent du précédent?
- Comment ce nouveau programme concrétise-t-il l'engagement pris dans le Plan sur les langues officielles? Le gouvernement revoit-il notamment son programme de formation linguistique pour le rendre plus stratégique et plus efficace?

- Compte tenu des limites de la formation linguistique pour atteindre les niveaux de compétences requis pour la plupart des postes bilingues, dans quelle mesure le gouvernement a-t-il l'intention d'utiliser la formation linguistique par rapport à l'embauche d'employés bilingues, et ce, pour assurer une capacité suffisante dans les deux langues officielles?
- Comment ce nouveau programme assurera-t-il une meilleure prestation de services bilingues à la population et une mise en œuvre réussie de la politique sur la langue de travail?

Dans une lettre datée du 18 février 2014, le premier ministre donne les précisions suivantes :

*« Après un examen minutieux des recommandations formulées dans le rapport de Goss Gilroy Inc. sur la formation linguistique et des recommandations du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB), beaucoup de progrès ont été réalisés dans ce dossier important.*

*Depuis le début de 2012, les travaux suivants ont été effectués :*

- *transfert réussi du programme du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail au ministère des Ressources humaines;*
- *élaboration d'une demande de propositions plus détaillée qui comprend, entre autres, les résultats attendus et les indicateurs de rendement clés;*
- *affectation d'un gestionnaire de programme pour surveiller et gérer le programme;*
- *processus de demande de propositions réussi qui a mené à l'attribution du contrat relatif à la*

*formation linguistique au Centre international d'apprentissage du français (CIAF);*

- *mise en place de l'entente sur les niveaux de service avec le CIAF qui comprend :*
  - *la préévaluation des capacités linguistiques des étudiants;*
  - *l'option de suivre une formation en classe intensive sur une période de deux ans au lieu d'une période de quatre ans;*
  - *des protocoles clairement énoncés en matière d'établissement de rapports, de vérification, de surveillance et d'examen.*

[...]

*Le ministère des Ressources humaines continue de concentrer ses efforts sur ce qui suit afin d'appuyer les améliorations apportées à la prestation du programme de formation linguistique :*

- *une entente avec le gouvernement fédéral pour utiliser l'outil de formation en ligne dans le cadre d'un projet pilote;*
- *l'élaboration d'outils pour l'auto-évaluation;*
- *l'élaboration de lignes directrices pour le programme de formation en langue seconde qui sont axées davantage sur les clients;*

- *l'intégration des résultats attendus du programme au processus d'excellence du rendement rattaché à la stratégie du gouvernement du Nouveau-Brunswick;*
  - *la modernisation du processus de sélection pour la participation à une formation en langue seconde. »*
- 

### **Analyse de la commissaire sur la formation en langue seconde**

Les réponses données par le gouvernement ne permettent pas de conclure à un changement majeur d'orientation dans la prestation du programme de formation en langue seconde tel que les rapports de Goss Gilroy Inc. et du CCNB l'ont recommandé. Au mieux, le gouvernement semble engagé dans un long processus d'amélioration caractérisé par une approche décousue dont l'issue est incertaine.

La commissaire s'interroge sur la rigueur entourant l'exercice de révision de ce programme. En effet, à la lumière des recommandations des rapports Goss Gilroy Inc. et CCNB, le nouveau programme de formation en langue seconde apparaît fort similaire à ce qui existait auparavant.

## Conclusion et recommandations

Cette étude avait pour but :

- d'examiner les politiques et les pratiques gouvernementales en matière de prestation de services bilingues à la population, de recrutement de personnel bilingue et de formation en langue seconde pour les employés de la Partie 1;
- d'évaluer la mise en œuvre des mesures du Plan gouvernemental sur les langues officielles en ce qui a trait aux ressources humaines, notamment la révision complète du programme de formation linguistique.

Cet exercice a permis à la commissaire de relever de nombreuses lacunes qui compromettent la prestation de services gouvernementaux de qualité égale dans les deux langues officielles :

### Approche d'équipe et profils linguistiques

- Les profils linguistiques actuels (nombre d'employés unilingues et bilingues dans une équipe de travail) ne sont pas un indicateur fiable d'un service de qualité dans les deux langues officielles.
- L'élaboration des profils linguistiques ne comporte pas la détermination d'un niveau requis de compétence en langue seconde pour les employés bilingues.
- Les données sommaires sur les profils linguistiques des ministères, publiées dans le rapport annuel du ministère des Ressources humaines, fournissent très peu d'indications sur la capacité réelle des ministères à fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

- Il n'y a pas de mécanismes en place pour évaluer objectivement la capacité *réelle* des équipes de travail (profils linguistiques) à fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
- L'échelle de compétence linguistique du gouvernement provincial n'est pas suffisamment détaillée et ne renferme pas suffisamment d'exemples pour guider les gestionnaires dans la détermination du niveau requis de compétence en langue seconde pour les postes auxquels peut se rattacher une exigence en matière de bilinguisme.
- Il n'existe ni lignes directrices ni expertise gouvernementale pour guider les ministères dans la détermination du niveau requis de compétence en langue seconde pour diverses catégories de postes auxquels se rattache une exigence en matière de bilinguisme.

### Dotation en personnel bilingue

- Le niveau requis de compétence dans les deux langues officielles n'est pas précisé dans les avis de concours. En outre, les lignes directrices sur le recrutement de personnel bilingue sont insuffisantes pour garantir le respect des obligations linguistiques du gouvernement provincial. Par conséquent, le processus de dotation en personnel bilingue manque de transparence et d'obligation redditionnelle.

### Maintien des compétences bilingues

- Les personnes qui ont rejoint la fonction publique à la suite d'un concours exigeant le bilinguisme ne sont pas tenues de repasser le test de compétence en langue seconde à l'expiration de leur certificat de compétence.

### Formation linguistique

- Absence d'un changement majeur d'orientation dans la prestation du programme de formation en langue seconde tel que les rapports de Goss Gilroy Inc. et du CCNB l'ont recommandé.

### Adéquation entre la langue de service, la langue de travail et la capacité bilingue de la haute fonction publique

- L'approche d'équipe n'est pas conçue afin de permettre pleinement l'exercice du droit des fonctionnaires de travailler et d'être supervisés dans la langue de leur choix.
- L'approche d'équipe n'encourage pas suffisamment les fonctionnaires qui désirent occuper des postes de gestion à maîtriser leur deuxième langue officielle.

## **RECOMMANDATIONS**

À la suite de cette étude, la commissaire conclut que les nombreuses lacunes relevées ont une même cause : une absence de rigueur dans la planification, dans la prestation et dans l'évaluation de services bilingues à la population.

La commissaire formule les recommandations suivantes :

- Que des niveaux requis de compétence en langue seconde soient associés aux équipes de travail, et ce, pour les différentes catégories de postes bilingues.
- Que des lignes directrices précises soient élaborées afin d'aider les ministères à déterminer les niveaux requis de compétences en langue seconde pour les différentes catégories de postes bilingues, et ce, en se fondant sur une évaluation objective des fonctions et responsabilités de ces postes.
- Que le niveau requis de compétence en langue seconde (de base, intermédiaire, avancé, supérieur) soit clairement indiqué dans tous les avis de concours exigeant le bilinguisme et qu'un lien Internet vers la description des niveaux de compétence en langue seconde soit affiché.
- Que le gouvernement provincial se dote d'une stratégie et d'outils pour évaluer et répondre efficacement à ses besoins en matière de main-d'œuvre bilingue, de formation en langue seconde et de maintien des compétences linguistiques de ses employés.
- Que le gouvernement provincial établisse des mécanismes de contrôle efficaces pour vérifier la capacité réelle des équipes de travail à fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

# Changements à la LLO

Le 14 juin 2013, à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* déposait son rapport final contenant de nombreuses recommandations de changements à la LLO. Peu après, le premier ministre David Alward présentait le projet de loi 72 qui reprenait la majorité des recommandations du rapport final du Comité de révision.

Le projet de loi 72 a été adopté le 21 juin 2013. Ainsi se terminait le processus obligatoire de révision de la LLO, entrepris deux ans plus tôt.

Les principaux changements à la LLO sont présentés ci-dessous. Ils sont maintenant en vigueur à l'exception des dispositions concernant les associations professionnelles, l'immunité et la protection contre les représailles.

## Plan global de mise en œuvre

En vertu de la LLO, le gouvernement provincial a maintenant l'obligation d'élaborer et d'appliquer un plan global de mise en œuvre de ses obligations linguistiques. Il s'agit d'une mesure qui avait été recommandée par le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick à plusieurs reprises au cours des dernières années.

Ce plan global ne portera pas seulement sur des dispositions de la LLO, mais aussi sur des questions connexes, notamment l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics, la langue de travail dans la fonction publique et la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics.

### Extrait de la LLO

5.1(1) La Province élabore un plan établissant les modalités de respect des obligations que lui impose la présente loi. Ce plan énonce notamment :

- a) les buts et les objectifs afférents à ses obligations;
- b) les mesures propres à assurer l'égalité de statut des deux communautés linguistiques;
- c) les mesures propres à assurer l'égalité d'usage du français et de l'anglais dans les services publics;
- d) les mesures propres à assurer la prise en compte de la langue de travail dans la détermination des équipes de travail au sein des services publics et l'élaboration des profils linguistiques des postes dans les services publics;
- e) les mesures propres à améliorer la capacité bilingue de la haute direction au sein des services publics;
- f) les mesures propres à prévoir la révision et l'amélioration, au besoin, de ses politiques en matière d'affichage public en tenant compte des deux communautés linguistiques et de la composition linguistique d'une région;
- g) les mesures de rendement affectées à l'évaluation de l'efficacité des mesures

appliquées dans le cadre du plan et aux délais impartis pour leur mise en application.

**5.1(2)** Le premier ministre est chargé d'assurer la coordination gouvernementale centrale du plan élaboré tel que le prévoit le paragraphe (1) et de veiller à sa mise en application.

**5.1(3)** Chaque élément des services publics élabore un plan d'action énonçant les modalités d'atteinte tant des buts et des objectifs que prévoit le plan élaboré tel que le prévoit le paragraphe (1) que de la mise en application des mesures y [sic] prévues.

### **Associations professionnelles**

Après une période de transition de deux ans et un processus de consultation, les associations professionnelles créées par une loi de l'Assemblée législative et qui ont comme mandat de réglementer une profession seront assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Il est à noter que cette nouvelle disposition de la LLO prévoit la prestation de services bilingues seulement aux membres des associations. Le public en général, y compris les personnes qui désirent devenir membres d'une association et passer les examens d'admission, n'aurait donc pas droit à des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Cela est surprenant compte tenu du fait que le rôle fondamental d'un ordre professionnel est de réglementer la profession et de protéger le public.

Le commissariat avait recommandé que ces associations professionnelles aient aussi l'obligation de fournir des services bilingues au public.

### **Extrait de la LLO**

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

41.1(2) L'association professionnelle fournit à ses membres dans les deux langues officielles les services réglementaires.

### **Clarification des obligations linguistiques des tiers**

Le nouvel article 30 de la LLO clarifie l'obligation du gouvernement provincial en matière de langues officielles lorsqu'il a recours à la sous-traitance pour la prestation de services. En d'autres termes, le nouvel article précise que les obligations linguistiques des tiers sont les mêmes que celles qui s'appliquent aux institutions gouvernementales. Il s'agit encore une fois d'un changement qui avait été recommandé par le Commissariat.

### **Extrait de la LLO**

30 Si elle fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, la province ou une institution, le cas échéant, est chargée de veiller à ce qu'il honore les obligations que lui imposent les articles 27 à 29.

### **Services de police**

La LLO, adoptée en 2002, prévoit que toute personne a le droit, lorsqu'elle communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans

la langue officielle de son choix et elle doit être informée de ce choix. Si l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie par la personne, « il doit prendre les mesures nécessaires, et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public ».

Un nouvel article de la LLO prévoit que les tribunaux devront dorénavant « tenir compte des efforts déployés par les forces policières afin de s'acquitter de leurs obligations linguistiques, pour déterminer le « délai raisonnable ».

#### **Extrait de la LLO**

31(4) Lorsqu'il détermine si l'agent de la paix a pris dans un délai raisonnable les mesures nécessaires que prévoit le paragraphe (2), le tribunal prend en compte les efforts qu'a déployés l'agence responsable ou le corps policier afin de s'acquitter des obligations que lui impose le paragraphe (3).

#### **Affichage**

La *Loi sur les municipalités* est modifiée pour donner aux municipalités qui veulent agir en ce domaine l'autorité de prendre des arrêtés en matière d'affichage commercial bilingue sur leur territoire.

#### **Extrait de la Loi sur les municipalités**

11(1) Outre les autres pouvoirs que lui confère la présente loi, une municipalité peut prendre des arrêtés municipaux aux fins suivantes :

j.2) exiger que l'affichage commercial respecte les deux langues officielles

#### **Pouvoirs du commissaire aux langues officielles**

##### La commissaire peut dorénavant rendre publics ses rapports d'enquête

La LLO adoptée en 2002, prévoyait qu'au terme d'une enquête, le commissaire ne devait remettre son rapport qu'aux personnes suivantes : le plaignant, l'administrateur de l'institution visée par la plainte et le premier ministre.

Dorénavant, au terme d'une enquête, si elle estime que l'intérêt public le commande, la commissaire pourra rendre public son rapport. Cette nouvelle disposition permet à la commissaire d'attirer en temps plus opportun l'attention des élus et du public sur des situations problématiques. Il est à noter que l'anonymat du plaignant sera entièrement respecté sauf demande contraire de sa part.

#### **Extrait de la LLO**

43(17.2) Au terme de l'enquête que prévoit le paragraphe 10 et s'il estime que l'intérêt public le commande, le commissaire peut publier un rapport sur les résultats de son enquête et sur toutes recommandations faites par suite de cette enquête.

##### Protection contre les représailles

La LLO interdit d'exercer des représailles contre une personne qui dépose une plainte auprès du Commissariat ou qui collabore à une enquête.

## Immunité

À l'instar de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick, la commissaire aux langues officielles jouit d'une immunité contre toute instance liée à l'exercice de ses fonctions, et ce, pourvu qu'elle n'ait pas agi de mauvaise foi.

### **Extrait de la LLO**

43.2 Le commissaire ou quiconque occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de lui ne peut faire l'objet d'une instance du fait

d'actes qu'il peut accomplir, de rapports qu'il peut présenter ou de propos qu'il peut tenir dans l'exercice effectif ou censé tel de l'une des fonctions que lui attribue la présente loi, que cette fonction ait relevée ou non de sa compétence, sauf preuve établissant que ce dernier a agi de mauvaise foi.

### **Révision de la LLO**

La prochaine révision de la LLO devra être terminée au plus tard le 31 décembre 2021.

# Immigration au Nouveau-Brunswick

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick presse les gouvernements provincial et fédéral de protéger la vitalité de la communauté francophone

Un des rôles du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est de promouvoir l'avancement du français et de l'anglais dans la province. À cet égard, il faut souligner que l'immigration joue un rôle croissant dans la vitalité des deux langues officielles. Malheureusement, les données du recensement de 2011 confirment une fois de plus que la communauté francophone du Nouveau-Brunswick, qui représente environ un tiers de la population, ne profite pas autant de l'immigration que la communauté anglophone.

Selon une analyse de l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, la très grande majorité des immigrants récents au Nouveau-Brunswick (81,1 %) avaient l'anglais comme première langue officielle parlée en 2011 alors que seuls 11,7 % avaient le français. Par ailleurs, les résultats du Programme des candidats du Nouveau-Brunswick – programme par lequel le gouvernement provincial choisit des candidats à l'immigration – ne sont guère plus reluisants. Au cours de l'exercice 2012-2013, le pourcentage de candidats d'expression française et bilingue (français et anglais) retenus s'élevait à seulement 12,2 % de l'ensemble des candidats accueillis dans la province.

La *Charte canadienne des droits et libertés* précise que « la communauté linguistique française et la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick ont un statut et des droits et privilèges égaux ». En vertu de

ce statut constitutionnel d'égalité, la commissaire Katherine d'Entremont rappelle aux gouvernements du Nouveau-Brunswick et du Canada qu'ils doivent prendre les mesures qui s'imposent afin que leurs politiques, programmes et pratiques en matière d'immigration ne désavantagent pas une communauté linguistique par rapport à l'autre.

Bien que la commissaire reconnaisse que des efforts ont été faits par les deux paliers de gouvernement pour relever le défi de l'immigration francophone, elle estime que ceux-ci n'ont pas été suffisants pour corriger un déséquilibre qui compromet à long terme le poids démographique de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick. Voilà pourquoi, elle estime qu'une entente-cadre fédérale-provinciale sur l'immigration francophone au Nouveau-Brunswick doit être établie.

Le 4 mars 2014, la commissaire Katherine d'Entremont a écrit aux ministres fédéral et néo-brunswickois responsables de l'immigration, soit Chris Alexander et Jody Carr à ce sujet. Nous reproduisons ici un extrait de cette lettre où elle décrit l'entente-cadre proposée :

*Celle-ci [l'entente] consisterait en une approche concertée à long terme entre les deux paliers de gouvernement pour favoriser l'immigration francophone dans la province.*

*Cette entente affirmerait d'abord le statut linguistique unique du Nouveau-Brunswick et reconnaîtrait que les programmes et pratiques en matière d'immigration des deux paliers de gouvernement doivent impérativement maintenir le poids démographique que représentent les deux communautés linguistiques officielles. Elle affirmerait aussi la nécessité de compenser le déséquilibre qui a existé entre les taux d'immigration par le passé.*

*Cette entente permettrait de mettre à profit les ressources fédérales et provinciales afin de créer une forte synergie d'action. Celle-ci viendrait appuyer le travail des intervenants communautaires, notamment le Réseau provincial en immigration francophone. Par ailleurs, l'entente-cadre contiendrait une série de mesures adaptées au contexte socioéconomique et aux besoins de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick. Une attention particulière serait accordée aux besoins des entreprises francophones et bilingues.*

*Enfin, l'entente renfermerait un financement à long terme pour le recrutement, l'établissement et la rétention des immigrants francophones et établirait un cadre d'évaluation afin de mesurer les progrès.*

*J'ai appris que le gouvernement provincial devrait bientôt présenter une nouvelle stratégie en matière d'immigration francophone. À mon avis, il s'agit d'une occasion à saisir pour établir cette nouvelle coopération entre les deux niveaux de gouvernement.*

À la suite de l'envoi de cette lettre, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a émis un communiqué de presse et un article d'opinion sur ce sujet.

Notons enfin que la commissaire a abordé la question du maintien du poids démographique de la communauté francophone lors d'une rencontre avec le premier ministre qui s'est tenue le 5 février 2014.

LANGUES OFFICIELLES ET SOINS DE SANTÉ :

## Les régies doivent redoubler d'effort

Les résultats du sondage de 2013 sur les soins aigus du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick montrent que, dans certains hôpitaux, l'accès aux soins dans les deux langues officielles est en fait l'exception plutôt que la règle.

Le 17 décembre 2013, le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) a publié les résultats de son deuxième sondage sur les soins aigus qui évalue la qualité des soins hospitaliers fournis aux patients de la province. Au Nouveau-Brunswick, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, les patients de tous les établissements de santé ont le droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Une des questions du sondage du CSNB porte donc sur cet aspect des soins.

Les résultats du sondage du CSNB indiquent que 87,1 % des patients ont « toujours » reçu les services requis dans la langue officielle de leur choix (français ou anglais). Alors que 91,2 % des patients qui préféraient recevoir leurs services en anglais ont « toujours » reçu leurs services en anglais, 75,1 % des patients qui préféraient recevoir leurs services en français ont « toujours » reçu leurs services en français. Selon le CSNB, ces résultats demeurent virtuellement inchangés par rapport aux résultats précédents obtenus en 2010.

Un examen des résultats par régie montre que, dans certains hôpitaux de la province, l'accès aux soins dans la langue officielle de son choix est en fait l'exception plutôt que la règle. C'est particulièrement le cas des établissements

hospitaliers du Réseau de santé Horizon. Par exemple, dans la zone de Saint John, seuls 28,9 % des patients qui désiraient un service en français ont toujours reçu leurs soins dans cette langue. (Voir les résultats à la page suivante.)

La commissaire souligne qu'au printemps 2010, l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick a modifié la *Loi sur les régies régionales de la santé* afin d'y inclure l'obligation des deux régies d'améliorer la prestation des services de santé en français. Cet ajout à la *Loi* confirmait que des défis importants demeuraient en matière de prestation de services en français dans les établissements de santé et que des mesures devaient être prises pour les relever. Les résultats de ce deuxième sondage du CSNB démontrent l'importance que les deux régies redoublent d'effort pour se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*. D'ailleurs, au début janvier 2014, la commissaire a rencontré la haute direction du Réseau de santé Horizon afin de connaître leurs intentions quant à l'amélioration de la prestation des soins de santé en français.

La commissaire rappelle qu'une communication claire entre le patient et le personnel soignant est fort importante dans le diagnostic et le traitement de la maladie. Voilà

pourquoi il est primordial d'assurer une prestation complète de services aux patients dans la langue officielle de leur choix. Cela commence par l'offre active de service, c'est-à-dire en informant le patient, dès le premier contact, qu'il a le choix de recevoir ses soins en français ou en anglais. À cet égard, la commissaire tient à souligner qu'une personne malade est vulnérable et qu'elle peut hésiter à se prévaloir d'un service dans la langue de son choix. L'offre active prend ici tout son sens, car

elle vise à enlever toute contrainte à l'exercice d'un droit en imposant au personnel soignant d'offrir activement ses soins dans les deux langues officielles. Une fois que le patient aura exprimé son choix de langue, ce dernier devra être rigoureusement respecté tout au long de la chaîne de soins.

Se faire soigner dans la langue de son choix au Nouveau-Brunswick ne doit pas être l'exception, mais la règle.

### Équité basée sur le choix de la langue de service – Réseau de santé Horizon

	Réseau de santé Horizon		Zone de Moncton		Zone de Saint John		Zone de Fredericton		Zone de Miramichi	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013
Choix de la langue de service <b>Anglais</b>	n = 3197 (95 %)	n = 3001 (94 %)	n = 885 (93 %)	n = 765 (91 %)	n = 986 (95 %)	n = 1126 (97 %)	n = 1064 (99 %)	n = 887 (97 %)	n = 262 (84 %)	n = 223 (85 %)
Les patients ont <i>toujours</i> reçu le service dans la langue de leur choix (anglais)	94,8 %	<b>93,6 %</b>	93,4 %	<b>90,8 %</b>	94,7 %	<b>95,7 %</b>	96,4 %	<b>93,5 %</b>	93,8 %	<b>93,7 %</b>
Choix de la langue de service <b>Français</b>	n = 179 (5 %)	n = 181 (6 %)	n = 63 (7 %)	n = 79 (9 %)	n = 52 (5 %)	n = 39 (3 %)	n = 15 (1 %)	n = 23 (3 %)	n = 49 (16 %)	n = 40 (15 %)
Les patients ont <i>toujours</i> reçu le service dans la langue de leur choix (français)	28,4 %	<b>28,1 %</b>	30,2 %	<b>34,6 %</b>	40,4 %	<b>28,9 %</b>	0,0 %	<b>0,0 %</b>	21,3 %	<b>30,0 %</b>

Source : Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2013 sur les soins aigus

## Équité basée sur le choix de la langue de service – Réseau de santé Vitalité

	Réseau de santé Vitalité		Zone Beauséjour		Zone Nord-Ouest		Zone Restigouche		Zone Acadie-Bathurst	
	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013	2010	2013
Choix de la langue de service <b>Anglais</b>	n = 652 (35 %)	n = 519 (34 %)	n = 303 (49 %)	n = 270 (47 %)	n = 54 (13 %)	n = 41 (14 %)	n = 121 (52 %)	n = 92 (56 %)	n = 174 (29 %)	n = 116 (24 %)
Les patients ont <i>toujours</i> reçu le service dans la langue de leur choix (anglais)	72,2 %	<b>77,1 %</b>	76,7 %	<b>80,9 %</b>	71,7 %	<b>65,9 %</b>	65,0 %	<b>72,8 %</b>	69,8 %	<b>75,7 %</b>
Choix de la langue de service <b>Français</b>	n = 1 207 (65 %)	n = 991 (66 %)	n = 316 (51 %)	n = 307 (53 %)	n = 352 (87 %)	n = 254 (86 %)	n = 110 (48 %)	n = 72 (44 %)	n = 429 (71 %)	n = 358 (76 %)
Les patients ont <i>toujours</i> reçu le service dans la langue de leur choix (français)	81,4 %	<b>83,7 %</b>	87,3 %	<b>88,8 %</b>	89,9 %	<b>87,3 %</b>	58,3 %	<b>62,0 %</b>	76,1 %	<b>81,2 %</b>

Source : Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick, Expérience vécue par le patient dans les hôpitaux du Nouveau-Brunswick, Résultats du sondage 2013 sur les soins aigus

### Le 2<sup>e</sup> sondage sur les soins aigus du CSNB

Ce deuxième sondage du CSNB ciblait les patients qui ont, entre les mois de mars et mai 2013, reçu leur congé de l'un des 20 hôpitaux du Nouveau-Brunswick qui offrent des soins aigus. Plus de 10 000 questionnaires ont été postés et le taux de réponse a été de 45,5 %. Toutes les questions clés sur les expériences de soins vécues du sondage de 2010 ont été répétées dans le sondage de 2013, ce qui a permis d'établir des comparaisons entre les résultats du sondage de 2010 et ceux de 2013.

# L'anglais continue de dominer

La commissaire propose des mesures pour assurer un usage plus équilibré des deux langues officielles lors des réunions gouvernementales.

En novembre 2013, le gouvernement provincial conviait les cadres supérieurs des ministères et d'organismes gouvernementaux à une importante réunion d'information sur la conversion au modèle de régime de retraite à risques partagés.

Conformément à la politique et aux lignes directrices sur la langue de travail, un service d'interprétation simultanée avait été retenu. Deux interprètes et un technicien étaient sur place. Des microphones avaient été placés dans la salle et les éléments d'information dans les deux langues étaient projetés sur deux écrans. Malgré ces éléments importants pour la tenue d'une réunion « bilingue », celle-ci ne s'est pas déroulée dans le respect du statut d'égalité des deux langues officielles. Plusieurs facteurs liés à la planification et au déroulement de la conférence expliquent ce constat :

- Au début de la rencontre, l'animateur a fourni les renseignements sur le déroulement de la réunion en anglais seulement. Toujours dans cette langue, il a précisé que la majorité de la présentation se ferait en anglais et que des appareils étaient disponibles à l'arrière de la salle pour ceux et celles qui avaient besoin du service d'interprétation.
- Malgré la présence d'au moins une personne-ressource bilingue qui accompagnait l'animateur, la présentation s'est déroulée uniquement en anglais.
- La complexité du sujet abordé ne semble pas avoir été prise en considération par l'animateur. L'information était présentée rapidement sans égard au travail des interprètes qui peinaient parfois à interpréter les propos de l'animateur.
- Lors de la période de questions, l'animateur n'a pas invité les participants à se rendre à l'un des deux micros. Les interprètes ne pouvaient donc pas traduire leurs propos. C'est un participant qui a dû rappeler aux gens d'utiliser le micro.

Cet exemple témoigne d'une interprétation fort limitée du terme « bilingue ». La réunion s'est essentiellement déroulée en anglais, car l'ensemble de la présentation, y compris les réponses aux questions des participants, s'est fait en anglais. Certes, un service d'interprétation était présent. De plus, les diapositives étaient dans les deux langues. Toutefois, le déroulement de la rencontre a clairement démontré que l'anglais était la langue privilégiée. Dès lors, le service d'interprétation a pu apparaître aux participants comme une mesure d'accommodement pour des francophones unilingues. À cet égard, considérant le haut taux de bilinguisme chez les Néo-Brunswickois francophones, certains ont pu même se questionner sur la pertinence d'avoir recours au service d'interprétation. En somme, l'esprit d'égalité des deux langues officielles, qui est à la base de la politique sur la langue de travail, n'a pas été respecté.

### Comment éviter de telles situations

La commissaire aux langues officielles est d'avis qu'une sensibilisation accrue des gestionnaires est nécessaire afin qu'ils comprennent mieux le rôle de l'appareil gouvernemental dans la vitalité des deux langues officielles dans la province. À cet égard, elle recommande les mesures suivantes :

- Que la politique et les lignes directrices sur la langue de travail soient revues afin d'établir plus clairement la responsabilité de tous les gestionnaires de créer un environnement de travail où les deux langues officielles sont utilisées d'une manière égale.
- Que la politique et les lignes directrices donnent des consignes claires quant à

l'emploi des deux langues officielles dans les petites et grandes réunions, et ce, aux différentes étapes de l'activité, soit la planification, l'organisation et le déroulement de la réunion.

- Que le *Guide pour mener des réunions bilingues avec efficacité* soit revu afin de refléter les changements à la politique et aux lignes directrices sur les langues officielles.
- Qu'un avis sur un usage équilibré des deux langues officielles soit automatiquement envoyé à tout organisateur d'une réunion qui fait appel au service d'interprétation gouvernemental, et ce, par l'intermédiaire du Système de gestion des demandes de traduction (SGDT).

#### ***Ce que dit la politique sur la langue de travail***

Le document *Politique et lignes directrices sur la langue de travail* précise que « *les petites réunions doivent se dérouler de manière à encourager l'utilisation des deux langues officielles. Les deux langues officielles doivent être utilisées dans les grandes réunions.* »

Le paragraphe suivant explique comment cette obligation doit être mise en œuvre :

*Les organisateurs de grandes réunions doivent s'assurer que les participants ont l'option de communiquer dans la langue officielle de leur choix. Ainsi, tous les documents et les présentations doivent être mis à la disposition des participants dans les deux langues officielles. On peut recourir à l'interprétation simultanée, à des animateurs bilingues ou à des coprésidents francophones et anglophones pour atteindre cet objectif. Les organisateurs peuvent également décider de tenir des réunions distinctes dans l'une ou l'autre langue officielle.*

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick s'est doté d'une politique et de lignes directrices sur la langue de travail au sein de la fonction publique en 1988. La politique a pour objectif de créer un environnement de travail qui encourage et permet aux employés de travailler et de faire carrière dans la langue officielle de leur choix. Cette politique, qui a fait l'objet d'une importante révision en 2009, cherche donc à mettre en œuvre le principe d'égalité du français et de l'anglais dans le fonctionnement de l'appareil gouvernemental.

# Manque de rigueur

En 2011, le gouvernement provincial a adopté un plan de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Ce document renferme de nombreuses mesures visant à assurer un meilleur respect de la *Loi* ainsi que du principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles. Or, un an après l'échéance initiale du plan, la commissaire constate que le gouvernement a peu de résultats concrets à présenter.

## Un plan important

En 2009, à l'occasion du 40<sup>e</sup> anniversaire de la LLO, un comité interministériel a été créé afin de développer un plan de mise en œuvre de la *Loi*. Le gouvernement provincial donnait ainsi suite à une recommandation formulée à plusieurs reprises par le commissaire. Deux ans plus tard, le plan sur les langues officielles *Le bilinguisme officiel – Une force 2011-2013* était officiellement lancé.

Destiné aux ministères et agences gouvernementales (Partie 1), le document renferme de nombreuses mesures visant à assurer une meilleure application de la LLO et à concrétiser davantage le principe d'égalité des deux communautés linguistiques. Le document renferme notamment les mesures suivantes :

- *Le gouvernement développe des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique de la province.*
- *Le gouvernement assure la mise en œuvre complète d'une approche corporative relativement à sa politique sur la langue de travail.*
- *Tous les ministères et les agences doivent revoir leur profil linguistique de façon à permettre à chaque*

*employé de travailler dans la langue de son choix.*

- *Le gouvernement développe un mécanisme d'évaluation systématique qui identifie clairement les cibles, fixe les critères de performance (benchmark) et les modalités et outils d'évaluation. Ce mécanisme devra aussi prévoir un processus continu de consultation auprès des divers acteurs, mais aussi, et surtout auprès de la population en général.*
- *Le gouvernement développe une politique sur l'affichage gouvernemental.*
- *Les mémoires présentés au Conseil exécutif contiennent une section qui discute de l'impact que ce programme ou politique peut avoir sur les communautés francophone et anglophone.*

## Un plan en lien avec la révision de la LLO

Il est important de noter que le Plan sur les langues officielles devait être un élément important dans le cadre du processus de révision de la LLO. À cet égard, on peut lire dans le plan :

*À la fin des deux années d'implantation du plan, les ministères et agences devront procéder à une évaluation sommative de leur plan d'action. Les évaluations de chacun des ministères feront alors l'objet d'un rapport global qui devait être soumis à l'attention des autorités gouvernementales. (...) Le gouvernement mettra en place, au cours des deux années du plan, un mécanisme pour lui permettre de bien évaluer les progrès accomplis globalement dans la province et de procéder de manière éclairée à la révision de la Loi et au développement de son prochain plan.*

### **Un plan reconduit**

En avril 2013, le greffier du Conseil exécutif et secrétaire du Cabinet informait tous les sous-ministres que le Plan du gouvernement sur les langues officielles 2011-2013 était reconduit pour l'année 2013-2014 parce que le processus de révision de la LLO n'était pas encore terminé. (Le processus de révision de la LLO s'est terminé en juin 2013.)

Cette prolongation n'aurait pas dû entraîner de modifications dans le processus d'évaluation des mesures du plan. En effet, le Plan précisait que cette évaluation devait guider le processus de révision de la LLO. C'est d'ailleurs ce qu'indique le graphique « Cheminement pour le suivi et la reddition de compte » qui apparaît dans le plan. Or, aucun rapport global sur le plan n'avait été produit à la fin du processus de révision de la LLO (en juin 2013).

### **Pas de rapport, peu de résultats concrets**

En octobre 2013, la commissaire a écrit au premier ministre pour lui demander le rapport

global et tout autre document présentant les conclusions des deux dernières années de mise en œuvre du Plan.

Dans une lettre d'une page datée du 31 janvier 2014, le premier ministre informe la commissaire que « le dépôt du rapport global est reporté pour permettre de voir les progrès sur la pleine période du Plan ». Le premier ministre affirme que « plusieurs mesures stratégiques » ont été mises en œuvre, mais très peu de détails sont fournis. Les réalisations les plus significatives semblent être la révision du programme de formation linguistique (voir page 29 de ce document) ainsi que l'examen du programme d'immersion et des programmes d'éducation en langue seconde.

Au début de l'année 2014, la commissaire a écrit à nouveau au premier ministre afin de lui demander une mise à jour détaillée de la mise en œuvre du plan à la fin de l'exercice 2013-2014. Le premier ministre répondit qu'il lui acheminerait une mise à jour « en temps et lieu ».

Au moment d'écrire ces lignes, le Commissariat n'avait reçu aucun rapport officiel sur la mise en œuvre du plan.

La commissaire ne peut tirer qu'une seule conclusion de cette situation : la mise en œuvre de nombreuses mesures accuse un sérieux retard. Elle rappelle que le plan renferme des mesures très importantes pour progresser davantage en matière de bilinguisme officiel et est donc préoccupée par le peu de résultats concrets.

La commissaire note que la LLO oblige maintenant le gouvernement provincial à élaborer et à appliquer un plan de mise en œuvre de la Loi. Elle suivra donc de très près ce dossier et présentera ses observations dans les prochains rapports annuels.





# Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

# Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

## Sommaire

### Chapter Outline

Chapter Outline	1
Definitions	2
agent de la paix — peace officer	3(1)
cité — city	3(2)
communauté linguistique — linguistic community	4
«communication» et «communiquer» — «communication»	5
and «communicate»	5
institution — institution	6
langues officielles — official languages	6
ministère — department	7
municipalité — municipality	7
«publication» et «publier» — «publication» and «published»	7
société de la Couronne — Crown corporation	8
tribunaux	8
<b>Interprétation</b>	9
Ministre responsable	9
Primauté de la loi	10
Cas d'exception	10
Institutions distinctes	11
Pouvoir de la Législature	11
<b>Débats et travaux de l'Assemblée législative</b>	12
Langues de la Législature	12
Interprétation des débats et travaux législatifs et autres	13
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative	13
<b>Actes législatifs et autres</b>	14
Langues de la législation	14
Authenticité des deux versions	14
Adoption des projets de lois	14
Lois de la Législature	14
Publication obligatoire dans la Gazette officielle	14
Documents officiels	14

# Enquêtes

# Introduction

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

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

La 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, la commissaire n'hésitera pas à le dénoncer ouvertement 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 Commissariat ([www.languesofficielles.nb.ca](http://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.

La commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin si elle juge que :

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

La commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Notons enfin que la commissaire peut entreprendre 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, la commissaire peut alors sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

### **Les principales étapes du traitement d'une plainte**

Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.

Si la plainte est acceptée, le commissariat informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que la commissaire peut, lorsqu'elle l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête.

L'enquête est menée.

À la fin de son enquête, la commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. Elle peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'elle juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.

Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions de la 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 Commissariat aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

### **Plaintes reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014**

Durant la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, le Commissariat a reçu 155 plaintes. De ce nombre, 59 plaintes étaient recevables, soit 43 déplorant le manque de services en français et 16 signalant le manque de services en anglais. Soixante-quatorze plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence de la commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO. Vingt-deux ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Par ailleurs, le Commissariat a répondu à 78 demandes de renseignements.

## Statistiques 2013-2014

**TABLEAU 1** Plaintes et demandes de renseignements (1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014)

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
Plaintes recevables	43	16	59
Plaintes non recevables	19	55	74
Plaintes renvoyées <sup>1</sup>	9	13	22
<b>Total des plaintes</b>	<b>71</b>	<b>84</b>	<b>155</b>
Demandes de renseignements	35	43	78

<sup>1</sup> 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 (1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014)

Catégorie	Services en français	Services en anglais	Total
En personne	14	3	17
Affichage	3	4	7
Communication téléphonique	3	4	7
Site Internet	7	0	7
Document écrit	9	5	14
Autres	7	0	7
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>59</b>

**TABLEAU 3** État d'avancement des plaintes recevables (1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014)

État	Services en français	Services en anglais	Total
Enquêtes en cours ou terminées	23	7	30
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	4	2	6
Plaintes non instruites par la commissaire (en vertu de l'alinéa 43(11)c) de la <i>Loi</i> ) ou retirées par le plaignant	16	7	23
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>59</b>

**TABLEAU 4 État d'avancement des plaintes traitées au cours de l'exercice 2013-2014 par institution et conclusion**

Institution	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
	Plaintes reçues en 2013-2014	Plaintes reportées de l'année précédente	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	Résolues informellement	Plaintes fondées	Plaintes non fondées
Agence des services internes du N.-B.	0	1	0	1	0	1	0
Alcool NB	1	0	0	1	0	1	0
Ambulance Nouveau-Brunswick	3	3	0	6	0	6	0
Commission de l'énergie et des services publics	0	1	0	1	0	1	0
Commission de services régionaux 11	1	0	0	1	0	1	0
Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick	0	1	0	1	0	0	1
Développement social	5	6	0	11	0	11	0
Dieppe	2	0	0	2	0	2	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	2	0	0	2	0	1	1
FacilicorpNB	1	0	1	0	0	0	0
Fredericton	1	1	0	1	1	1	1
Moncton	1	0	1	0	0	0	0
Réseau de santé Horizon	1	4	0	5	0	4	1
Réseau de santé Vitalité	3	1	3	1	0	1	0
Ressources naturelles	1	0	0	1	0	1	0
Santé	2	0	0	2	0	0	2
Sécurité publique	1	1	0	2	0	2	0
Service Nouveau-Brunswick	3	0	0	3	0	3	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	2	1	0	3	0	3	0
Transports et Infrastructure	0	3	1	2	0	2	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>6</b>

# Échantillon de plaintes

Cette section renferme des extraits de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2013-2014. Ces extraits reflètent la diversité des plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles.

Pour la version française du rapport, veuillez patienter

Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick

## Plainte

Le 14 mars 2013, la Commission de l'énergie et des services publics publie une décision portant sur la centrale nucléaire de Point Lepreau. Un citoyen attire alors notre attention sur le fait que cette décision a uniquement été publiée en anglais. On lui aurait dit que la version française serait « peut-être » disponible dans un délai de 24 heures. Malheureusement, une fois ce délai écoulé, le document n'était toujours pas disponible en français.

## Analyse et conclusion

La Commission reconnaît sans ambages les faits tels qu'ils nous ont été présentés par le plaignant. Nous notons cependant avec intérêt que l'institution dispose bel et bien d'une politique consistant à « publier simultanément en anglais et en français toute décision touchant une question d'intérêt public, surtout dans des instances impliquant Énergie NB », comme c'est le cas dans l'affaire qui nous occupe. Force est donc de constater que cette politique, qui est sans aucun doute conforme aux dispositions de la LLO, n'a pas été respectée en l'espèce. Par conséquent, la plainte est fondée.

D'après les explications fournies par la Commission, le manquement rapporté est lié à l'absence de la personne responsable de la publication des décisions. Selon nous, cette situation dénote une faille dans la procédure suivie en matière de traduction de décisions. Certes, la décision au cœur de cette affaire a fini par être publiée en français, mais avec un retard de plusieurs jours. De ce fait, les francophones ont dû attendre plus longtemps que leurs concitoyens anglophones pour avoir accès à cette décision dans la langue officielle de leur choix. Il va sans dire que cela va à l'encontre du principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

Il est inconcevable qu'en 2013, les employés d'une institution du gouvernement ne comprennent pas qu'il soit inacceptable de publier un document dans une langue seulement; à plus forte raison, une décision de cette envergure. Certains pourraient, avec raison, se poser la question de savoir pourquoi la Commission n'a pas attendu d'avoir le document dans les deux langues officielles avant de le publier. En agissant tel qu'elle l'a

fait, l'institution n'a pas respecté ses obligations en vertu de la LLO.

Nous saisissons les défis auxquels peut être confronté un bureau doté d'un personnel relativement réduit, à l'image de la Commission. Cela dit, nous croyons que ce faux pas aurait pu être évité. Nous prenons bonne note du rappel qui a été effectué à l'endroit du personnel à la suite de cet incident. Nous pensons toutefois que, par précaution, l'institution devrait avoir en place une solution de rechange qui permettrait d'assurer le bon déroulement de ses activités, et ce, en toute circonstance, y compris en cas d'absence d'employés. Pour ce faire, nous incitons fortement la Commission à s'inspirer du Plan

sur les langues officielles 2011-2013 : *Le bilinguisme officiel – Une force*, lancé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, pour élaborer sa propre planification stratégique en matière de langues officielles. Nous sommes d'avis que cet exercice permettra à l'institution de combler ses lacunes et de se conformer pleinement aux obligations linguistiques imposées par la LLO.

Pour conclure, à la lumière des informations dont nous disposons, nous ne jugeons pas nécessaire de formuler de recommandation officielle dans ce dossier. Nous espérons cependant que la Commission saisira l'occasion de mettre en pratique le conseil que nous lui donnons ci-dessus.

## Formation obligatoire... et en anglais seulement

Ministère de la Sécurité publique

### Plainte

Pendant la première fin de semaine du mois de mars 2013, le plaignant et deux jeunes de Tracadie-Sheila ont dû se rendre à Scoudouc pour suivre un cours de sécurité pour motoneigistes. Le plaignant allègue que la formation était en anglais seulement et que G.W. Driver Training est le seul fournisseur approuvé au Nouveau-Brunswick. Comme cette formation sécuritaire est imposée aux jeunes motoneigistes de moins de 16 ans, le plaignant est d'avis qu'elle devrait être offerte dans les deux langues officielles, et ce, à divers endroits dans la province.

### Analyse et recommandations

La *Loi sur les langues officielles* impose à la province et à ses institutions de veiller à ce que

les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles (article 30).

L'institution ne semble pas contester ou contredire les faits tels qu'ils sont présentés par le plaignant. Au contraire, elle souligne que « les représentants de l'entreprise l'ont assuré que G. W. Driver Training fera appel aux membres de son personnel bilingue pour répondre aux besoins de toute personne inscrite à l'un de ses cours dont la langue maternelle est le français. » Conséquemment, nous concluons que cette plainte est fondée.

La réponse que nous avons obtenue du Ministère nous a permis de conclure que la *Loi sur les véhicules hors route* (LVHR) exige qu'une

personne âgée de moins de 16 ans qui désire conduire une motoneige doit réussir un cours de formation sécuritaire approuvé par le registraire.

Le Ministère précise dans sa réponse que G. W. Driver Training est la seule entreprise qui offre la formation requise par la LVHR dans la province. L'institution ajoute que cette entreprise a la capacité de fournir cette formation dans les deux langues officielles, mais qu'il faut avoir au moins dix personnes inscrites pour qu'un cours de formation sur la sécurité en motoneige soit offert dans l'une ou l'autre langue. Toutefois, le cours dans la présente affaire a eu lieu en anglais pour trois individus francophones sans qu'ils semblent avoir été au courant que cette formation était aussi offerte en français. Il nous semble donc que le Ministère doit aller au-delà de confirmer que l'entreprise a la capacité d'offrir ces services dans les deux langues officielles.

À notre avis, l'institution doit s'assurer que G. W. Driver Training fasse l'offre active de ces services et s'assure qu'ils sont accessibles en tout temps et de qualité égale dans les deux langues officielles étant donné qu'il s'agit d'une formation obligatoire.

Par conséquent, nous recommandons ce qui suit :

#### Recommandations

- a) Que le Ministère, dans toute entente conclue avec un organisme privé à qui il concède des droits exclusifs, inclue des modalités claires et précises énonçant les responsabilités et obligations requises des parties, afin d'assurer la prestation des services de qualité égale dans les deux langues officielles conformément au libellé et à l'esprit de la LLO.
- b) Que le Ministère se dote de mécanismes d'évaluation de la prestation des services fournis par les organismes privés y compris l'entreprise en question afin de déterminer si les exigences de la LLO sont respectées et de faire les démarches appropriées pour apporter les mesures correctives qui s'imposent pour favoriser l'atteinte des objectifs.

De surcroît, nous croyons que le Ministère devrait profiter de telles occasions lors de ses interactions avec des organismes privés pour prendre des mesures positives dans toutes ses activités afin d'encourager le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés linguistiques officielles conformément à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick* et à l'esprit de la LLO.

### Plainte

Le plaignant est un camionneur qui effectue des livraisons au garage municipal de Dieppe. Étant donné qu'il est arrivé tard et que la personne s'occupant de la réception était déjà partie, il a composé le numéro d'urgence de l'hôtel de ville de Dieppe. La femme qui a répondu à son appel a fait l'offre active de services et lui a dit qu'elle transférerait son appel. Cependant, le camionneur a entendu un message enregistré en français seulement, qu'il n'a pas pu comprendre. Il a donc raccroché et composé de nouveau le numéro d'urgence pour expliquer ce qui s'était produit. Pendant ce temps, une autre personne est arrivée au garage, ce qui a permis au camionneur d'effectuer sa livraison. Le plaignant considère que cette situation est inacceptable, surtout s'il s'était agi d'une urgence réelle.

### Analyse et recommandations

Dans sa réponse, la Ville de Dieppe ne nie pas les allégations portées contre elle. Elle reconnaît que son service de messagerie vocale n'était qu'en français. Par conséquent, nous concluons que la plainte du camionneur est fondée. De plus, la Ville nous a informés qu'elle avait effectué une vérification de son réseau téléphonique immédiatement après avoir reçu notre lettre et que le personnel avait aussitôt corrigé le problème.

Nous félicitons la Ville de Dieppe pour son intervention rapide et ses mesures correctives à l'égard du problème de messagerie vocale, mais nous croyons qu'elle devrait mettre en place un réseau qui lui permettrait de voir à ce que les dispositions de la LLO soient respectées en tout temps. À cette fin, la Ville de Dieppe doit intégrer un mécanisme de prévention d'omissions semblables à l'avenir. Par conséquent, nous formulons la recommandation suivante :

#### Recommandation n° 1 :

- a) Que la Ville de Dieppe procède à des vérifications périodiques inopinées de l'offre active de services et de la prestation des services dans les deux langues officielles par ses employés à chaque point de contact avec le public, notamment par téléphone et en personne. La justification de la conformité linguistique des employés dans leurs échanges avec le public favorisera la résolution rapide des problèmes à mesure qu'ils surviendront.
- b) Que la Ville de Dieppe continue de rappeler à ses employés de première ligne leurs obligations en vertu de la LLO et, surtout, l'importance de toujours informer les membres du public que les services sont disponibles dans la langue officielle de leur choix.

La Ville de Dieppe fait remarquer dans sa réponse que le problème qui s'est produit dans cette affaire aurait pu être réglé plus rapidement si le plaignant avait communiqué directement avec elle. Il n'a pas été précisé s'il existe un moyen favorisant la rétroaction du public à l'égard de la prestation par la Ville des services dans les deux langues officielles. Par

conséquent, nous formulons la recommandation suivante :

**Recommandation n° 2 :**

Que la Ville de Dieppe établisse un réseau qui inciterait le public à lui faire part de sa rétroaction à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles.

## Accueil plutôt froid dans un hôpital

Réseau de santé Horizon

### Plainte

Le 4 janvier 2013, le plaignant s'est rendu à l'hôpital de Moncton à la rencontre de l'ambulance transportant son fils qui avait eu un accident à la station de ski Poley de Sussex. À son arrivée, le plaignant s'est dirigé à l'entrée principale de l'hôpital où il fut accueilli par un gardien de sécurité. S'exprimant en français, le plaignant expliqua à ce dernier la raison de sa visite et lui demanda où se trouvait son fils. D'un ton sec, le gardien s'est contenté de lui répondre « I don't speak French » (Je ne parle pas français). Le plaignant lui a alors répété ses questions en anglais, sur quoi, le gardien lui a dit de se rendre aux services d'urgence.

À l'entrée de l'urgence, le plaignant fut encore une fois accueilli par un gardien de sécurité. Le plaignant s'exprima à nouveau en français. Cette fois-ci, le gardien lui répondit « I don't speak French and show me where it is written that I have to speak French » (Je ne parle pas français et montrez-moi où il est écrit que je dois parler français). Le plaignant dit avoir été offensé par l'attitude et les propos de ce dernier.

C'est alors qu'un deuxième gardien de sécurité a amené le plaignant à la réception des services d'urgence et a échangé quelques mots en anglais avec la dame qui s'y trouvait. On aurait enfin dit au plaignant où il devait se rendre pour voir son fils. Le plaignant a toutefois précisé que lui et son fils ont reçu un service exemplaire en français de la part du personnel infirmier et du médecin traitant de ce département.

### Analyse et conclusion

La plainte au cœur de ce dossier concerne les dispositions de la LLO relatives à la communication avec le public, notamment l'article 30 dont voici l'énoncé :

30 Il incombe à la province et à ses institutions de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour le compte de la province ou ses institutions le soient dans l'une et l'autre des langues officielles.

Puisque le Réseau de santé Horizon ne conteste pas les faits relatés par le plaignant,

nous considérons cette plainte comme étant fondée.

Tel que nous l'explique l'institution, les gardiens de sécurité sont employés par Commissionnaires, un fournisseur de services de sécurité externe. Un contrat a été conclu entre le Réseau Horizon et cette entreprise afin d'assurer la sécurité des établissements régis par l'institution. De ce fait et en vertu de l'article cité ci-dessus, il revient au Réseau de veiller à ce que les gardiens de sécurité fournissent des services conformes à la LLO.

Dans sa réponse, l'institution précise :  
« Lorsque nous avons commencé notre enquête, nous avons appris que les exigences linguistiques indiquées dans le document de demande de propositions portant sur les services de sécurité dans les établissements d'Horizon étaient "Anglais – Requis" et "Français – Préféré". »

Selon nous, les critères linguistiques (« Anglais – Requis » et « Français – Préféré ») stipulés dans la demande de propositions n'offraient aucune garantie quant à un service bilingue. Nous sommes d'avis qu'au lieu de considérer le français comme une « préférence », il aurait fallu en faire une exigence, au même titre que l'anglais. Cela ne signifie pas que tous les gardiens de sécurité doivent être bilingues, mais plutôt que le service fourni par leur entreprise devrait l'être.

À la lecture des mesures correctives prises par le Réseau, nous espérons que la situation sera redressée. À défaut d'avoir pris ses précautions lors de la conclusion du contrat en vigueur, ce qui est regrettable, l'institution s'assurera de

revoir et de définir clairement les exigences linguistiques des gardiens de sécurité au moment de la négociation d'un nouveau contrat. Ces derniers n'auront ainsi d'autre choix que de respecter les modalités de cette entente en assurant des services dans les deux langues officielles.

Cette contrainte sera renforcée par la formation obligatoire sur les langues officielles qui devra maintenant être suivie par tous les gardiens de sécurité, actuels et futurs. Enfin, l'établissement d'une liste de gardiens de sécurité bilingues, la présence d'au moins un gardien bilingue à chaque quart de travail et la mise en place d'un système de communication radio pour recourir, en tout temps, à un gardien parlant français sont autant de dispositions prises par le Réseau Horizon qui devraient permettre d'éviter qu'un incident tel que celui vécu par le plaignant se reproduise.

Nous constatons toutefois que les mesures mises en œuvre par l'institution sont surtout pratiques et ne traitent pas de l'aspect comportemental de l'incident en question. En effet, la réponse sèche : « I don't speak French » et les propos : « I don't speak French and show me where it is written that I have to speak French » qu'auraient tenus les gardiens visés par la plainte sont inacceptables. Cette attitude désobligeante ne devrait pas être tolérée et nous exhortons le Réseau à insister sur ce point auprès de son fournisseur de services. Cela dit, eu égard aux engagements exprimés par l'institution, nous ne formulerons pas de recommandation formelle dans ce dossier.

## Que doit-on répondre lorsque le questionnaire en français ne dit pas la même chose que celui en anglais?

Ministère du Développement social

### Plainte

Au cours du mois de mars 2013, le plaignant reçoit de la part du ministère du Développement social une lettre en format bilingue accompagnée d'un formulaire uniquement en anglais. Pourtant, à la suite d'une plainte traitée en 2009, une note précisant la préférence linguistique du plaignant, soit le français, avait été apposée au dossier de celui-ci.

Un peu plus tard, le plaignant nous fait savoir, par courriel, que le Ministère lui a envoyé une lettre d'excuses à laquelle étaient jointes les versions française et anglaise du formulaire à l'origine de la plainte. Il attire cependant notre attention sur des « divergences substantielles d'une version à l'autre en ce qui concerne les revenus et les dépenses relatives à l'impôt sur le revenu ». Selon le plaignant, « la version française dit exactement le contraire de la version anglaise, si bien que le demandeur pourrait subir un préjudice important s'il utilise la version française ». Ainsi, le plaignant demande non seulement que cela soit corrigé, mais aussi « que le Ministère n'emploie désormais que des formulaires bilingues qui ont été produits avec le concours du Bureau de traduction. »

### Analyse et conclusion

Il va sans dire qu'en envoyant au plaignant la version anglaise du formulaire, le Ministère n'a pas respecté les exigences de la LLO liées à la communication avec le public. Cet impair est

d'autant plus regrettable que le plaignant avait déjà clairement indiqué que le français est la langue officielle de son choix et que cela a été inscrit à son dossier. L'institution ayant reconnu les faits, cette plainte est donc fondée.

Le Ministère a rapidement tenté de corriger son erreur en envoyant au plaignant la version française dudit formulaire. Malheureusement, cette version divergeait de la version anglaise dans le libellé de certaines sources de revenus; ce qui pouvait avoir des conséquences sur le calcul des revenus totaux des clients. L'institution a donc apporté les corrections nécessaires à la version française du formulaire en suivant les suggestions du plaignant. Toutefois, il y a lieu de s'interroger sur l'impact que ces divergences peuvent avoir déjà eu sur les dossiers des clients francophones du Ministère. N'eût été la vigilance du plaignant, cette situation serait demeurée jusqu'à ce que quelqu'un d'autre s'aperçoive des différences. D'où l'importance de la révision scrupuleuse de ce type de document.

Notons qu'il ne s'agit pas seulement d'envoyer les documents selon la préférence linguistique des clients. Encore faut-il que le contenu des versions française et anglaise soit équivalent et de qualité égale. À cet égard, nous exhortons le Ministère à examiner systématiquement l'ensemble de ses formulaires afin de s'assurer de l'exactitude de leur contenu dans l'une et l'autre des langues officielles. Nous comprenons que cette démarche représente

une tâche considérable, mais cela s'avère nécessaire pour garantir des documents de qualité au public.

Cela dit, étant d'avis que, dans l'immédiat, les mesures prises par le Ministère sont satisfaisantes, nous ne ferons pas de recommandation formelle dans ce dossier.

## Êtes-vous certain de vouloir un service en français?

Service Nouveau-Brunswick

### Première plainte

Dans l'après-midi du 13 mai 2013, la plaignante se rend au Centre de services de Moncton de Service Nouveau-Brunswick (SNB). Elle note que la personne responsable du triage accueille les clients en faisant l'offre active, c'est-à-dire en les saluant dans les deux langues officielles. Toutefois, la plaignante constate que lorsque celle-ci s'adresse à des francophones, elle leur demande s'il désire un service en français ou si la langue leur importe peu. La plaignante remarque que l'équivalent n'est pas demandé aux clients anglophones.

La plaignante allègue qu'une telle question ne respecte pas la salutation d'usage et met le citoyen francophone dans une situation difficile où il doit être plutôt affirmatif. Elle demande donc pourquoi l'employée ne déduit pas que le citoyen qui a répondu en français à la salutation ne veut tout simplement pas poursuivre dans cette langue.

### Deuxième plainte

Quelques semaines plus tard, une autre plaignante se présente au Centre de services de Moncton de SNB. Alors qu'elle fait la queue à la réception pour obtenir un numéro, elle est surprise d'entendre la responsable du triage demander à un client s'il lui importe d'être servi en anglais ou en français. Celui-ci s'est

pourtant adressé à l'employée en français. Son tour venu, la même question est posée à la plaignante. Par la suite, elle entend la préposée procéder ainsi avec les clients francophones et constate que cela n'est pas le cas pour les anglophones.

La plaignante considère que cette pratique est humiliante.

### Analyse et conclusion

Les plaintes au cœur de ce dossier portent sur les dispositions de la LLO concernant la communication avec le public, plus précisément les articles 27 et 28 dont voici les énoncés :

27 Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

28 Il incombe aux institutions de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles et en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

Certes, les plaignantes ont toutes deux reçu l'offre active de service et obtenu ensuite un service dans la langue officielle de leur choix, en l'occurrence le français. Le problème réside plutôt dans la pratique suivie par la préposée au triage, c'est-à-dire la question

supplémentaire qu'elle posait aux clients francophones. Nous percevons dans ladite question le besoin, pour les francophones, de réaffirmer un choix déjà exprimé, ce qui est absurde.

Nous tenons à souligner l'importance de la notion de choix. En choisissant l'une ou l'autre des langues officielles, les clients exercent leur droit de se faire servir dans cette langue. Cette préférence librement exprimée doit être respectée par les institutions. Il revient donc à ces dernières de s'assurer que leur personnel se conforme aux obligations linguistiques qui découlent de la LLO.

Dans l'affaire qui nous occupe, la préposée au triage demandait systématiquement aux francophones s'ils attachaient de l'importance à la langue dans laquelle ils souhaitent être servis. Selon nous, cela équivaut à ignorer le choix fait implicitement lorsque ces clients répondaient en français à l'offre active initiale. L'humiliation évoquée par l'une des plaignantes découle du fait qu'en posant cette deuxième question, l'employée donnait l'impression de considérer le choix du service en français comme une exigence déraisonnable. En agissant ainsi, cette employée laissait entendre que la langue constituait un élément négligeable de la prestation de service.

La question se pose quant aux raisons pour lesquelles l'approche a été adoptée par la préposée. Était-ce une directive qui lui avait été donnée par ses supérieurs? S'il s'agissait d'une initiative personnelle, l'employée cherchait-elle à faire comprendre aux clients francophones que le délai d'attente serait plus court s'ils acceptaient de se faire servir en anglais? Cela nous amène à nous demander si le temps d'attente est effectivement plus long

si l'on opte pour un service en français. Si tel est le cas, le personnel de gestion de ce centre de services doit se pencher sur la question et prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

Force est de constater que les écarts signalés par les plaignantes sont déplorables et dénotent un manque de sensibilisation du personnel du centre de services visé. Cela est d'autant plus regrettable que ce centre de services est situé dans une région où l'on trouve une forte proportion des deux communautés linguistiques.

Cela dit, SNB a reconnu, avec regret, les faits tels qu'ils nous ont été relatés. Les deux plaintes sont donc fondées. Nous prenons bonne note des mesures mises en œuvre par l'institution afin de remédier à la situation rapportée :

- L'offre active initiale et toute offre subséquente seront similaires dans les deux langues officielles.
- Quelle que soit la langue officielle dans laquelle le client amorce la conversation, la personne responsable du triage s'assure que le client sera acheminé à un représentant à la clientèle offrant le service dans la langue officielle choisie.

Nous ne jugeons pas nécessaire de formuler de recommandations formelles dans ce dossier. Nous exhortons cependant SNB à assurer le suivi de l'application desdites mesures et à effectuer des vérifications sporadiques afin de veiller au respect effectif des droits linguistiques des clients de l'agence. En outre, nous réitérons le besoin d'examiner le temps

d'attente encouru par les clients, selon qu'ils choisissent un service en français ou en anglais. Il est en effet essentiel de fournir au public un

service de qualité égale, quelle que soit la langue officielle choisie.

## Tout va bien... du moins, sur papier

Ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

### Plainte

Au début de septembre 2013, le plaignant était au terrain de golf de Mactaquac en compagnie d'un ami de l'extérieur de la province dont l'anglais est très limité.

Ayant été confronté à un problème sur le terrain de golf, l'ami du plaignant s'est rendu dans la boutique du professionnel afin de s'entretenir avec un gérant. Il s'est mis à parler en français avec une gérante, qui a dû l'interrompre puisqu'elle ne parlait pas cette langue. Il y avait sur les lieux un autre gérant, qui était lui aussi unilingue anglophone. En fait, le plaignant a eu l'impression que personne dans la boutique ne pouvait parler français. De plus, il a remarqué que toutes les affiches dans la boutique étaient en anglais seulement.

### Analyse et recommandations

Selon l'institution, « il y avait du personnel bilingue sur place » au moment de la visite du plaignant et de son ami à la boutique du terrain de golf de Mactaquac. Il est important de mentionner que cette information semble se fonder uniquement sur l'horaire du personnel pour la semaine en question. Malgré le fait que le plaignant a donné le nom des employés, nous n'avons pas été informés des efforts que le Ministère a déployés, le cas échéant, pour effectuer un suivi auprès des personnes concernées afin d'obtenir leur version des faits,

et de confirmer ou de réfuter les allégations. Sur ce plan, le Ministère a omis de traiter l'incident et, au besoin, de prendre les mesures nécessaires. Nous sommes déçus du manque de rigueur dont le Ministère a fait preuve dans la gestion de cette affaire.

Cela dit, étant donné que le Ministère n'a pas clairement nié les allégations, nous concluons que ce volet de la plainte est fondé.

En ce qui concerne l'affichage, le Ministère fait remarquer que « toutes les affiches à la boutique seront traduites et apposées à temps pour la saison de 2014 ». Nous en concluons que l'affichage décrit par le plaignant n'était pas conforme à la LLO. Par conséquent, ce volet de la plainte est lui aussi fondé.

Compte tenu de ce qui précède, nous jugeons nécessaire de formuler des recommandations à ce sujet. Le fait d'avoir un personnel bilingue sur place, comme cela a peut-être été le cas, ne signifie pas en soi qu'il y a conformité à l'égard de la LLO. Ainsi, nous incitons le Ministère à voir à ce que ses employés du terrain de golf de Mactaquac soient pleinement conscients de leurs obligations en vertu de la LLO. À cet égard, nous formulons les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Que le Ministère :

- voie à ce que ses employés du terrain de golf de Mactaquac étudient la politique et les lignes directrices sur les langues officielles et la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick;
- fasse en sorte que le module sur les langues officielles et la langue de service du Centre du savoir iLearn soit obligatoire pour ses employés de première ligne de la boutique du terrain de golf, et ce, dès leur embauche;
- établisse une procédure claire que les employés devront respecter pour offrir et fournir à la clientèle les services dans la langue officielle de son choix.

Pour ce qui est de l'affichage, bien que les mesures correctives prévues soient satisfaisantes, nous croyons qu'une approche élargie devrait être adoptée. Notre recommandation à ce sujet est la suivante :

Recommandation n° 2 :

Que le Ministère :

- procède à un examen intégral de toutes les affiches qui se trouvent actuellement sur le terrain de golf de Mactaquac afin d'évaluer la situation;
- veille à ce que toutes les affiches, et non uniquement celles de la boutique du professionnel, soient maintenant traduites de façon systématique de sorte qu'elles soient toujours dans les deux langues officielles, et ce, en même temps.

On se renvoie la balle

Commission de services régionaux 11

**Plainte**

Le plaignant indique avoir reçu par la poste une invitation officielle unilingue en anglais à une journée portes ouvertes suivie d'une réunion du district de services locaux (DSL) de Prince William. Ayant composé le numéro de la Commission de services régionaux, puisque son nom apparaissait sur le bulletin, le plaignant allègue qu'on lui a répondu en anglais et dit qu'on ne parlait pas français. Par la suite, le plaignant aurait vérifié le site Web de cette commission et a constaté que tout était en anglais.

**Analyse et recommandations**

Dans le présent cas, la Commission précise que le Comité consultatif du district de services locaux de Prince William (« Comité ») avait organisé les activités inscrites dans le bulletin et que son émission avait été faite à la demande de ce comité. Sur ce, la Commission prétend que puisque cette région n'a pas d'obligations linguistiques, par association, elle n'en avait pas non plus en ce qui a trait à l'émission de ce bulletin.

En outre, la Commission indique ce qui suit :

Malgré le fait que notre logo, l'adresse de notre site Web et nos coordonnées figurent dans le bulletin, nous croyons qu'il ne s'agit pas d'un avis public de la Commission de services régionaux 11.

De plus, vous constaterez que le troisième paragraphe de la page 1 du bulletin se lit comme suit : « At 7:00 the Prince William LSD Advisory Committee will be hosting a meeting [...] » (À 19 h, le Comité consultatif du DSL de Prince-William tiendra une réunion [...]) TRADUCTION DU COMMISSARIAT

Le personnel de la Commission de services régionaux a participé à la réunion sur l'invitation du président du Comité consultatif. À ma connaissance, ce district de services locaux n'est pas assujéti à la *Loi sur les langues officielles*.

La Commission concède que son nom et ses coordonnées (numéro de téléphone, de télécopieur et site Web) apparaissent sur le bulletin dans cette affaire. En outre, la phrase suivante apparaît dans le corps du bulletin :

« Regional Service Commission 11, Planning and Development Services Division and the Prince William Local Service District Advisory Committee invite you to attend an Open House/LSD Meeting on July 10th at the Fifty Plus Seniors Hall, 6662 Route 102, Prince William. »

(La Commission de services régionaux 11, la Division des services d'urbanisme et d'aménagement, et le

Comité consultatif du district de services locaux de Prince William vous invitent à la journée portes ouvertes et à la réunion du DSL le 10 juillet au Fifty Plus Seniors Hall, 6662, Route 102, Prince William.) TRADUCTION DU COMMISSARIAT

Les propos suivants y apparaissent aussi :

« If you have any questions please contact Dallas Gillis at (506) 453-2956 or info@rsc11.ca. »

(Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec M. Dallas Gillis par téléphone 506-453-2956 ou par courrier électronique info@rsc11.ca.) TRADUCTION DU COMMISSARIAT

L'invitation provient donc de la Commission.

Les obligations linguistiques de la Commission ne dépendent pas de la source de la demande de partage d'information. Le Règlement 2002-63 de la *Loi sur les langues officielles* précise qu'une « commission de services régionaux, à laquelle s'applique l'article 41 de la *Loi*, qui offre un service ou une communication, c'est-à-dire tous les avis publics de nature générale, incluant les affiches pour les édifices et installations, avis de soumission, annonces et documents d'information publique, doit le faire dans les deux langues officielles ». Ces obligations n'ont pas été respectées dans ce cas.

D'ailleurs, à la suite du dépôt de cette plainte, nous avons effectué des vérifications du service offert au numéro de téléphone susmentionné et avons constaté que la réceptionniste répond : « Regional Service Commission » sans faire l'offre active. En outre, nos vérifications du site Web de la Commission

nous révèlent un site uniquement en anglais. Nous concluons donc que la Commission n'a pas respecté ses obligations linguistiques dans ce cas et que cette plainte est fondée.

Le site Web du ministère des Gouvernements locaux souligne ce qui suit concernant les langues officielles :

Les commissions de services régionaux seront tenues de répondre aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Plus précisément, s'il existe une population minoritaire anglophone ou francophone d'au moins 20 % dans la région, si une des municipalités membres compte une minorité anglophone ou francophone d'au moins 20 % ou si une des municipalités membres est une cité, la commission doit fournir ses services dans les deux langues officielles.

Cependant, le présent cas révèle un besoin de clarifier ce que ces obligations entraînent pour les assujettis. Il nous semble donc que l'aide financière accordée par le Ministère aux commissions de services régionaux pour les aider à couvrir les coûts de transition et de démarrage, y compris les coûts associés aux obligations découlant de la LLO, quoique notable ne soit pas suffisante pour assurer le respect de la LLO.

Nous recommandons donc ce qui suit :

**Recommandation n° 1 :**

Que le Ministère établisse un plan directeur précis visant les commissions de services régionaux ayant des obligations linguistiques. Ce plan directeur devrait comprendre notamment :

- a) une analyse des forces et des faiblesses des commissions de services régionaux assujetties à la LLO ainsi que les lacunes à combler;
- b) une stratégie à court, à moyen et à long terme accompagnée de mesures, de programmes et d'une politique pour relever les défis au niveau du service à la clientèle et des communications avec le public;
- c) la création d'outils pour évaluer de façon périodique l'efficacité des mesures en place telles que des vérifications inopinées en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles dans toutes les commissions ayant des obligations linguistiques, afin de vérifier la mise en œuvre de son plan directeur.

En outre, le Ministère doit viser la création d'une culture qui permettra d'éliminer les dérapages relevés dans ce dossier; il devra passer de la parole aux actes, c'est-à-dire qu'il doit, avec la plus grande rigueur, assurer la mise en application de tous les éléments du plan susmentionné en matière de langues officielles.

Nous recommandons donc ce qui suit :

**Recommandation n° 2 :**

Que le Ministère soit proactif et qu'il soit rigoureux dans la mise en application de tous les éléments de son plan sur les langues officielles susmentionné et sans restreindre la portée de ce qui précède, qu'il

- a) offre des sessions de formation et de sensibilisation à l'intention du personnel des commissions de services régionaux ayant des obligations linguistiques pour s'assurer que celui-ci comprend clairement les droits conférés par la LLO et les obligations qui en découlent ainsi que le rôle que les employés

ont à jouer afin que ces droits soient respectés en tout temps;

b) se dote d'un mécanisme d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation

des employés afin d'en déterminer l'efficacité et la pertinence et de prendre les démarches appropriées pour apporter les mesures correctives qui s'imposent.

## Affiche uniquement en français pour une bibliothèque publique

Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

### Plainte

Selon le plaignant, l'appellation française « Bibliothèque publique » figurait sur l'enseigne de Place-Westmorland, au coin des rues McAllister et Westmorland à Saint John, mais aucune appellation anglaise ne s'y trouvait. De plus, le plaignant s'est dit préoccupé au sujet d'une deuxième affiche située à l'entrée de la bibliothèque. Il allègue que malgré le fait que cette affiche comportait les appellations dans les deux langues officielles, la taille de la police était petite, ce qui faisait en sorte qu'il était difficile de trouver la bibliothèque.

### Analyse et conclusion

La LLO prévoit que le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Les dispositions ci-dessous sont pertinentes à cet égard.

28.1 Il incombe aux institutions de veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public que leurs services lui sont offerts dans la langue officielle de son choix.

29. Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant

d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

Également, les articles suivants de la politique 1062 – langue de service du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB) s'appliquent dans la présente affaire :

6.4 Offre active au moyen de l'affichage

6.4.1 Tous les points de service doivent poser dans un endroit bien en vue les affiches du gouvernement du Nouveau-Brunswick indiquant que les services sont disponibles en français et en anglais (p. ex. les affiches « It's your choice! / C'est votre choix! »).

6.4.2 Les affiches placées à l'intérieur des bibliothèques qui ont trait aux services de bibliothèque doivent être bilingues (p. ex. les affiches indiquant les heures d'ouverture, les affiches relatives aux politiques, ainsi que les panneaux de signalisation).

6.4.3 Les enseignes extérieures, indiquant la présence d'une bibliothèque publique faisant partie du réseau du SBPNB dans un édifice, doivent être bilingues. Chaque

municipalité participante a la responsabilité de fournir ces enseignes. En raison de la dualité linguistique du ministère de l'Éducation, les bibliothèques publiques-scolaires sont exemptées de cette obligation.

Dans sa réponse, le sous-ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail reconnaît que l'affichage n'est conforme ni aux exigences linguistiques énoncées dans la LLO ni à la politique sur la langue de service que le Ministère a établie en collaboration avec la Commission des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Par conséquent, nous concluons que ce volet de la plainte est fondé.

Néanmoins, nous notons et saluons les mesures correctives instaurées par le Ministère et selon lesquelles la municipalité et le gestionnaire de bibliothèque collaboreront avec le propriétaire pour s'assurer qu'un nouvel affichage bilingue apparaît dès que possible. Nous félicitons également le Ministère pour sa volonté d'améliorer la lisibilité et d'envisager la possibilité d'augmenter la taille de la police des caractères sur l'affiche située à l'entrée de la bibliothèque, ce qui, à notre avis, est conforme.

Compte tenu de ce qui précède, nous ne jugeons pas nécessaire de formuler de recommandations officielles dans cette affaire, mais nous aimerions être informés du remplacement de l'affichage sur l'enseigne une fois qu'il aura été effectué.

## Porter secours, en anglais seulement

Ambulance Nouveau-Brunswick

### Plainte

Dans la nuit du 29 septembre 2013, la plaignante a reçu un appel de sa sœur l'informant qu'elle avait de la difficulté à respirer et avait mal à la poitrine. La plaignante a alors composé le 9-1-1.

Lorsque la plaignante est arrivée au domicile de sa sœur à Dieppe, un camion de pompier et une ambulance se trouvaient déjà sur les lieux.

La plaignante a constaté que sa sœur était sur une civière et qu'on lui administrait de l'oxygène. Elle a tenté de s'approcher des ambulanciers afin d'obtenir des renseignements sur l'état de sa sœur. Cependant, un pompier se serait placé devant elle en disant qu'il était l'interprète. Selon la plaignante, une personne en visite chez sa sœur a constaté que les ambulanciers n'avaient pas parlé en français à sa sœur et que les compétences en interprétation du pompier étaient faibles. La plaignante a constaté les mêmes déficiences.

## **Analyse et recommandation**

### *L'offre active de service*

L'article 28.1 de la LLO précise clairement que le public doit être informé qu'il a le droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix. L'offre active de service est le premier jalon que doit franchir le représentant d'une institution du gouvernement provincial. Des salutations dans les deux langues officielles constituent donc un élément important d'un service de qualité. Il ne s'agit plus, comme cela était le cas avant l'adoption de la LLO de 2002, d'attendre qu'un membre du public exige de se faire servir dans une langue. Le fait que quelqu'un « semble comprendre » l'anglais ou le français n'est pas du tout pertinent, car il faut respecter le choix du public quant à la langue dans laquelle il veut être servi.

Une fois le choix de langue exprimé par un membre du public, les mécanismes nécessaires doivent être en place pour qu'il puisse immédiatement recevoir dans cette langue les services offerts par l'institution. Ce qui nous amène à une constatation inquiétante dans cette affaire : non seulement les ambulanciers, deux unilingues anglophones, n'ont pas fait d'offre active à la patiente, mais ils n'ont fait aucun effort pour lui fournir un service en français.

En réponse à cette plainte, Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) nous indique ce qui suit : « Nous insistons toujours auprès de nos employés sur la nécessité d'offrir aux patients le service dans la langue de leur choix et de bien comprendre nos obligations en vertu de la *Loi*, ce que nous faisons au moyen de rappels, de présentations et de discussions avec les directeurs. » Il est clair toutefois que cette approche ne produit pas les effets voulus.

Certains propos dans la réponse d'ANB nous préoccupent. En effet, l'institution souligne que la patiente n'avait aucune difficulté à s'exprimer en anglais et qu'elle n'avait à aucun moment demandé aux travailleurs paramédicaux qu'on lui parle en français.

Puisque ce n'est pas la première fois qu'ANB souligne que les travailleurs paramédicaux attendaient une demande de service dans l'une ou l'autre langue officielle, nous nous demandons si les obligations linguistiques sont bien comprises. Il faut aussi souligner que les autres intervenants sur les lieux comme les pompiers ne peuvent adéquatement combler les lacunes en ce qui a trait au devoir de respecter la LLO. Certes, les travailleurs paramédicaux ne respecteront pas leurs obligations linguistiques si d'une part ils ne les comprennent pas, et d'autre part, si la direction d'ANB tolère l'absence d'offre active.

Il va falloir que l'institution fasse preuve de fermeté et qu'elle exige que tout son personnel se soumette à la LLO, au risque de subir des mesures disciplinaires.

À notre avis, la source de ce problème se trouve dans l'approche utilisée par ANB qui souligne dans sa réponse avoir « rappelé fréquemment » à ses employés la « possibilité » d'utiliser un mécanisme pour assurer le respect de la LLO. Si ANB veut que ses employés utilisent un moyen quelconque pour assurer le respect des droits linguistiques, ses directives doivent être claires et sans équivoques. Toutes les mesures établies à cette fin doivent être obligatoires et non facultatives. Bref, la direction d'ANB doit préciser que l'offre active et le service dans la langue de choix du patient doivent être incorporés dans la prestation de services réguliers de soins aux patients. Pour les

employés récalcitrants, des sanctions disciplinaires doivent être prises.

En outre, ANB nous indique dans sa réponse avoir des ambulances et stations munies d'affiches bilingues informant ses patients de la possibilité d'être servis dans la langue de leur choix. Cette mesure n'est pas adéquate pour assurer l'offre active puisqu'il va de soi qu'une personne souffrante n'est pas habituellement dans un état permettant la lecture d'affiches, peu importe les langues utilisées sur celles-ci. ANB ne peut donc pas compter sur ces dernières pour assurer l'offre active.

#### *Le système téléphonique*

En ce qui a trait au système téléphonique, bien qu'il ne s'agisse que d'une solution de rechange pour assurer un service dans les deux langues officielles en tout temps en attendant l'installation du logiciel TeleStaff, nous en profitons pour souligner les propos du juge Blanchard dans la décision *Doucet c. Canada*, 2004 CF 1444, [2005] 1 RCF 671 qui sont pertinents :

[43]Le sergent Hasteley nous a parlé du protocole mis en place par la GRC pour répondre aux besoins des voyageurs francophones. J'aimerais souligner à quel point ce service d'appoint est limité, tout bien intentionné qu'il soit. Il arrive, témoigne le sergent Hasteley, qu'un agent unilingue anglais rencontre quelqu'un qui ne parle que français. Pour ces personnes, des efforts sont déployés pour permettre la communication en français par radio à un [traduction] « agent bilingue qui est sur les ondes ». À mon avis, cela ne suffit absolument pas pour permettre à la GRC de s'acquitter des obligations

imposées par la Charte et la LLO afin que tout membre du public ait le droit de s'adresser à une institution fédérale dans la langue officielle de son choix.

[Nous soulignons.]

Ainsi la radio ou le système téléphonique n'est pas une mesure acceptable pour permettre à ANB de s'acquitter de ses obligations linguistiques dans une langue officielle seulement.

#### *La répartition des effectifs et le niveau de compétence linguistique requis*

Dans le présent cas, l'ambulance en question n'était pas équipée de personnel capable de fournir un service dans les deux langues officielles, et ce, malgré l'objectif visant à ce que chaque équipe paramédicale ait un profil linguistique adéquat. Il s'agit d'une situation troublante. Il nous semble que la répartition d'employés doit tenir compte de la possibilité d'absences pour maladie, raisons personnelles et vacances. De plus, nous constatons que si le bassin d'employés présenté dans le tableau préparé en 2007 par ANB portant sur les profils linguistiques au Nouveau-Brunswick (et plus particulièrement pour la région de Dieppe qui exige seize travailleurs paramédicaux bilingues et quatre anglophones) reflétait la réalité, l'équipe à bord de cette ambulance aurait sans doute été capable de fournir un service dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cela dit, on nous assure que le nouveau logiciel d'établissement des horaires d'ANB, TeleStaff, rectifiera cette situation.

Au cours de nos enquêtes antérieures, ANB nous a expliqué que le déploiement dynamique est utilisé dans la province pour assurer une couverture de services ambulanciers en tout temps dans chaque région. ANB ajoute que le

niveau de compétences linguistiques requis peut varier d'une région à l'autre en fonction de la population qui s'y trouve, ce qui signifie que si une ambulance est envoyée à l'extérieur de sa région de base, les ambulanciers risquent de ne pas avoir la capacité linguistique requise pour respecter la LLO dans cette autre région. Il est inconcevable qu'ANB puisse satisfaire à ses obligations imposées par la LLO avec un tel système.

Le nombre de francophones ou d'anglophones dans une région ne doit pas être le facteur déterminant le niveau de compétences linguistiques requis. Compte tenu de la nature des services offerts, ces derniers pouvant avoir un impact sérieux sur la vie des patients, il est primordial que la communication se fasse sans obstacle.

Un francophone vivant dans une région à prédominance anglophone et un anglophone vivant dans une région majoritairement francophone doivent tous deux être en mesure de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Par conséquent, chaque équipe de travailleurs paramédicaux, peu importe où elle se trouve dans la province, doit être capable de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Force est de constater que le niveau de compétence requis à partir duquel un travailleur paramédical serait considéré comme bilingue doit être uniforme dans toute la province. Afin d'établir le niveau minimum requis pour tous les postes bilingues dans la province, il nous semble donc qu'ANB doit déterminer le niveau permettant d'accomplir les tâches liées à ces postes. Pour ce faire, ANB pourrait s'inspirer des Niveaux de compétence linguistique canadiens. La liste d'exemples d'habiletés suivante pourrait être analysée par

ANB afin de déterminer le niveau minimum requis pour occuper le poste de travailleur paramédical. Face à leurs interlocuteurs (patients ou autres personnes présentes sur les lieux), les travailleurs paramédicaux devraient être capables, entre autres, de :

- Poser des questions et comprendre les réponses;
- Reformuler leurs phrases, au besoin;
- Employer un vocabulaire courant;
- Parler avec fluidité;
- Donner des directives/consignes;
- Expliquer la situation et la marche à suivre;
- Rassurer les gens.

En dotant le centre de répartition d'un personnel complètement bilingue, ANB semble avoir compris l'importance de pouvoir répondre aux appels d'urgence dans les deux langues officielles. Il faut maintenant que les travailleurs paramédicaux, qui eux sont sur le terrain, assurent un service de la même qualité que leurs collègues du centre de répartition.

Dans sa réponse, ANB souligne avoir procédé à l'évaluation des compétences linguistiques de ses employés par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, et avoir exigé que les candidats qui postulent présentent leur certificat de compétence linguistique. Cependant, nous avons de la difficulté à comprendre pourquoi ANB n'a pas établi le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré comme bilingue, et cela partout dans la province. Il nous semble qu'ANB doit premièrement identifier cette cible pour ainsi être en mesure de déterminer ses besoins en matière de personnel. Connaître

la réelle capacité linguistique de son bassin d'employés pourra ensuite lui être utile dans la création d'un plan visant à combler le manque de travailleurs paramédicaux ayant les capacités linguistiques requises, maintenant identifiées. La présentation du certificat de compétence linguistique deviendra, à ce moment-là, pertinente.

#### *Formation*

ANB devra évaluer de façon objective dans quelle mesure la formation linguistique de son personnel courant pourra lui permettre de satisfaire à ses obligations en vertu de la LLO. Nous prenons bonne note de l'initiative d'ANB d'offrir des cours à ses employés par l'intermédiaire de l'Université de Moncton et du logiciel *Rosetta Stone* pour permettre l'amélioration linguistique de ces derniers.

[...]

L'amélioration des compétences linguistiques du personnel d'ANB par la formation linguistique constitue donc un projet d'envergure qui ne portera pas ses fruits du jour au lendemain. Cela dit, puisque ce dossier nous révèle que certains employés d'ANB ne comprennent toujours pas leurs obligations linguistiques, ce qui nous déçoit énormément, ces derniers doivent participer à des séances d'information et de sensibilisation en ce qui a trait à leurs obligations linguistiques et devraient, comme les nouveaux employés, officiellement attester leur compréhension de la LLO.

En outre, ANB doit établir un processus de vérification du maintien des acquis de tous ses employés pour s'assurer que ces derniers n'ont pas perdu leur capacité de parler français et anglais aux niveaux requis depuis leur

évaluation, ce qui pourrait avoir un impact sérieux sur les soins fournis aux patients.

#### *Dotation*

Nous avons eu l'occasion lors de cette enquête d'examiner les avis de concours d'ANB et sommes déconcertés par la présentation des exigences linguistiques pour ces postes. En effet, nous notons que la capacité linguistique ne fait pas partie des compétences requises, mais est plutôt placée en relief dans la rubrique « état », ce qui, à notre avis, ne peut que créer une confusion en ce qui a trait à cette exigence.

En outre, nous avons de la difficulté à comprendre comment ANB peut déterminer que le bilinguisme constitue « un atout » pour certains postes. Tous les postes devraient exiger une compétence linguistique précise basée sur les objectifs fixés par ANB. De plus, le niveau requis de compétence linguistique devrait faire partie des avis de concours afin d'attirer des candidats compétents.

#### *Autres commentaires*

Dans sa lettre à la commissaire, l'institution écrit : « Vous êtes sans aucun doute consciente que la décision de mettre une ambulance hors service ne doit pas être prise à la légère, car la couverture d'urgence pour les gens du Nouveau-Brunswick en pâtit assurément. » Quarante-cinq ans après l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, la commissaire estime que les Néo-Brunswickois ne devraient plus être placés devant un tel choix. Il ne s'agit pas d'assurer la prestation de services ambulanciers ou la prestation de services bilingues, il s'agit d'assurer les deux, en tout temps et partout au Nouveau-Brunswick.

Dans sa réponse, l'institution indique que la commissaire travaille continuellement avec ANB pour trouver des solutions viables afin d'informer son personnel sur la nécessité d'offrir le service dans les deux langues officielles. Nous tenons à préciser que la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est une agente indépendante de l'Assemblée législative ayant comme mandat d'enquêter, de présenter des rapports et de faire des recommandations visant le respect de la LLO. La commissaire ne peut donc pas prendre part à la mise en œuvre de recommandations.

#### *La relation entre le ministère de la Santé et ANB*

Au cours de cette enquête, la commissaire s'est penchée sur la relation entre le ministère de la Santé et ANB. À cet effet, la *Loi sur les services d'ambulance* souligne ce qui suit :

2(1) Le Ministre est responsable de l'administration de la présente loi et doit tenter par la présente loi, d'assurer le développement à travers la province d'un système de services d'ambulance qui soit équilibré et efficace.

Dans un contrat de service entre ANB et New Brunswick EMS Inc. (« NB EMS ») prenant effet le 1<sup>er</sup> avril 2007 et en vigueur jusqu'au 31 mars 2017, le ministère de la Santé confie certaines responsabilités à ANB. Cette entente reconnaît que les services ambulanciers au Nouveau-Brunswick relèvent du ministère de la Santé et qu'ANB est la compagnie qui a reçu la licence et l'autorité de ce ministère pour fournir ces services au Nouveau-Brunswick. NB EMS, pour sa part, est responsable de la gestion et doit se conformer à la LLO.

#### Recommandation

Puisqu'ANB ne conteste pas les faits tels qu'ils sont présentés par la plaignante, nous acceptons que l'incident se soit déroulé tel qu'on nous l'a décrit lors du dépôt de cette plainte et par conséquent, nous concluons que la plainte est fondée.

Malgré les bonnes intentions de l'institution, nos récentes recommandations, les rencontres avec le président-directeur général et d'autres cadres supérieurs d'ANB et les sept ans d'existence de l'institution, ANB n'arrive toujours pas à respecter ses obligations linguistiques. En outre, depuis l'émission de notre rapport d'enquête traitant de quatre plaintes visant ANB le 10 juin 2013, nous avons reçu deux autres plaintes à l'encontre de cette institution. Pareil constat requiert une nouvelle approche.

Il est grand temps que le ministère de la Santé, responsable de la *Loi sur les services d'ambulance*, intervienne afin de contraindre ANB à prendre des mesures énergiques pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de la LLO.

À cette fin, nous recommandons ce qui suit :

Que le ministère de la Santé respecte ses propres obligations découlant de la LLO en exigeant notamment ce qui suit :

- a) Que la direction d'ANB assume son rôle avec conviction, clarifie sa politique en matière de langues officielles, et exerce un leadership au sein de toute l'organisation afin que le personnel d'ANB respecte pleinement les dispositions de la LLO.
- b) Qu'ANB établisse le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré comme

bilingue et que ce niveau s'applique uniformément dans la province.

c) Qu'ANB détermine avec précision le nombre de travailleurs paramédicaux bilingues manquants et se dote d'un plan détaillé visant à combler ses besoins en matière d'employés bilingues.

d) Pour les avis de concours de travailleurs paramédicaux, qu'ANB incorpore les exigences linguistiques dans la section des compétences requises.

e) Qu'ANB offre régulièrement des séances de formation et de sensibilisation sur les obligations et les droits spécifiques conférés par la LLO à tout son personnel.

f) Qu'ANB se dote de mécanismes d'évaluation du programme de formation et de sensibilisation des employés aux exigences de la LLO pour en déterminer l'efficacité et apporter les mesures correctives qui s'imposent afin que ses employés agissent en tout temps en conformité avec la LLO.

g) Qu'ANB fasse des suivis auprès de ses patients en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles, afin de vérifier que les diverses mesures correctives, notamment les efforts de sensibilisation et l'élaboration de politiques, sont non seulement comprises par les employés, mais mises en œuvre quotidiennement.



# Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

## Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

### Chapter Outline

Chapter Outline	1
Definitions	2
agent de la paix — peace officer	3(1)
cité — city	3(2)
«communauté linguistique — linguistic community and «communication» et «communiquer» — «communication»	4
institution — institution	5
langues officielles — official languages	6
ministère — department	7
municipalité — municipality	8
«publication» et «publier» — «publication» and «publish»	9
société de la Couronne — Crown corporation	10
tribunaux — courts	11
<b>Interprétation</b>	12
Ministre responsable	13
Primauté de la loi	14
Cas d'exception	
Institutions distinctes	
Pouvoir de la Législature	
<b>Débats et travaux de l'Assemblée législative</b>	
Langues de la Législature	
Interprétation des débats et travaux législatifs et autres documents de l'Assemblée législative	
Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative	
<b>Actes législatifs et autres</b>	
Langues de la législation	
Authenticité des deux versions	
Adoption des projets de lois	
Lois de la Législature	
Publication obligatoire dans la Gazette officielle	
Documents officiels	

# Affaires juridiques

# Les commissaires pressent le ministre fédéral de la Justice d'agir

Le commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser, le commissaire aux services en français de l'Ontario, François Boileau, et la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, Katherine d'Entremont, recommandent au ministre de la Justice du Canada dix mesures pour assurer aux Canadiens un accès à la justice dans les deux langues officielles. Ces mesures découlent d'une étude conjointe sur la capacité bilingue des cours supérieures au pays, qui a été rendue publique en août 2013 par les commissaires.

Pour que les Canadiens membres d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix devant les cours supérieures, il est indispensable que ces tribunaux soient en mesure d'offrir tous leurs services et de fonctionner en français et en anglais. À cet égard, la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures constitue une condition *sine qua non* pour assurer l'accès au système de justice canadien dans les deux langues officielles et pour éviter que le choix linguistique d'un justiciable ne lui porte préjudice.

Afin que les cours supérieures et les cours d'appel puissent respecter les droits linguistiques des justiciables, il est donc essentiel que le ministre de la Justice du Canada nomme un nombre approprié de juges bilingues ayant les compétences linguistiques nécessaires pour présider des instances dans la langue officielle de la minorité. À ce jour, la capacité institutionnelle bilingue des cours

supérieures demeure un défi à relever dans plusieurs provinces et territoires. Un autre défi réside dans la capacité des juges de maintenir leurs compétences linguistiques à un niveau suffisant pour pouvoir présider une audience dans leur seconde langue officielle.

Les trois commissaires (Canada, Nouveau-Brunswick et Ontario) ont donc décidé en 2012 d'effectuer un examen approfondi de deux questions qui touchent de près la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures : le processus de nomination des juges et la formation linguistique offerte aux juges qui sont nommés aux cours supérieures.

L'étude a porté sur les processus de nomination en place dans les cours supérieures de six provinces : la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, le Québec, l'Ontario, le Manitoba et l'Alberta. On a également tenu compte de certaines pratiques au niveau des processus de nomination des juges provinciaux

au Nouveau-Brunswick, au Québec, en Ontario et au Manitoba.

Les consultations menées dans le cadre de la présente étude ont permis de déterminer que le processus de nomination des juges ne garantit pas une capacité bilingue de la magistrature qui puisse répondre en tout temps aux droits linguistiques des citoyens canadiens. Ce constat est basé sur trois observations principales :

1. il n'y a pas d'analyse objective des besoins en matière d'accès aux cours supérieures dans les deux langues officielles dans les différents districts et régions du pays;
2. il n'existe pas d'action concertée de la part du ministre de la Justice du Canada, de ses homologues provinciaux et territoriaux et des juges en chef des cours supérieures afin d'établir un processus qui assurerait, en tout temps, la nomination d'un nombre approprié de juges bilingues;
3. l'évaluation des candidats à la magistrature des cours supérieures ne permet pas de vérifier de façon objective les compétences linguistiques des candidats qui se disent aptes à présider des instances dans leur langue seconde.

À la lumière de ces constats, l'étude décrit des pistes d'action qui permettraient d'améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures. Ainsi, le ministre de la Justice du Canada, de concert avec ses homologues provinciaux et les juges en chef des cours

supérieures, devrait établir un protocole d'entente pour chaque province et territoire, en vue d'assurer de façon constante la capacité bilingue des cours supérieures du pays. Cette démarche collaborative impliquerait une consultation auprès des associations de juristes d'expression française ou des communautés juridiques de langue minoritaire de la province ou du territoire visé. De plus, un processus objectif serait établi afin d'évaluer la compétence linguistique des candidats. Enfin, les comités consultatifs à la magistrature devraient compter un membre de la communauté de langue minoritaire de la province ou du territoire.

En ce qui concerne la formation linguistique, le programme actuellement offert par le Commissariat à la magistrature fédérale semble répondre aux besoins des juges, tant à l'égard de l'apprentissage de la langue seconde, qu'au maintien et au renforcement de leurs compétences linguistiques. Cependant, l'étude conclut que la formation linguistique devrait être considérée principalement comme une façon de maintenir et d'améliorer la capacité bilingue d'une cour supérieure, laquelle doit être assurée en premier lieu au moyen du processus de nomination.

Par ailleurs, les outils de formation linguistique offerts aux juges des cours provinciales pourraient constituer des modèles intéressants si le Commissariat à la magistrature fédérale souhaitait offrir aux juges des cours supérieures un programme complémentaire de formation linguistique leur permettant de vérifier leur capacité linguistique dans des situations réelles de travail.

Enfin, les juges des cours supérieures doivent être davantage sensibilisés aux droits linguistiques des justiciables afin d'assurer une égalité réelle en matière d'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Les dix recommandations qui sont présentées dans l'étude sont concrètes et pragmatiques.

Bien qu'elles visent principalement le ministre de la Justice du Canada, elles ne pourront être mises en œuvre sans la pleine et entière participation de ses homologues provinciaux et territoriaux ainsi que des juges en chef des cours supérieures et des divers intervenants du domaine de la justice.

---

### **La commissaire Katherine d'Entremont rencontre le ministre de la Justice du Nouveau-Brunswick**

En décembre 2013, la commissaire Katherine d'Entremont a rencontré le ministre de la Justice, Troy Lifford, afin de lui présenter un résumé de l'étude conjointe sur la capacité bilingue des cours supérieures.

La commissaire a expliqué le rôle important que le Nouveau-Brunswick pourrait jouer à titre de seule province officiellement bilingue, dans l'établissement de l'un des premiers protocoles d'entente fédérale-provinciale visant à mettre en œuvre les recommandations de l'étude. Elle a donc invité le ministre

Troy Lifford à collaborer avec son homologue fédéral dans l'adoption de ce protocole.

La commissaire a aussi souligné le succès du Programme de formation linguistique à l'intention des juges canadiens (voir page 85 de ce rapport), qui se donne au Nouveau-Brunswick depuis 2011. M<sup>me</sup> d'Entremont a fait valoir que ce programme pourrait connaître un essor important si les juges des cours supérieures l'adoptaient comme modèle de formation.

---

### **Appui du Barreau canadien**

Le 22 février 2014, dans le cadre de son assemblée de la mi-hiver, qui s'est tenue à Ottawa, l'Association du Barreau canadien (ABC) a adopté à l'unanimité la résolution 14-02-M qui appuie l'étude conjointe des commissaires.

L'ABC a déclaré en préambule à sa résolution que « l'accès à la justice est un enjeu important

pour l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes, incluant les membres des communautés francophones et anglophones vivant en situation minoritaire », et elle a rappelé avoir antérieurement exhorté les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à nommer un nombre adéquat de juges bilingues auprès des cours supérieures.

## DOSSIER THIBODEAU C. AIR CANADA :

# Décision attendue de la Cour suprême

*Bien qu'elle soit d'application fédérale, la cause suivante est intéressante pour le Nouveau-Brunswick, car des dommages généraux ont été accordés pour la violation des droits linguistiques des plaignants.*

En juillet 2011, la Cour fédérale du Canada a accordé des dommages-intérêts généraux de 6 000 \$ chacun à deux citoyens pour violation de leurs droits linguistiques lors d'un voyage avec Air Canada. Lors de son jugement, la juge Bédard a déclaré que : « [...] **l'octroi de dommages dans ce cas servira à souligner l'importance des droits en cause et aura un effet dissuasif.** » [Voir paragraphe 88.] Bien que Michel Thibodeau et sa femme, Lynda Thibodeau, aient également demandé des dommages-intérêts exemplaires et punitifs pour violation systématique des droits en matière de langues officielles, le tribunal a conclu qu'Air Canada avait tenté de répondre à ses obligations linguistiques et que la compagnie n'avait été ni malveillante ni oppressive. Ainsi, la demande ne remplissait pas les conditions requises pour un tel dédommagement.

Le 25 septembre 2012, la Cour d'appel fédérale a infirmé en partie la décision de la Cour fédérale dans ce dossier en réduisant les dommages-intérêts généraux. Contrairement à la décision de la Cour fédérale indiquant que la *Loi sur les langues officielles* (LLO) avait préséance dans ce cas-ci, la Cour d'appel fédérale a conclu que les lois pertinentes s'appliquaient de façon cumulative. La Cour d'appel fédérale a donc exclu tout dommage pour les incidents survenus à l'étranger.

La Cour suprême du Canada déterminera si les pouvoirs de redressement de la cour en matière de droits linguistiques ont été légitimement limités par la Cour d'appel fédérale.

Michel Thibodeau et sa femme, Lynda Thibodeau, ont effectué deux voyages entre janvier et mai 2009. Au cours de ces voyages, ils ont effectué trois vols entre le Canada et les États-Unis et sont passés par les aéroports d'Atlanta, d'Ottawa et de Toronto. Ils ont ensuite déposé chacun huit plaintes auprès du commissaire aux langues officielles du Canada. Ils ont fait valoir qu'ils n'avaient pas reçu les services en français d'Air Canada auxquels ils avaient droit. Initialement créée comme une société d'État assujettie à la LLO pour le

Canada, Air Canada a été privatisée en 1988, mais est toujours assujettie à la LLO en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* (LPPCAC). Le transporteur, Jazz, est un agent d'Air Canada et, à ce titre, est également assujetti à la LLO pour le Canada. Le commissaire a confirmé qu'un certain nombre de plaintes des Thibodeau étaient fondées. Conformément au paragraphe 77 (1) de la LLO, les Thibodeau ont déposé une requête devant la Cour fédérale

pour obtenir des dommages-intérêts en recours :

77. (1) Quiconque a saisi le commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévus aux articles 4 à 7 et 10 à 13 ou aux parties IV, V, ou VII, ou fondée sur l'article 91, peut former un recours devant le tribunal sous le régime de la présente partie.

Ce faisant, ils ont soutenu que les violations d'Air Canada de ses obligations linguistiques sont de nature systémique et ont demandé au tribunal de rendre des ordonnances structurelles contre Air Canada et de lui ordonner de payer des dommages-intérêts exemplaires et punitifs. Dans sa décision en 2011, la Cour fédérale conclut qu'Air Canada avait manqué à son obligation de fournir des services en français quatre fois : trois fois au cours d'un vol et une fois lors de l'annonce de récupération des bagages à l'aéroport de Toronto. Le tribunal devait alors déterminer si la Convention de Montréal limitait son pouvoir d'ordonner des dommages-intérêts. Le tribunal a jugé que la LLO l'emportait et a émis plusieurs ordonnances, dont une qui était de nature structurelle, et a accordé 6 000 \$ en dommages-intérêts à chacun des plaignants. À cet effet, la juge Bédard a déclaré : « [...] **l'octroi de dommages dans ce cas servira à souligner l'importance des droits en cause et aura un effet dissuasif.** » (paragraphe 88)

Toutefois, la Cour fédérale n'a pas accordé de dommages-intérêts exemplaires et punitifs trouvant qu'Air Canada avait tenté de répondre à ses obligations linguistiques et n'avait été ni malveillante ni oppressive, mais a cependant convenu que les violations des droits en matière de langues officielles étaient systémiques.

En septembre 2012, la Cour d'appel fédérale a conclu que l'article 29 de la Convention de Montréal excluait toute action en dommages-intérêts. Le tribunal a précisé que la juge de la Cour fédérale n'avait pas le droit de rendre une ordonnance générale contre Air Canada lui demandant de se conformer à la partie IV de la LLO portant sur les obligations des institutions fédérales en matière de communication et de services avec le public, et n'avait pas le droit non plus de rendre une ordonnance structurelle contre Air Canada. La Cour d'appel fédérale a statué que les textes légaux s'appliquaient simultanément et excluait tout dommage pour les incidents qui ont eu lieu à l'extérieur du Canada, réduisant les dommages en conséquence et remplaçant les ordonnances par une ordonnance exigeant qu'une lettre d'excuses soit présentée aux plaignants. Le commissaire aux langues officielles du Canada, qui était intervenu en faveur des plaignants dans le cadre de la procédure, a interjeté son propre appel auprès de la Cour suprême.



# Official Languages Act

Assented to June 7, 2002

## Chapter Outline

- ..... 1
- ..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

..... 1

# Loi sur les langues officielles

Sanctionnée le 7 juin 2002

## Sommaire

- Définitions ..... 1
- agent de la paix — peace officer
- cité — city
- communauté linguistique — linguistic community
- «communication» et «communiquer» — «communication»
- and «communicate»
- institution — institution
- langues officielles — official languages
- ministère — department
- municipalité — municipality
- «publication» et «publier» — «publication» and «published»
- société de la Couronne — Crown corporation
- tribunaux — courts

## Interprétation

- Ministre responsable ..... 2
- Primauté de la loi ..... 3
- Cas d'exception ..... 3(1)
- Institutions distinctes ..... 3(2)
- Pouvoir de la Législature ..... 4
- Débats et travaux de l'Assemblée législative ..... 5
- Langues de la Législature ..... 5
- Interprétation des débats et travaux législatifs ..... 6
- Procès-verbaux et autres documents de l'Assemblée législative ..... 7
- Actes législatifs et autres ..... 8
- Langues de la législation ..... 9
- Authenticité des deux versions ..... 10
- Adoption des projets de lois ..... 11
- Lois de la Législature ..... 12
- Publication obligatoire dans la Gazette ..... 13
- Documents officiels ..... 14

Promotion

# Des pratiques exemplaires

## SOULIGNER L'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX BILINGUES ET D'EMPLOI DES DEUX LANGUES OFFICIELLES DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Aller au-delà des obligations de la *Loi sur les langues officielles*. Créer des environnements de travail où les employés sont à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix. Trouver des moyens originaux pour permettre aux employés d'améliorer leurs compétences en langue seconde. Voilà des pratiques exemplaires qu'il faut souligner publiquement pour rendre hommage à leurs auteurs et aussi encourager tous les fonctionnaires à concrétiser quotidiennement la vision de la *Loi sur les langues officielles*.

Au cours de l'automne 2013, la commissaire Katherine d'Entremont a écrit à 65 dirigeants d'institutions visées par la *Loi* afin de les inviter à proposer le nom d'employés qui incarnent l'excellence en matière de bilinguisme officiel. Au total, 52 soumissions ont été reçues. La sélection n'a certes pas été facile. Voici les six candidatures retenues.

La commissaire félicite tous ces hommes et toutes ces femmes qui incarnent l'excellence du bilinguisme officiel.

### GRAND PRIX D'EXCELLENCE

#### La juge Yvette Finn



La commissaire Katherine d'Entremont et la juge Yvette Finn

La juge Yvette Finn a été la force motrice du Programme national de formation linguistique pour juges de nomination provinciale permettant aux juges anglophones de toutes les provinces de développer leurs habiletés langagières en français juridique lors de séances d'une semaine tenues dans la Péninsule acadienne. Ce programme est centré sur la formation pratique. En effet, les juges qui participent à ces séances prennent part, entre autres, à des procès simulés. Ainsi, les participants se retrouvent dans un palais de justice, avec des officiers de la cour, des témoins, des avocats et d'autres intervenants au besoin (comme des policiers) et sont appelés à présider un procès simulé de façon à pouvoir mettre en application ce qu'ils ont appris. (Consulter l'article spécial à la page 85.)

## PRIX D'EXCELLENCE

### Équipe de négociation de la convention collective des enseignants Gouvernement du Nouveau-Brunswick et Fédération des enseignants du Nouveau-Brunswick (FENB)

Bien que le système d'éducation soit composé de deux secteurs, l'un francophone, l'autre anglophone, les enseignants sont régis par une seule convention collective. Jusqu'à tout récemment, le processus de négociation de la convention collective se déroulait surtout en anglais. En février 2013, pour la première fois, ce processus de négociation entre le gouvernement du Nouveau-Brunswick et la Fédération des enseignants du Nouveau-Brunswick s'est déroulé entièrement dans les deux langues officielles. Les membres des équipes de négociation ont donc été encouragés à utiliser la langue officielle de leur choix. Des interprètes étaient sur place pour offrir leurs services lors de la première réunion. Par la suite, ce sont les négociateurs en chef qui ont fourni les services d'interprétation. En outre, les documents utilisés durant les négociations étaient dans les deux langues officielles.



De gauche à droite :

Kerry Leopkey, directeur général adjoint et négociateur en chef (FENB), Lee Burry, directeur des Ressources humaines (ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance [MEDPE]), Michelle Losier, négociatrice (ministère des Ressources humaines), Caroline Folsy, agente des relations de travail (FENB), Heather Smith, coprésidente sortante (FENB), Nancy Boucher, sous-ministre adjointe (MEDPE), Katherine d'Entremont, commissaire, Suzanne Bourgeois, coprésidente sortante (FENB), Marc Brédeau, conseiller en ressources humaines (MEDPE), Philippe Cyr, coprésident (FENB), Peter Fullerton, coprésident (FENB)

### Employés de la Division des politiques et de la planification du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance (MEDPE)

Cette division souhaite être un modèle, tant pour la langue de service que pour la langue de travail, à la fois au sein du MEDPE et dans l'ensemble de ses interactions avec le gouvernement. Le statut du MEDPE est unique en ce sens qu'il est constitué de deux secteurs linguistiques (la dualité). Afin d'offrir un soutien ministériel à ces deux secteurs, le personnel de la Division des politiques et de la planification travaille activement à organiser des rencontres dans la langue choisie, veille à une révision stricte des traductions pour satisfaire aux normes linguistiques et prépare le matériel dans les deux langues. Vu son devoir, la Division connaît davantage les droits linguistiques des minorités ainsi que les principes du bilinguisme. Ainsi, elle cherche sans cesse à offrir un service adapté aux besoins de ses clients. Nombre de rencontres du personnel de la Division se déroulent dans les deux langues afin de fournir une occasion supplémentaire aux non-francophones d'acquérir plus d'expérience et de s'exercer à parler en français. Le milieu de travail de la Division est très inclusif et encourageant pour ce qui est de travailler dans l'une ou l'autre des deux langues.



Jennifer Demers, Sylvette Basque, Amélie Vienneau, Mathieu Collin, Rachel Dion, Christine Gilbert Estabrooks, Katherine d'Entremont, Monica LeBlanc, Gisèle Carrier, Suzanne Frigault, Denis Chamberlain, Julie Williams, April Holder, Anne Poirier

## Employés de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs

Le personnel de la Commission s'efforce de respecter l'esprit de la politique et des lignes directrices sur la langue de travail du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Pour ce faire, il assure la promotion de l'utilisation des deux langues officielles au travail. En outre, la Commission offre un programme de développement continu de la langue comprenant divers volets d'enseignement. À l'heure actuelle, elle dispense deux séances par semaine au travail : l'une de deux heures comportant des devoirs et des projets particuliers s'adressant à un groupe de débutants et une autre, aussi de deux heures, pour le groupe intermédiaire. Pour les anglophones qui ne participent pas au programme de français, la Commission a affecté auprès d'eux un collègue francophone qui les aide à comprendre les messages en français transmis lors des réunions de bureau ou de division. De plus, la Commission traduit tous les documents internes rapportés par le personnel.



Peter Klohn, Jeff Harriman, Katherine d'Entremont, Jackie Gomes, Manon Losier, Rick Hancox, Erin Toole

### Guyline Godin Agence des services internes du Nouveau-Brunswick

Guyline Godin soutient un groupe de 140 employés à l'Agence de services internes du Nouveau-Brunswick. Bien qu'étant occupée, elle a conçu et mis sur pied un projet de dîner francophone mensuel ayant pour but d'offrir un forum où les employés peuvent s'exercer à parler français. Le dîner francophone est populaire et permet de bâtir une capacité bilingue au sein de l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick. Par ailleurs, il n'est pas surprenant de constater qu'en tant que présidente de la campagne Centraide de 2013, Guyline a veillé à ce que toutes les communications et publications soient bilingues.



Katherine d'Entremont et Guyline Godin

### Cécile LePage de la Direction de l'expérience du visiteur et les employés de la Direction des politiques et de la planification du ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture

Cécile LePage fait preuve d'originalité afin de créer un milieu bilingue inclusif, de sorte que les employés se sentent à l'aise de parler leur langue maternelle et de s'exercer à parler leur langue seconde. C'est ainsi que ses collègues entrent dans le jeu. Ils sont en effet très enthousiastes à l'idée de découvrir le mot ou la phrase en français de la semaine proposé par Cécile tous les mercredis : les employés transmettent par courriel des renseignements sur des mots ou des phrases uniques ou différents et discutent de leurs utilisations et variantes.



Katherine d'Entremont et Cécile LePage

## La juge Yvette Finn : maître d'œuvre du Programme de formation linguistique à l'intention des juges canadiens de nomination provinciale

Depuis 2011, des juges provinciaux du Nouveau-Brunswick et d'autres provinces canadiennes viennent dans la Péninsule acadienne pour participer à des sessions intensives de formation en français juridique. La juge provinciale, Yvette Finn, est à l'origine de ce programme remarquable offert par le Conseil canadien des juges en chef des cours provinciales avec l'appui financier de Justice Canada et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

En lançant ce projet, la juge Yvette Finn avait un objectif précis en tête, soit « de fournir à ses collègues la possibilité d'utiliser la langue seconde dans un cadre le plus proche possible de leurs activités judiciaires, mais sans conséquence pour le justiciable ».

Pour ce faire, elle a su s'entourer de collaborateurs remarquables, dont le Centre canadien de français juridique ainsi qu'une équipe de juristes et de spécialistes de l'apprentissage des langues.

Le programme de formation linguistique se distingue par l'accent mis sur la formation pratique. En effet, les juges qui participent à ces séances (d'une semaine environ) prennent part, entre autres, à des procès simulés.

Chaque session de formation porte sur un thème particulier lié aux accusations les plus courantes en cour provinciale, notamment les infractions impliquant des véhicules à moteur, celles contre la personne et les accusations liées aux stupéfiants.

Le programme compte au total cinq thèmes. À raison de deux sessions de formation par

année, un participant a suivi l'ensemble des modules en deux ans et demi.

Les activités de la semaine se composent d'ateliers de terminologie, d'exercices pratiques et de simulations, le tout dirigé par une équipe de spécialistes de l'apprentissage, de juristes et de juges formateurs.

Un des éléments clefs de ce programme est l'échelle de la compétence en français juridique qui a été élaborée par le Centre canadien de français juridique, et dont l'auteur est M. Normand Fortin. L'échelle comprend quatre niveaux progressifs de compétence, à savoir les habiletés à comprendre (lire et écouter) et à s'exprimer (écrit et oral). L'ensemble est placé en contexte, les tâches d'un juge de la cour provinciale servant d'exemple.

Cette échelle est un outil très précieux, et ce, pour plusieurs raisons. D'abord, à l'aide d'une grille d'autoévaluation, cette échelle permet aux juges de connaître leur niveau de capacité bilingue dans le cadre de leurs fonctions, et surtout de mesurer leur progrès au fil des sessions. Pour l'équipe pédagogique, cette échelle constitue les repères essentiels pour connaître le niveau de compétence des participants et offrir des activités à la mesure de ce niveau. Pour les juges en chef, cet outil leur permet d'apprécier les divers niveaux de compétence de leurs juges; ainsi, ils gèrent mieux leurs ressources sur le plan linguistique.

Le programme de formation est bien rempli : on travaille fort le jour, on se détend en soirée, mais l'apprentissage est toujours présent. En effet, le programme comprend aussi des

activités pédagogiques communautaires ayant comme objectif de fournir aux participants des occasions de communiquer en français avec les membres de la communauté. D'ailleurs, les responsables de ce programme ont de la suite dans les idées : l'une de ces activités sociales, *Meurtre et mystères*, se déroule au Village historique acadien. Voir des juges interviewer les personnages du village historique et tenter de trouver le meurtrier démontre que l'on peut apprendre tout en s'amusant.

La session de formation d'une semaine se termine par un temps fort : le procès simulé d'une durée de deux heures, d'un réalisme frappant. Les avocats sont de vrais juristes; les policiers, des membres de la GRC. Les rôles d'accusés et de témoins sont joués par des comédiens de la région. Les juges sont donc appelés à mettre en pratique ce qu'ils ont appris au cours de la semaine. Ils entendent les exposés, les plaidoiries, posent des questions, puis doivent rendre leur décision.

Le programme de formation a évolué depuis les premières sessions pilotes, et ce, à la lumière de la rétroaction des participants et d'une meilleure compréhension des besoins des juges.

Trois mots résument les qualités de ce programme innovateur : pragmatisme, flexibilité, confiance.

**Pragmatisme.** Le programme cherche à renforcer la capacité bilingue des juges tout en reconnaissant que certains pourront atteindre un niveau leur permettant de présider une simple comparution, tandis que

d'autres pourront parvenir à présider un procès complet. Dans les deux cas, on améliore la capacité bilingue et l'efficacité du système judiciaire, en évitant par exemple les déplacements de juges francophones pour aller présider, dans une région anglophone, une simple comparution d'un prévenu.

**Flexibilité.** Les juges qui choisissent de participer à ce programme ont des niveaux de compétence en langue seconde très divers. Le programme permet de tenir compte de cette réalité.

**Confiance.** Apprendre une autre langue est une chose. L'utiliser au travail en est une autre. L'accent étant mis sur un apprentissage pratique, le programme de formation linguistique consolide ainsi la confiance des juges. Les nombreuses activités pratiques leur permettent de mettre en application leurs connaissances sans craindre les erreurs.

Accroître la capacité bilingue des cours est un défi complexe. On ne peut le relever qu'à l'aide de solutions concrètes qui sont adaptées au milieu. Le programme de formation en français juridique pour juges canadiens de nomination provinciale est l'une de ces solutions concrètes.

La commissaire Katherine d'Entremont félicite la juge Yvette Finn et son équipe pour un programme de formation absolument remarquable.

## Conférence inaugurale des commissaires aux langues

Les commissaires aux langues du monde entier se sont réunis le 21 mars 2014 à Barcelone, en Espagne, pour la conférence inaugurale de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) récemment établie. Les participants à la conférence, provenant de pays aussi variés que la Finlande, la Hongrie, le Kosovo et l'Irlande, ont abordé diverses questions, dont les droits linguistiques et les défis à relever à l'ère de la mondialisation, de même que l'incidence de l'enseignement dans la langue de la minorité sur le maintien et l'essor des langues minoritaires. Au cours de cet événement, la commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a fait une présentation sur le rôle de l'école francophone dans la protection et l'épanouissement de la communauté francophone de cette province.

« La dualité au sein du système éducatif est un pilier de l'épanouissement de la communauté francophone et acadienne du Nouveau-Brunswick, a expliqué Katherine d'Entremont. Le système d'éducation de notre province suscite beaucoup d'intérêt dans d'autres régions du monde, car il peut servir de modèle dans des pays multilingues. »

Des études de cas sur les effets des enquêtes menées par les commissariats sur les droits linguistiques ont également été examinées. De plus, des tables rondes ont eu lieu concernant le rôle que l'AICL peut jouer en ce qui a trait à la mise en commun des pratiques exemplaires en matière d'enquête et à la promotion de la recherche liée aux langues.



Conférence AICL, 21 mars 2014 © Sindic de Greuges de Catalunya  
Jornada Llengua 19\_17 © Sindic de Greuges de Catalunya

L'AICL a été créée en mai 2013, à Dublin, en Irlande. Sa mission consiste à soutenir et à défendre les droits, l'égalité et la diversité linguistiques à travers le monde, et à aider les commissaires aux langues à travailler selon les normes professionnelles les plus rigoureuses. Les mesures suivantes permettent d'atteindre cet objectif :

- Mise en commun des expériences et des connaissances sur les pratiques exemplaires;
- Conseils et soutien pour l'établissement de commissariats aux langues;
- Échange des ressources en matière de formation et de perfectionnement professionnel, de recherche et d'information;

- Coopération avec les organisations aux vues similaires qui attachent de l'importance à la promotion et à la protection des droits et de la diversité linguistiques.

L'AICL compte des représentants de régions et de pays dotés de commissaires aux langues, notamment la Catalogne, le Pays de Galles, l'Irlande, le Kosovo, l'Afrique du Sud, le Sri Lanka et le Canada (Nouveau-Brunswick, Ontario, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest). La prochaine conférence de l'AICL se déroulera à Ottawa, au printemps 2015.

## Lancement de la 3<sup>e</sup> édition de l'ouvrage *Les droits linguistiques au Canada*

L'Observatoire international des droits linguistiques a lancé, le mardi 21 janvier 2014, la troisième édition de l'ouvrage collectif *Les droits linguistiques au Canada*, placé sous la codirection de M<sup>e</sup> Michel Bastarache et de M<sup>e</sup> Michel Doucet, directeur de l'Observatoire. Présente au lancement, la commissaire Katherine d'Entremont a félicité les auteurs pour cette 3<sup>e</sup> édition. « C'est l'ouvrage de référence par excellence au Canada en matière de droits linguistiques », a déclaré M<sup>me</sup> d'Entremont. Outre une mise à jour approfondie, cette troisième édition renferme trois nouveaux chapitres : « Les droits linguistiques : fondements et interprétation », « Les droits linguistiques en droit international » et « Les droits linguistiques des peuples autochtones ». Ces chapitres complètent à souhait le corpus de droit positif réuni dans l'édition précédente, faisant de la troisième édition un ouvrage renouvelé et achevé sur les droits linguistiques au Canada. On peut se procurer l'ouvrage en consultant le site Web de la maison d'édition Yvon Blais à [www.editionsyvonblais.com](http://www.editionsyvonblais.com).



De gauche à droite, M<sup>e</sup> Michel Doucet, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Moncton et directeur de l'Observatoire international des droits linguistiques; Odette Snow, doyenne de la Faculté de droit; M<sup>e</sup> Michel Bastarache, ancien juge de la Cour suprême; Katherine d'Entremont, commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, et Raymond Théberge, recteur et vice-chancelier de l'Université de Moncton.



## **Période des questions à l'Assemblée législative : 82 % en anglais**

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

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

Un examen des transcriptions de la période des questions du 6 novembre au 13 décembre 2013 révèle que les débats, en moyenne, se sont déroulés 82 % du temps en anglais.

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

## **Le concours 2tantmieux.ca connaît un grand succès**

Plus de 400 jeunes ont participé au concours du site Web 2tantmieux.ca qui s'est déroulé du 17 février au 22 mars 2014. Pour ce faire, ils devaient répondre à l'une des cinq questions qui portaient sur les différentes sections du site. L'engouement pour le concours se comprend : cinq tablettes iPad Air d'Apple de 16 Go étaient offertes en prix. Le 31 mars 2014, un tirage au sort a eu lieu parmi tous les bulletins de participation admissibles. Les heureux gagnants d'une tablette sont :

- Miguel Gagnon, Kedgwick
- Taylor Kennah, Bathurst
- Riley Johnston, Colpitts Settlement
- Julien Alexandre Power, Saint-Sauveur
- Erica Boudreau, Miramichi Road

Le site Web 2tantmieux a pour objectif de promouvoir le bilinguisme et la vitalité des deux langues officielles. Il offre un contenu très varié notamment des capsules vidéo humoristiques, des témoignages de jeunes Néo-Brunswickois ainsi que des jeux-questionnaires sur la langue. Le concours 2tantmieux.ca a fait appel à une publicité ciblée sur le Web ainsi que sur les médias sociaux. L’initiative a été réalisée avec l’appui financier d’une Entente Canada – Nouveau-Brunswick.

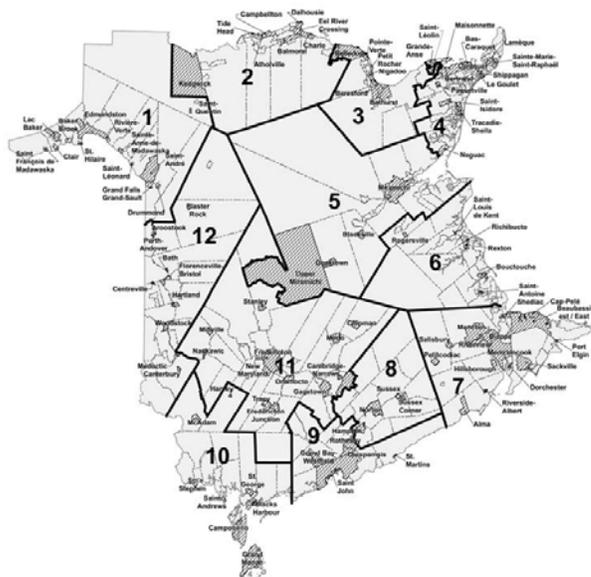
## La commissaire félicite la Commission de services régionaux de la Péninsule acadienne

Le 17 février 2014, le quotidien *Acadie Nouvelle* rapportait que la Commission des services régionaux (CSR) de la Péninsule acadienne offrirait des services de première ligne dans les deux langues officielles. Ce qu’il faut savoir, c’est que la CSR de la Péninsule n’est pas tenue d’offrir des services bilingues en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. La commissaire salue cette décision de la CSR de la Péninsule qui témoigne d’un grand respect pour les collectivités anglophones de cette région. Bravo!

### Quelles commissions ont des obligations linguistiques?

Huit des douze CSR provinciales ont des obligations linguistiques. Ce sont les commissions 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11 (voir la carte ci-dessous). Selon la LLO, une CSR a des obligations linguistiques si elle dessert un territoire dont la population de langue minoritaire atteint au moins 20 % ou si son territoire comprend une municipalité ou une cité assujettie à la LLO. En vertu de ces critères, la CSR de la Péninsule acadienne (commission 4) n’a pas l’obligation légale d’offrir les services prescrits dans les deux langues officielles.

Commissions de services régionaux



## Des versions mobiles pour les gens en mouvement

Le site Web du Commissariat aux langues officielles et celui pour les jeunes, [2tantmieux.ca](http://2tantmieux.ca), sont maintenant configurés pour les téléphones intelligents, les tablettes et autres appareils mobiles sans fil.



## Discours de la commissaire

Dans le cadre de ses fonctions, la commissaire est souvent invitée à prononcer des discours. Voici ceux qu'elle a faits au cours de l'exercice 2013-2014.

- Étudiants de l'Europe - Voyage d'études et programme de stages UE-Canada de 2013 – « Penser le Canada »
- Employés du Bureau du conseil privé, gouvernement du Canada (célébrations de la Journée de la dualité linguistique)
- Conférence 2013 de l'Atlantic Provinces Political Science Association
- Queen's Public Executive Program
- 35<sup>e</sup> anniversaire de la Faculté de droit de l'Université de Moncton
- Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick
- 4<sup>e</sup> rencontre annuelle du Programme d'appui aux droits linguistiques (PADL)
- Lancement de la 3<sup>e</sup> édition *Les droits linguistiques au Canada*
- FacilicorpNB
- Institut d'administration publique du Canada – Groupe régional de Moncton
- Conférence inaugurale de l'Association internationale des commissaires linguistiques
- Comité des relations stratégiques et extérieures – Ville de Fredericton

En 2013-2014, la commissaire aux langues officielles a visité 6 communautés, prononcé 12 discours et accordé 9 entrevues à la presse. De plus, elle a comparu devant le Comité d'administration de l'Assemblée législative.



# Viabilité à long terme du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick

Le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a vu le jour le 1<sup>er</sup> avril 2003. Son budget annuel était de 501 000 de dollars.

Au cours des 11 dernières années (de 2003 à 2014), le budget du Commissariat aux langues officielles a augmenté de seulement 1 % (il est maintenant de 506 000 \$). À titre de comparaison, durant la même période, les dépenses budgétaires du gouvernement du Nouveau-Brunswick ont augmenté de 54,7 %, passant de 5,476 milliards de dollars, en 2003-2004 à 8,472 milliards de dollars, en 2013-2014.

Pour permettre à la commissaire d'exercer ses fonctions en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, il est impératif d'établir dès maintenant un plan de viabilité à long terme pour le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick en tenant compte des facteurs suivants :

- La nécessité d'un plan pluriannuel assorti d'objectifs réalistes d'augmentation pour la croissance naturelle et qui tient compte des pressions à l'interne.
- Les petits bureaux ne disposent pas de secteurs de programme qui pourraient leur donner une certaine flexibilité pour réduire les niveaux de financement, de sorte qu'il y a peu de capacité, voire aucune, à absorber des coûts annuels additionnels ou à apporter des ajustements à mi-parcours d'un exercice financier.
- L'enveloppe budgétaire doit être en phase avec le travail à effectuer et tenir compte de la nature unique du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick dans le contexte canadien.

D'autres administrations provinciales et territoriales se tournent vers le Nouveau-Brunswick pour ses capacités dans son domaine de compétence, ses conseils et son esprit d'innovation sur une vaste gamme de questions ayant trait aux langues officielles. Pour cette raison, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick est bien placé pour faire la promotion d'une des plus importantes caractéristiques du Nouveau-Brunswick, en l'occurrence d'être la seule province officiellement bilingue au Canada.

La commissaire a hâte de rencontrer les membres du Comité d'administration de l'Assemblée législative à l'automne 2014 en vue d'obtenir un financement suffisant et stable lui permettant de satisfaire aux obligations imposées par la *Loi sur les langues officielles*, tout en protégeant l'indépendance du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

**Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick  
L'effectif en 2013-2014**

Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick	Katherine d'Entremont
Directeur des affaires publiques et de la recherche	Hugues Beaulieu
Enquêteuse	Nicole Beaulieu
Enquêteuse	Maria-Laetitia Uwimana
Gestionnaire	Patricia Parent