Rapport annuel 2018-2019 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

Rapport annuel 2018-2019

ISBN 978-1-4605-2096-3 (version bilingue imprimée)
ISBN 978-1-4605-2098-7 (version française en ligne)
ISBN 978-1-4605-2097-0 (version anglaise en ligne)

ISSN 1712-0381

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

Pour nous joindre :

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

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

www.languesofficielles.nb.ca

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2018-2019

Les droits linguistiques sont bien plus que des droits linguistiques. Il s'agit de précieux droits culturels : les racines profondes d'un passé vénéré, qui rejoignent les traditions historiques de tout un peuple.

Louis-J. Robichaud

Propos du premier ministre lors du dépôt en Chambre de la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick en avril 1969.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Octobre 2019

L'honorable Daniel Guitard
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43 (21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019.

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

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
par intérim,

Michel A. Carrier, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS 8

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Allons de l'avant 11

DOSSIERS LINGUISTIQUES

- Les obligations linguistiques d'Ambulance Nouveau-Brunswick : une interprétation restrictive rejetée 16
- Le commissaire Carrier propose des modifications à la LLO du Canada afin qu'elle reflète mieux le statut unique du Nouveau-Brunswick 30
- Immigration et langues officielles 33

CONFORMITÉ À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

- Rôle du commissaire concernant le respect de la LLO 36
- Plaintes reçues entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019 37
- Le processus alternatif de résolution 37
- Plaintes non recevables 38
- Statistiques 2018-2019 39
- État d'avancement des plaintes recevables du 1er avril 2018 au 31 mars 2019 40
- État d'avancement des plaintes recevables traitées du 1er avril 2018 au 31 mars 2019 41

Échantillon d'enquêtes menées par le Commissariat

- Annonce gouvernementale sur Facebook Live sans interprétation simultanée 42
- Absence de services en français à l'urgence de l'Hôpital de Moncton 44
- Des services en français déficients au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton 46
- Un examen d'admission qui défavorise les candidats francophones 48
- Service téléphonique unilingue pour les détenus 51
- Les obligations linguistiques des foyers de soins 52

Échantillon de plaintes résolues à l'aide du processus alternatif de résolution

- Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont, Réseau de santé Vitalité 55
- Ligne d'information Télé-Soins, ministère de la Santé 56
- Force policière de la Ville de Fredericton 56
- Service Nouveau-Brunswick 57

Une politique sur l'affichage gouvernemental qui tarde à venir 58

PROMOTION DES DEUX LANGUES OFFICIELLES

- Une cérémonie haute en couleur pour marquer le 50e anniversaire de la LLO 62
- Un groupe de travail pour accroître les retombées économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick 64
- Infographie Deux langues, c'est bon pour les affaires 66
- Présentations du commissaire 67

AVANT-PROPOS

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue du Canada

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

La *Loi sur les langues officielles*

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

- les institutions de l'Assemblée législative et du gouvernement du Nouveau-Brunswick,
- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé et les hôpitaux,
- les sociétés de la Couronne (par exemple Énergie NB, Service Nouveau-Brunswick),
- les tribunaux de la province,
- les services de police,
- tout organisme, bureau, commission, conseil, office ou autre créés afin d'exercer des fonctions de l'État,
- les associations professionnelles qui réglementent l'exercice d'une profession au Nouveau-Brunswick.

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,
- aux commissions de services régionaux 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 et 11.

Exceptions

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

Secteur privé

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

L'offre active

Les institutions et organisations visées par la LLO ont l'obligation d'informer le public que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le personnel doit accueillir le public ou répondre au téléphone en employant 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. L'offre active doit également se faire au moyen d'un affichage bilingue.

Le poste de commissaire aux langues officielles

La LLO*,* adoptée en 2002*,* a créé le poste de commissaire aux langues officielles. Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement. Sa mission est double : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

<u>Nomination d'un commissaire aux langues officielles par intérim</u>

Le 20 juin 2018, le gouvernement provincial a annoncé la nomination de Michel A. Carrier au poste de commissaire aux langues officielles par intérim. M. Carrier a exercé ces mêmes fonctions de 2003 à 2013.

M. Carrier est entré en fonction le 23 juillet 2018. Il exerce les fonctions de commissaire par intérim en attendant qu'une personne soit choisie au moyen d'un processus indépendant pour remplacer Katherine d'Entremont, qui a pris sa retraite le 22 juillet 2018. M^{me} d'Entremont a été nommée commissaire aux langues officielles le 14 juin 2013.

Rapport annuel

La LLO prévoit que le commissaire doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel des activités du Commissariat. Ce rapport du commissaire Carrier présente une description des activités menées entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019.

Message du commissaire Michel A. Carrier

ALLONS DE L'AVANT

Allons de l'avant! Voilà sans doute le mot d'ordre qu'avait Louis-J. Robichaud lorsqu'il a fait adopter en avril 1969 la première loi sur les langues officielles. Ce visionnaire a alors lancé un remarquable mouvement de progrès vers l'égalité de nos deux langues et de nos deux communautés linguistiques.

Plusieurs autres dirigeants politiques ont été animés du même esprit de progrès. Ainsi, le premier ministre Richard Hatfield a poursuivi l'œuvre de M. Robichaud de plusieurs manières. Il a mis en œuvre plusieurs dispositions de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), a fait adopter en 1981 la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick*, et a joué un rôle clé dans l'enchâssement des droits linguistiques des Néo-Brunswickois dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Puis Frank McKenna, en 1993, verra à l'enchâssement des dispositions sur l'égalité des deux communautés linguistiques officielles dans la *Charte*. En 2002, Bernard Lord a fait adopter une nouvelle loi sur les langues officielles qui a créé notamment le poste de commissaire aux langues officielles. De tout cela, il ressort que les progrès en matière de droits linguistiques sont étroitement liés au leadership politique.

J'étais un jeune adulte en 1969. Je suis à même de témoigner des immenses progrès que nous avons accomplis. Aujourd'hui, au Nouveau-Brunswick, la prestation de services gouvernementaux dans les deux langues officielles est généralement assurée. Nos deux communautés linguistiques disposent d'institutions distinctes pour assurer leur épanouissement. Les francophones et les anglophones sont présents dans tous les

domaines d'activités et à tous les échelons de responsabilité. Et le caractère bilingue de notre province génère d'importantes retombées économiques pour tous. Que de chemin parcouru en un demi-siècle!

En reprenant, temporairement, les rênes du Commissariat en juillet 2018, j'ai toutefois eu l'impression que le mouvement de progrès des cinq dernières décennies avait bien ralenti. Il y a d'abord eu la décision de l'arbitre McEvoy, décision qui a interprété les obligations linguistiques de la province comme de simples accommodements. Puis, il y a eu l'arrivée à l'Assemblée législative d'un parti politique prônant lui aussi des accommodements plutôt que le respect du principe d'égalité. Quelques mois plus tard, la décision gouvernementale (renversée depuis) de demander à Ambulance NB de mettre en œuvre la décision McEvoy a semblé annuler des années de progrès.

Nous avons travaillé très fort pour convaincre le gouvernement provincial de ne pas mettre en œuvre la décision de l'arbitre McEvoy et de poursuivre la révision judiciaire. Nous avons aussi dû combattre de fausses informations, notamment celle qu'il fallait choisir entre services ambulanciers et droits linguistiques. À cet égard, je félicite Ambulance NB d'avoir déclaré publiquement que l'organisme n'a jamais retiré de la circulation des ambulances en raison des exigences de bilinguisme. Nos efforts et ceux de plusieurs autres intervenants ont porté des fruits : la Cour du Banc de la Reine a annulé la décision McEvoy; Ambulance NB continue de mettre en œuvre sa politique consistant à avoir au moins un ambulancier bilingue par équipe.

Bien que ce dossier particulier ait évolué positivement, je crois que le projet d'égalité accuse un net ralentissement. Par exemple, une recommandation fondamentale de ma prédécesseure destinée à donner un second souffle au projet d'égalité est demeurée lettre morte. En effet, le gouvernement provincial n'a pas donné suite à la recommandation de créer un Secrétariat aux langues officielles afin d'améliorer le respect de la LLO. Comme la commissaire l'a expliqué dans son rapport annuel 2017-2018, la fonction publique provinciale éprouve de grandes difficultés à mettre en œuvre le Plan d'application de la LLO, un plan destiné à progresser vers une plus grande égalité d'usage du français et de l'anglais au Nouveau-Brunswick. Selon l'ancienne commissaire, l'absence d'une structure et de ressources adéquates pour mettre en œuvre le plan explique cette situation :

> *« D'une part, il n'existe pas de ministère ou de secrétariat des langues officielles. Il n'y a donc pas de sous-ministre s'occupant principalement de cette question. Pourtant, des postes de sous-ministre ou de sous-ministre adjoint existent pour des domaines spécifiques tels que les communications gouvernementales, les initiatives spéciales ou l'égalité des femmes. D'autre part, les fonctionnaires responsables de divers aspects des langues officielles se trouvent à des échelons peu élevés et sont répartis entre trois ministères : le Bureau du Conseil exécutif, le Conseil du Trésor et Service Nouveau-Brunswick. Il n'est donc pas surprenant que le gouvernement éprouve des difficultés à mettre en œuvre le Plan et à se conformer à la LLO. »*

Au cours des cinquante dernières années, nous avons accompli des progrès remarquables. Mais il nous reste encore beaucoup de chemin à parcourir. En effet, la vitalité de la langue française au Nouveau-Brunswick est fragile. Nos deux communautés linguistiques ne profitent pas

encore d'une manière égale de l'immigration, et ce, malgré l'existence de certaines initiatives gouvernementales. La prestation de services bilingues dans certains établissements de santé n'est pas assurée. Au sein de la fonction publique, l'anglais continue d'être la langue de travail privilégiée. La province ne dispose toujours pas d'une politique en matière d'affichage gouvernemental qui tient compte de la composition linguistique des régions. Et il faut faire plus pour accroître les taux de bilinguisme de notre population.

L'ampleur de ces défis requiert que le gouvernement se dote de moyens et de ressources appropriés pour les relever. En outre, il faut travailler en amont plutôt qu'en aval, prévenir les problèmes de prestation de services bilingues plutôt que de devoir les corriger. À l'occasion du 50e anniversaire de la LLO, je crois que notre province devrait s'offrir un présent : un Secrétariat aux langues officielles rassemblant l'expertise, les ressources et l'autorité pour mieux coordonner l'action gouvernementale et relever les défis en matière d'égalité de nos deux langues.

Et un souhait : changer le discours

Comme je l'ai mentionné plus haut, l'exercice 2018-2019 a été marqué par l'arrivée à l'Assemblée législative d'une formation politique dont les positions en matière de bilinguisme m'apparaissent contraires au principe constitutionnel d'égalité de nos deux langues et de nos deux communautés linguistiques. Heureusement, des politiciens prévoyants ont anticipé l'apparition de tels groupes et ont fait en sorte que les droits linguistiques des Néo-Brunswickois soient enchâssés dans la Constitution canadienne afin de mieux les protéger.

Il faut toutefois se poser des questions sur les causes du retour d'un discours anti-bilinguisme au Nouveau-Brunswick. Certains diront que ce discours a toujours existé et qu'il apparaît périodiquement, au gré des fluctuations de l'économie et de l'humeur sociale. D'autres diront que ce discours s'inscrit dans un courant populiste qui parcourt le monde. Pour ma part, je crois que ce discours peut se propager et acquérir une sorte de légitimité dans la mesure où les leaders politiques hésitent à défendre ce qui est pourtant un concept rassembleur : l'égalité. Après un demi-siècle de bilinguisme officiel, il est pour le moins surprenant que certains dirigeants politiques hésitent, tergiversent, ou évitent carrément de promouvoir ce qui est au cœur de notre identité collective. Les propos de l'ancien premier ministre selon lesquels il aurait dû promouvoir davantage le bilinguisme démontrent bien l'importance d'un discours positif sur le sujet. Et les éléments positifs ne manquent pas. Au cours du dernier exercice, nous avons mis à jour l'étude *Deux langues, c'est bon pour les affaires*. Cette mise à jour a reconfirmé les nombreux avantages économiques du bilinguisme pour le Nouveau-Brunswick. Le Commissariat a fait la promotion des données de cette étude. D'autres acteurs pourraient prendre le relais et faire connaître cette importante information.

Louis-J. Robichaud et plusieurs autres leaders politiques ont compris que l'harmonie entre nos deux communautés linguistiques reposait sur un respect, une valorisation et une application réelle du principe d'égalité de nos deux langues et de nos deux communautés. Inspirons-nous de toutes ces personnes qui ont poursuivi ce noble projet de société et allons de l'avant!

Dossiers
linguistiques

Les obligations linguistiques d'Ambulance Nouveau-Brunswick

UNE INTERPRÉTATION RESTRICTIVE REJETÉE

En novembre 2017, la Cour du Banc de la Reine a rendu une ordonnance sur consentement qui exigeait qu'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) mette en place et prenne un certain nombre de mesures pour l'aider à s'acquitter de ses obligations linguistiques, en tout temps, conformément à la LLO et à la *Charte canadienne des droits et libertés*. Toutefois, en avril 2018, un arbitre traitant des questions d'ancienneté et des obligations linguistiques d'ANB a conclu que les lois linguistiques ne justifient pas la présence d'au moins un ambulancier paramédical bilingue dans chaque équipe de deux personnes. L'arbitre a également jugé que le service dans la langue de son choix ne constitue pas un besoin immédiat et qu'un service d'assistance téléphonique est une option viable dans certaines situations.

Ces deux décisions semblant contradictoires, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a demandé une révision judiciaire de la décision de l'arbitre. Le 23 mai 2019, la Cour du Banc de la Reine a annulé la décision de l'arbitre, notant qu'ANB doit, en tout temps et partout dans la province, fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. En outre, le tribunal a confirmé avec autorité que le recours à une radio ou à un service d'assistance téléphonique ne respecte pas cette règle. Cette décision de la Cour a confirmé les positions et les recommandations formulées par le Commissariat au cours des dernières années.

Dorénavant, ANB sait clairement ce qu'on attend de son personnel et peut aller de l'avant en s'assurant de respecter ses obligations linguistiques en tout temps. Par ailleurs, le commissaire est satisfait de la décision gouvernementale d'accorder une permanence aux travailleurs paramédicaux unilingues tout en prévoyant leur redéploiement au fur et à mesure que de nouveaux employés bilingues rejoindront les rangs d'ANB pour occuper les postes nécessitant la connaissance des deux langues officielles.

Le présent texte vise à fournir une analyse rétrospective de ce dossier. Il montre aussi comment la *Loi sur les langues officielles* (LLO) est interprétée dans son application aux services et aux communications du personnel ambulancier, ainsi que les précédents juridiques qui ont mené à cette interprétation.

Obligations linguistiques d'Ambulance Nouveau-Brunswick aux termes de la *Loi sur les langues officielles*

Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) est une entreprise du secteur public établie en vertu de la Partie III de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*. Elle est autorisée à fournir des services d'ambulance terrestre et aérienne partout au Nouveau-Brunswick. ANB est financée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick, est redevable au ministère de la Santé et est gérée par Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick. Désignée institution gouvernementale en vertu de la LLO, ANB a des obligations linguistiques depuis sa constitution et a commencé à fournir ses services à la population néo-brunswickoise en 2007.
En ce qui a trait au fonctionnement, le site Web d'ANB indique ce qui suit[1] :

- Le ministère de la Santé établit les lois, la réglementation, les normes, les précisions, les règles, les politiques, les procédures et les exigences en matière de rapport et de vérification jugées, de manière discrétionnaire, nécessaires au bon fonctionnement du système.

- L'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick dispose du pouvoir législatif, conformément à la *Loi sur les travailleurs paramédicaux*, de délivrer les permis et de réglementer la profession de travailleur paramédical.

- Le ministère de la Santé fournit la direction médicale et établit les protocoles d'exploitation normalisés, en plus de superviser et d'avoir autorité sur le directeur médical provincial.

Avant la création d'ANB, « le Nouveau-Brunswick comptait sur environ 52 exploitants d'ambulances privés, publics et bénévoles pour fournir des soins médicaux d'urgence[2] ». Toutefois, ces services ont été regroupés au moment où ANB a été constituée en société en 2007, ce qui a permis d'uniformiser la qualité des ambulances, du personnel et des services partout dans la province.

En ce qui concerne la LLO, les articles 27 à 29, sous la rubrique Communication avec le public, s'appliquent à ANB. Ces articles exigent qu'en tout temps le public puisse communiquer avec ANB et en recevoir des services dans la langue officielle de son choix et qu'ANB prenne les mesures nécessaires pour faire savoir au public qu'elle offre tous ses services en français et en anglais.

Dossiers d'ANB traités par le Commissariat aux langues officielles

Dès 2008, le ministère de la Santé exprimait clairement les obligations linguistiques d'ANB. En effet, le 27 juin 2008, le sous-ministre de la Santé faisait parvenir une lettre au Commissariat aux langues officielles (CLO) dans laquelle il confirmait que le Ministère exigeait qu'ANB offre des services bilingues en tout temps et qu'au moins une personne dans chaque équipe paramédicale puisse communiquer dans les deux langues officielles.

[1] https://ambulancenb.ca/fr/qui-nous-sommes/relations/.
[2] https://www.gnb.ca/legis/business/currentsession/59/59-1/LegDoc/Fre/October/ServicesAmbulanceNBLivreVert.pdf.

Malgré cela, le CLO a traité plusieurs plaintes visant ANB depuis sa constitution en 2007. À cet égard, entre 2007 et 2018, les enquêtes menées par le CLO ont donné lieu à plus de 20 rapports d'enquête concluant qu'ANB ne s'était pas conformée à la LLO. Les infractions visées par ces enquêtes ont eu lieu dans diverses parties de la province.

Une enquête qui change la donne

En 2013, le CLO a fait enquête sur une plainte qui a eu une importance particulière dans l'évolution du dossier des langues officielles au sein d'ANB. En février 2013, Danny Sonier, un résident de Moncton, est tombé dans un coma diabétique. Sa sœur Murielle a appelé une ambulance. Aucun des deux ambulanciers paramédicaux qui sont intervenus ne parlait français. Le CLO a mené une enquête et a déterminé le bien-fondé de la plainte.

Dans son rapport d'enquête publié en mars 2014, le CLO a noté le fait que, malgré ses sept années d'existence et un certain nombre de rencontres entre le CLO et la haute direction d'ANB, ANB demeurait incapable de respecter ses obligations linguistiques. Ainsi, plutôt que de continuer à présenter des recommandations à ANB, le CLO a jugé nécessaire que le ministère de la Santé intervienne dans le dossier et oblige ANB à apporter des changements pour se conformer à la loi. Le CLO a formulé la recommandation suivante :

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

- 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.
- 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.
- 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.
- Pour les avis de concours de travailleurs paramédicaux, qu'ANB inclue les exigences linguistiques requises dans la section des compétences requises.
- Qu'ANB offre régulièrement des séances de formation et de sensibilisation aux obligations et aux droits spécifiques conférés par la LLO à tout son personnel.
- 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.
- Qu'ANB fasse des suivis auprès de ses patients en matière d'offre active et de services dans les deux langues officielles pour veiller à ce que les diverses mesures correctives, notamment les efforts de sensibilisation et l'élaboration de politiques, soient non seulement comprises par les employés, mais mises en œuvre quotidiennement.

C'est à la suite de ce rapport d'enquête que le Commissariat a reçu le *Plan stratégique des langues officielles 2014-2020* d'ANB, adopté le 3 juillet 2014. Dans une lettre adressée au CLO par le sous-ministre de la Santé, ce dernier précise que « les sept recommandations ont été acceptées par ANB et prises en compte dans l'élaboration du *Plan stratégique des langues officielles 2014-2020* d'ANB ».

Ce plan, qui vise à assurer la conformité à la LLO, « mettra l'accent sur divers facteurs de succès clés, notamment : 1) l'établissement d'un unique niveau de compétence linguistique pour le personnel d'ANB à l'échelle provinciale; 2) l'obligation d'offrir activement les services dans la langue de choix des patients; et 3) l'amélioration des initiatives de formation et de sensibilisation[3] ». De plus, selon ce plan, un poste de chaque équipe de deux ambulanciers paramédicaux doit être bilingue, de sorte que le bilinguisme est une qualification obligatoire pour certains postes.

Selon la section *E. Processus de dotation*[4] du plan, les candidats retenus qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques sont nommés sur une base temporaire et le poste sera affiché en continu :

> Les postes seront offerts de manière permanente aux personnes qui respectent l'exigence linguistique minimale (F 2+/A 2+), peu importe leur ancienneté. En vue de limiter le risque d'interruption de service, si personne ne satisfait à l'exigence linguistique minimale pour un poste donné, celui-ci sera offert temporairement à la personne la plus qualifiée jusqu'au prochain affichage du poste (cycle d'environ huit semaines), au cours duquel le poste sera de nouveau offert. Le poste continuera d'être offert temporairement jusqu'à ce qu'un candidat ayant le niveau de bilinguisme requis l'accepte.

C'est cette section, perçue comme allant à l'encontre des droits d'ancienneté de la convention collective, qui a mené à un arbitrage entre ANB et le syndicat. La décision de l'arbitre est décrite en détail plus loin dans le présent chapitre.

Procédures judiciaires

Ordonnance sur consentement
À la suite de la publication du rapport d'enquête Sonier, la famille a porté l'affaire devant les tribunaux. À l'issue de ces procédures judiciaires, ANB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont reconnu avoir manqué à leurs obligations aux termes du paragraphe 20(2) de la *Charte* et des articles 28 et 28.1 de la LLO.

Les articles 28 et 28.1 de la LLO traitent des communications avec le public :

> ***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.*
>
> ***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.*

Le paragraphe 20(2) de la *Charte* est libellé comme suit :

> *Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du*

[3] ANB, *Plan stratégique des langues officielles 2014-2020*, p. 5.

[4] *Ibid.*, p. 10.

gouvernement ou pour en recevoir les services.

Pour tenter de régler l'affaire, les demandeurs et les défendeurs, soit ANB et la province du Nouveau-Brunswick (PNB), ont demandé à la Cour du Banc de la Reine de rendre une ordonnance sur consentement énonçant les mesures que les défendeurs doivent prendre.

Le 20 novembre 2017, la Cour du Banc de la Reine a signé l'ordonnance exigeant que les défendeurs mettent immédiatement en œuvre les mesures ci-dessous, afin de s'assurer qu'ils respectent leurs obligations linguistiques aux termes de la *Charte* et de la LLO :

a) Que PNB accorde à ANB les ressources financières nécessaires pour assurer la mise en place d'un réseau ambulancier en mesure de respecter les obligations prévues à la *Charte* et dans la LLO.

b) Qu'ANB voie à ce que ses politiques et ses procédures assurent le respect des obligations qui découlent de la *Charte* et de la LLO afin de s'assurer que les citoyens des deux communautés linguistiques officielles aient accès à un service ambulancier de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, et que ces mesures soient révisées sans délai et suivant les termes de la présente ordonnance par consentement.

c) Que PNB et ANB établissent clairement des normes objectives pour déterminer le niveau de compétence linguistique requis à partir duquel un travailleur paramédical sera considéré comme bilingue et que ce niveau s'applique uniformément sur l'ensemble du territoire provincial.

d) Que PNB et ANB déterminent avec précision le nombre d'employés paramédicaux bilingues qui manquent et se dotent d'un échéancier et d'un plan de dotation visant à combler ces besoins dans les plus brefs délais.

e) Qu'ANB incorpore dans les avis de concours de travailleurs paramédicaux les exigences linguistiques requises dans la section des compétences requises.

f) Qu'ANB offre régulièrement à son personnel des séances de formation et de sensibilisation sur les obligations et les droits qui découlent de la *Charte* et de la LLO.

g) Qu'ANB fasse une évaluation régulière des compétences linguistiques de ses travailleurs paramédicaux qui sont désignés comme étant bilingues ou qui occupent un poste qui requiert des compétences bilingues.

h) Que les défendeurs mettent en place un plan rigoureux de recrutement de travailleurs paramédicaux bilingues.

Étant donné que l'ordonnance sur consentement a été signée par la Cour, les défendeurs doivent obligatoirement s'y plier.

ANB doit faire rapport au CLO

En vertu de l'ordonnance, ANB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick doivent fournir au CLO des comptes rendus sur leurs progrès en ce qui a trait à la mise en œuvre des mesures décrites dans l'ordonnance sur consentement de 2017. ANB l'a fait au moyen d'une lettre rédigée le 19 décembre 2018 et adressée au CLO.

Traitement des plaintes visant ANB entre la date de l'ordonnance sur consentement et le 1er janvier 2019.

Comme l'ordonnance sur consentement de 2017 obligeait ANB à fournir au CLO des comptes rendus annuels sur la mise en œuvre des mesures énumérées ci-dessus, le commissaire a décidé d'interrompre temporairement les enquêtes officielles du Commissariat et la présentation de recommandations au sujet des plaintes contre ANB. Il a plutôt préféré utiliser le processus alternatif de résolution des conflits, comme le permet le paragraphe 43(10.1) de la LLO. Dans le cas des plaintes déposées depuis la délivrance de l'ordonnance sur consentement, le CLO a communiqué toutes les allégations à ANB, et le commissaire lui a rappelé ses obligations linguistiques, son obligation de se conformer à l'ordonnance sur consentement et la nécessité de rappeler aux ambulanciers paramédicaux l'importance de servir le public et de communiquer avec celui-ci dans la langue officielle de son choix. Voici un résumé des plaintes déposées au Commissariat durant cette période.

Les accompagnateurs sont contraints à servir d'interprètes médicaux dans une situation de détresse

Le 14 décembre 2017, lors de leur arrivée à une résidence située à Moncton, aucun des travailleurs paramédicaux n'a fait l'offre active à la plaignante qui a dû leur demander à deux reprises s'ils parlaient français. Étant donné qu'aucun d'eux ne parlait couramment le français, la fille de la plaignante a dû servir d'interprète.

Le 17 février 2018, la plaignante qui s'occupait de son amie atteinte d'un cancer a demandé qu'une ambulance soit dépêchée à son domicile situé à Moncton, son amie ayant de la difficulté à marcher et à respirer. Les travailleurs paramédicaux qui arrivèrent sur les lieux ne pouvaient pas s'exprimer en français. Afin de leur transmettre des détails relativement à la situation, la plaignante a dû s'exprimer en anglais durant une situation de détresse.

Travailleurs paramédicaux en soins avancés

Le matin du 30 septembre 2018, la plaignante a demandé qu'une ambulance soit dépêchée à la résidence de son frère située à Moncton, parce qu'il avait peine à respirer et à parler et craignait un infarctus.

Les travailleurs paramédicaux n'avaient pas les compétences linguistiques requises pour aider le frère de la plaignante, ce qui avait fait augmenter sa tension. En raison des résultats alarmants de certains tests, un travailleur paramédical en soins avancés a été appelé sur les lieux.

Le travailleur paramédical en soins avancés s'est entretenu avec les travailleurs paramédicaux sans s'adresser au malade ou à sa sœur. La plaignante croit que cet employé n'avait pas les capacités linguistiques requises puisqu'elle a été contrainte, là encore, à agir en tant qu'interprète durant le traitement afin de s'assurer que l'équipe paramédicale saisit bien l'état de santé du malade et que ce dernier saisit également les indications et les soins que lui fournissait l'équipe sur place.

Difficile d'exprimer son désarroi ou de décrire son malaise dans une langue seconde

Ayant subi un malaise, le plaignant a demandé qu'une ambulance soit dépêchée à son domicile le 16 décembre 2018, situé dans le comté de Charlotte. Les deux paramédicaux qui sont arrivés sur les lieux n'avaient pas les compétences linguistiques pour servir le malade dans sa langue de choix. Après un certain temps, un des techniciens a proposé d'appeler un technicien francophone. Le patient estime qu'il ne devrait pas avoir à chercher ses mots dans une langue seconde pour décrire un malaise ou pour exprimer son désarroi.

Le syndicat soumet ANB à l'arbitrage

Après la publication de l'ordonnance sur consentement de 2017, une décision arbitrale contradictoire a été rendue[5].

Le 10 avril 2018, un arbitre du travail a rendu une décision concernant deux griefs de principe déposés par le Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1252 (section locale 4848), le premier daté du 29 août 2014 et le second, du 15 avril 2015.

Les deux griefs de principe sont pratiquement identiques et la question porte sur l'interprétation de la convention collective, notamment pour le droit d'ancienneté, et sur les obligations linguistiques de l'employeur aux termes de la *Charte* et de la LLO.

Dans sa décision, l'arbitre a conclu que le *Plan stratégique des langues officielles 2014-2020* adopté par ANB était le fruit d'un rapport publié par le commissaire le 28 mars 2014.

Avant d'examiner la décision de l'arbitre en détail, il importe de revenir sur le rapport d'enquête du Commissariat du 28 mars 2014. Après avoir reçu une plainte selon laquelle ANB aurait manqué à son obligation d'offrir ses services dans les deux langues officielles, le commissaire a publié un rapport d'enquête dans lequel il a conclu au bien-fondé de la plainte. Le commissaire a également formulé sept recommandations dans ce rapport. Parmi celles-ci, il recommandait à Ambulance Nouveau-Brunswick de déterminer le nombre exact d'ambulanciers paramédicaux requis pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles et d'inclure les exigences linguistiques à la section « Exigences » des affichages d'emploi d'ambulanciers paramédicaux.

Le 3 juillet 2014, Ambulance Nouveau-Brunswick a adopté son *Plan stratégique des langues officielles 2014-2020*, qui exige que l'un des deux postes de chaque équipe paramédicale soit un poste bilingue et l'autre, un poste unilingue. Il convient de noter qu'il s'agit là d'une exigence à laquelle ANB devait déjà se conformer depuis 2008.

Pour occuper un poste permanent à temps plein désigné bilingue, le candidat doit atteindre un niveau de compétence linguistique de 2+ dans sa deuxième langue officielle, comme le décrit le livret d'information pour l'évaluation des compétences linguistiques du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Pour un tel poste, on ne tiendra compte de l'ancienneté que si deux candidats ont un niveau de compétence linguistique de 2+. Par conséquent, si un candidat a plus d'ancienneté que l'autre mais qu'il n'atteint pas le niveau 2+, tandis que l'autre candidat l'atteint, ce dernier se verra attribuer le poste. Si aucun employé n'atteint le niveau 2+, celui qui se rapproche le plus de ce niveau sur l'échelle de compétence linguistique obtiendra temporairement le poste, et le poste sera affiché toutes les huit semaines jusqu'à ce qu'un candidat réponde à l'exigence linguistique.

En ce qui a trait à la décision arbitrale, l'arbitre du travail a conclu qu'ANB doit fournir des services dans les deux langues officielles en tout temps conformément à la LLO, mais il a ajouté que cela ne justifie pas qu'il y ait au moins un ambulancier paramédical bilingue dans chaque équipe de deux membres, comme il est énoncé dans le *Plan stratégique des langues officielles*. Il a également déterminé, au paragraphe 94, que la LLO n'exige pas que le service dans la langue officielle choisie soit immédiat, c'est-à-dire sans délai et qu'un service d'assistance téléphonique est une option viable dans certaines situations. De plus, l'arbitre a conclu que les articles 27 à 30 de la LLO, portant sur la communication avec le public, ne précisent pas que le service doit être offert immédiatement.

[5] 2018 CanLII 34080 (NB LA).

Cette décision arbitrale était clairement contraire à l'ordonnance sur consentement de l'affaire *Sonier*, et aux rapports d'enquête du CLO. Ainsi, pour ne pas contrevenir à l'ordonnance sur consentement de 2017, le gouvernement a décidé de demander une révision judiciaire de la décision arbitrale. Il a expliqué sa décision dans un communiqué publié le 19 avril 2018 :

> La conformité au jugement rendu par l'arbitre ne permettrait pas, à notre avis, de répondre aux exigences établies dans l'ordonnance rendue par la Cour en 2017. Nous nous sentons ainsi obligés de déposer une requête en révision judiciaire du jugement rendu par l'arbitre afin de préciser la façon de procéder en ce qui concerne ces directives contradictoires[6].

Mesures et commentaires du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans la période précédant la décision de la révision judiciaire

Le 9 novembre 2018, un changement de gouvernement a eu lieu au Nouveau-Brunswick : Blaine Higgs a été assermenté comme premier ministre du Nouveau-Brunswick. Plus tard au cours du même mois, l'une des premières déclarations importantes du nouveau gouvernement a été l'annonce d'un nouveau modèle de prestation des services ambulanciers qui permettrait d'améliorer les délais d'intervention. Dans un communiqué[7], le Cabinet du premier ministre a déclaré que ce nouveau service de transfert non urgent « permettra à Ambulance Nouveau-Brunswick de déterminer à l'avance la langue de choix du patient et de déployer le personnel possédant les compétences linguistiques requises ». De plus, le communiqué de presse indiquait que le nouveau service permettrait à ANB « d'accorder le statut d'employé permanent à 40 travailleurs paramédicaux occasionnels, tout en continuant à respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ».

Dans ce même communiqué, le premier ministre a déclaré :

> « Les changements qui sont mis en place par Ambulance Nouveau-Brunswick devraient permettre de relever les défis continus relatifs aux services d'ambulance. Pour cette raison, le gouvernement provincial consultera le Syndicat canadien de la fonction publique en vue de retirer, d'ici 30 jours, une requête en révision judiciaire qui est en cours. »

Le CLO a été très inquiet d'apprendre que le gouvernement avait l'intention de retirer sa demande en révision judiciaire. En effet, le CLO a jugé que certaines parties de la décision de l'arbitre font fi des garanties constitutionnelles qui assurent l'égalité des deux langues officielles dans la province, et que cela peut créer un précédent fort dangereux. Par conséquent, dans un communiqué de presse du 19 novembre 2018, le commissaire Michel Carrier a déclaré :

> « Des éléments de cette décision font fi des garanties constitutionnelles qui assurent l'égalité des deux langues officielles dans la province. En ne contestant pas cette décision, le gouvernement provincial n'exerce pas sa responsabilité constitutionnelle de protéger et de promouvoir un principe inscrit dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il s'agit d'un geste grave qui risque de créer un dangereux précédent. »

Bien que le gouvernement provincial ait exprimé son intention de retirer la requête en révision judiciaire, ANB a affirmé publiquement qu'il continuerait à

[6] https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/sante/nouvelles/communique.2018.04.0420.html.

[7] https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/communique.2018.11.1279.html.

servir la population du Nouveau-Brunswick dans la langue de son choix :

> « [C]hez Medavie et Ambulance NB, nous avons un mandat moral et contractuel de desservir les gens dans la langue de leur choix selon la *Loi sur les langues officielles*. Nous maintenons notre position là-dessus[8] ».

Le 18 décembre 2018, le ministre de la Santé, Ted Flemming, a ordonné à ANB de respecter la décision arbitrale et d'alléger les exigences d'embauche bilingue dans les régions où la demande en matière de langue seconde est faible. ANB a reçu l'ordre de nommer des ambulanciers paramédicaux unilingues à des postes désignés bilingues et de ne plus réafficher le poste toutes les huit semaines. Selon la CBC, le ministre Flemming a déclaré que l'allègement des exigences en matière de bilinguisme permettrait d'accélérer les délais de réponse des ambulances[9]. Il convient de noter que cette approche est contraire à l'ordonnance sur consentement décrite ci-haut.

Le même jour, le ministère de la Santé a publié un communiqué de presse confirmant que le gouvernement ordonnait à ANB de se conformer à la décision arbitrale. De plus, le communiqué indiquait que « le ministère de la Santé n'a pas d'objection à ce que le gouvernement aille de l'avant avec la révision judiciaire de la décision prise par l'arbitre dans le but d'obtenir des éclaircissements sur le plan juridique[10] ».
Le lendemain, soit le 19 décembre 2018, le premier ministre Blaine Higgs a affirmé :

> « [N] ous ne sommes pas au-dessus des lois. Nous avons une *Loi sur les langues officielles* que je respecte et que nous allons continuer à mettre en application. Ce n'est pas discutable[11]. »

En ce qui a trait aux changements liés à l'embauche ordonnés à ANB, le premier ministre les a caractérisés d'étape provisoire devant être utilisée jusqu'à ce que les postes bilingues puissent être pourvus.

Chisholm Pothier, porte-parole de Medavie, a réagi à l'annonce du ministre Ted Flemming en affirmant :

> « C'est une décision du gouvernement [...] Nous discuterons avec le gouvernement pour comprendre pleinement la nouvelle annoncée hier et la lettre qu'il nous a envoyée.
>
> Comme nous l'avons toujours fait, nous respecterons nos obligations contractuelles, y compris le respect de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick[12]. » [*traduction*]

En outre, M. Pothier a expliqué que les ambulances sans personnel n'ont absolument rien à voir avec les langues, expliquant que les ambulances ne sont jamais immobilisées en raison des exigences linguistiques et que des ambulanciers paramédicaux unilingues sont appelés à travailler lorsqu'aucun personnel bilingue n'est disponible[13].

[8] https://www.acadienouvelle.com/actualites/2018/11/20/moins-de-stress-pour-les-travailleurs-davantage-de-service-pour-les-malades/.
[9] https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/flemming-paramedics-bilingual-hiring-ambulance-new-brunswick-1.4965600 (en anglais).
[10] https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/sante/nouvelles/communique.2018.12.1325.html.
[11] https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1142927/bilinguisme-ambulance-nouveau-brunswick-decision-mcevoy-revision.
[12] https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/higgs-language-laws-flemming-bilingual-paramedics-1.4952577 (en anglais).
[13] https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/flemming-paramedics-bilingual-hiring-ambulance-new-brunswick-1.4965600 (en anglais).

Les Sonier ont également réagi aux déclarations du ministre Ted Flemming, signalant leur intention de se tourner encore une fois vers le tribunal pour qu'il décide si l'annonce du ministre se conforme à l'ordonnance sur consentement[14].

Le commissaire Michel Carrier a lui aussi réagi aux commentaires, indiquant que la décision de l'arbitre n'était pas compatible avec la LLO et la *Charte*, et qu'il était ainsi primordial que le gouvernement effectue la révision judiciaire. Le commissaire a également fait savoir que, lors d'une conversation avec le premier ministre Blaine Higgs, ce dernier avait confirmé que le gouvernement respecterait la LLO. Cela signifie, selon le commissaire Carrier, que les mesures annoncées le 18 décembre « ne doivent pas être mises en œuvre, car elles compromettent le respect des droits linguistiques des Néo-Brunswickois[15]. » [*traduction*]

Dans sa réponse à la volonté du gouvernement d'alléger les exigences linguistiques pour les ambulanciers paramédicaux, le commissaire a aussi abordé les risques pour la santé des patients, affirmant qu'une communication claire et opportune est essentielle dans les situations d'urgence[16] et citant le Dr Aurel Schofield :

> « L'accès linguistique est une affaire de sécurité des patients et ne doit pas être traité comme une sensibilité culturelle ni être utilisé pour semer la discorde politique. La qualité et la sécurité des services de santé sont un objectif que recherchent les deux communautés linguistiques. Ceci doit prévaloir sur toute position politique. » [*traduction*]

Le 11 janvier 2019, à la suite de ces commentaires et des réactions qui s'en sont ensuivies, le commissaire Carrier a rencontré le ministre de la Santé, le PDG de Medavie, le PDG d'ANB et le vice-premier ministre pour tenter d'arriver à une solution. Pendant cette rencontre est né un nouveau modèle visant à remplacer les consignes données à ANB par M. Flemming en décembre. Les ambulanciers paramédicaux unilingues seraient placés dans des « équipes mobiles » permanentes à temps plein pour pourvoir les postes bilingues jusqu'à ce que ceux-ci puissent être pourvus par des ambulanciers paramédicaux possédant les compétences linguistiques requises. Ce modèle permettrait à ANB de reconnaître les ambulanciers paramédicaux unilingues et de leur fournir une sécurité d'emploi tout en reconnaissant également que, selon la *Loi*, au moins un membre de toute équipe de deux ambulanciers paramédicaux doit être bilingue. Par ailleurs la province et ANB s'engagent à trouver du personnel qualifié pour pourvoir les postes désignés bilingues.

Le commissaire est satisfait de la décision gouvernementale d'accorder une permanence aux travailleurs paramédicaux unilingues tout en prévoyant leur redéploiement au fur et à mesure que de nouveaux employés bilingues rejoindront les rangs d'ANB pour occuper les postes nécessitant la connaissance des deux langues officielles.

La révision judiciaire de la décision arbitrale

Puisque l'ordonnance sur consentement de la Cour du Banc de la Reine et la décision arbitrale étaient contradictoires et qu'il était nécessaire de clarifier les choses, ANB a déposé une demande de révision judiciaire de la décision arbitrale le 7 mai 2018.

Le 8 juin 2018, le CLO a soumis une requête pour obtenir la qualité d'intervenant dans cette affaire

[14] https://www.acadienouvelle.com/actualites/2018/12/19/ambulance-la-famille-sonier-prete-a-retourner-devant-les-tribunaux/

[15] https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/official-languages-commissioner-bilingual-paramedics-judicial-review-1.4954043 (en anglais).

[16] https://tj.news/telegraph-journal/story/100807914/ (en anglais).

judiciaire. En effet, le commissaire estimait posséder une expertise particulière en matière de droits linguistiques et pouvoir aider la Cour à rendre une décision. Le 3 janvier 2019, la Cour a accordé la qualité d'intervenant au CLO. Dans sa décision, la Cour déclarait :

> [...] à mon avis, le Commissariat a, à tout le moins, un intérêt indirect dans cette affaire, compte tenu de son rôle d'enquête, de rapport et de recommandation en ce qui concerne la conformité à la *Loi sur les langues officielles*. De plus, je suis d'avis que la Cour pourrait bénéficier des arguments que le commissaire doit fournir pour résoudre les questions en litige entre les parties. (paragraphe 24) [*traduction*]

Une audience de requête en révision judiciaire a eu lieu le 24 janvier 2019. Le CLO a présenté à la Cour un mémoire préalable à l'audience dans lequel le commissaire soutenait :

- que l'arbitre avait outrepassé ses pouvoirs lorsqu'il a procédé à l'interprétation des droits linguistiques figurant dans la *Charte* et dans la *Loi sur les langues officielles*;
- qu'il avait mal appliqué la jurisprudence dans le domaine des droits linguistiques;
- qu'il avait commis une erreur de droit de taille en donnant préséance à la politique linguistique du gouvernement sur les droits linguistiques de la *Charte* et de la *Loi sur les langues officielles*;
- qu'il avait mal interprété le rôle du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick; et
- qu'il n'a pas reconnu que la *Charte* et la *Loi sur les langues officielles* exigent un service de qualité égale dans les deux langues officielles dans chaque région de la province sans délai.

Le 23 mai 2019, la Cour a rendu une décision[17] annulant la décision de l'arbitre, précisant très clairement qu'ANB doit, en tout temps et partout au Nouveau-Brunswick, fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. En ce qui a trait au choix entre les approches « personnelle » et « territoriale », le paragraphe 95 de la décision de la Cour indique :

> Tout comme les dispositions de la *Charte*, le droit de tout membre du public d'obtenir des services dans la langue officielle de son choix n'est limité par aucune considération territoriale ou autre. Les membres du public du Nouveau-Brunswick ont le droit de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix partout dans la province. [*traduction*]

[17] 2019 NBQB 097.

Une approche personnelle plutôt que territoriale

Au Nouveau-Brunswick, le législateur a décidé d'utiliser une approche « personnelle » plutôt que « territoriale » dans la prestation de services publics bilingues à la population. Selon l'approche « territoriale », l'emploi d'une langue est étroitement lié à la concentration de ses locuteurs dans une zone géographique donnée. Ainsi, les services offerts dans la langue du citoyen ne le seront que dans une région définie ou plus, et nulle part ailleurs. L'approche « territoriale » promeut donc l'unilinguisme à l'intérieur d'un territoire donné. Elle émerge de la tendance des locuteurs d'une même langue à se regrouper géographiquement, ce qui devrait normalement coïncider avec les frontières linguistiques. Les personnes habitant un même territoire parlent généralement la même langue et celles qui s'y installent doivent utiliser la langue dominante du territoire dans l'espace public, l'emploi de toute autre langue étant limité à l'espace privé. Ce n'est pas l'approche adoptée par le Nouveau-Brunswick.

L'approche « personnelle », quant à elle, est plutôt axée sur la possibilité d'employer une langue minoritaire dans un territoire où la majorité de la population parle une autre langue. En théorie, dans cette approche, les personnes ne sont plus limitées par un territoire géographique particulier dans l'emploi de leur langue et peuvent exercer leur droit partout, sans restrictions territoriales. Il s'agit de la solution adoptée par le Nouveau-Brunswick et ANB doit, par conséquent, fournir ses services dans les deux langues officielles, et ce, partout dans la province.

On retrouve l'autorité de « l'approche personnelle » au paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui précise ce qui suit :

20(2) Le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services.	20(2) Any member of the public in New Brunswick has the right to communicate with, and to receive available services from, any office of an institution of the legislature or government of New Brunswick in English or French.

Cette disposition constitutionnelle ne prévoit aucune restriction quant à l'emploi des langues officielles. Un membre du public au Nouveau-Brunswick a le droit de communiquer et de recevoir des services d'une institution de la législature ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick dans la langue officielle de son choix, peu importe où il se trouve dans la province. Ainsi, un citoyen anglophone a droit à un service en anglais d'ANB à Shippagan et une personne francophone a droit à un service d'ANB en français à St. Stephen.

La décision de la Cour aborde ensuite la question du service d'assistance téléphonique. Confirmant, au paragraphe 91, que l'utilisation d'un service d'assistance téléphonique n'était pas suffisante pour respecter le droit de recevoir des services de qualité égale, la Cour a déclaré que des décisions précédentes des tribunaux :

> [...] ont clairement établi que l'utilisation d'un système radio ou téléphonique ne suffit pas à satisfaire aux obligations aux termes de la *Charte* et de la LLO, puisqu'il ne s'agit pas d'un service de qualité égale. Bien que l'utilisation d'un système radio ou téléphonique puisse être acceptable lorsqu'un membre du public ne parle aucune des deux langues officielles, il ne s'agit pas, en ce qui a trait aux langues officielles, d'un service de qualité égale et serait « comparable à une demande de mesures d'adaptation », ce qui, en matière de langues officielles, a été interdit dans l'arrêt *Beaulac*, ci-dessus, et dans les décisions qui ont suivi, dont celles de notre Cour d'appel. À mon avis, le défaut de reconnaître ce fait de la part de l'arbitre constitue une erreur de droit. [*traduction*]

En concluant que l'arbitre a commis une erreur de droit et en annulant sa décision, la Cour conclut, aux paragraphes 111 à 112 :

> 111. À mon avis, l'effet net des conclusions et des interprétations de l'arbitre dans sa décision serait de nier le droit des citoyens du Nouveau-Brunswick de recevoir des services de qualité égale dans la langue de leur choix partout dans la province, comme le prévoient la ***Charte canadienne des droits et libertés*** et la ***Loi sur les langues officielles***. [*traduction*]
>
> 112. Pour cette raison, [...] la décision de l'arbitre serait déraisonnable parce qu'elle élimine plutôt qu'elle ne limite le droit garanti par la *Charte* en cause. [*traduction*]

Les obligations linguistiques d'ANB sont maintenant très claires

Grâce à cette décision de la Cour du Banc de la Reine, il ne fait plus aucun doute que les ambulances doivent être dotées, en tout temps, de personnel qui peut communiquer et fournir des services dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick, et ce, partout dans la province.

Le commissaire aux langues officielles remercie le gouvernement du Nouveau-Brunswick d'avoir poursuivi la révision de la décision arbitrale et de ne pas avoir mis en œuvre cette décision en attendant le jugement de la Cour.

Une décision judiciaire qui limite les demandes de révision judiciaire des rapports d'enquête du commissaire

Selon le paragraphe 43(18) de la LLO, un plaignant qui n'est pas satisfait des conclusions du commissaire aux langues officielles ou de la suite donnée à sa plainte peut déposer un recours devant la Cour du Banc de la Reine.

La décision du 23 mai 2019 de la Cour du Banc de la Reine[18] a confirmé que l'examen d'un rapport du commissaire ne peut se faire que dans les limites des dispositions du paragraphe 43(18). Par conséquent, seule une personne qui a déposé une plainte auprès du CLO peut demander qu'un rapport du commissaire soit examiné par les tribunaux.

[18] 2019 NBQB 097, au para. 90.

LE COMMISSAIRE CARRIER PROPOSE DES MODIFICATIONS À LA LLO DU CANADA AFIN QU'ELLE REFLÈTE MIEUX LE STATUT UNIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick croit qu'une modernisation de la ***Loi sur les langues officielles*** **du Canada** peut grandement appuyer la vitalité des langues officielles au Nouveau-Brunswick. C'est pourquoi, le 26 octobre 2018, à Moncton, le commissaire Michel Carrier a comparu devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles afin de présenter son mémoire sur la modernisation de la LLO du Canada. Un mois plus tard, le 29 novembre 2018 à Ottawa, il faisait le même exercice devant le Comité permanent des langues officielles.

Le mémoire du Commissariat sur la modernisation de la LLO du Canada se divise en trois parties. La première partie fait état de l'unicité juridique du Nouveau-Brunswick en matière de droits linguistiques et des lacunes du régime fédéral créées par la LLO en 1988 à l'égard de cette province. La deuxième partie du mémoire invite le Parlement à corriger ces écarts en reconnaissant dans une LLO fédérale modernisée l'unicité du Nouveau-Brunswick et à harmoniser, lorsque cela s'avère possible, les régimes linguistiques fédéral et néo-brunswickois. La troisième partie invite le Parlement à s'inspirer de la richesse des cinquante années d'expérience néo-brunswickoise en matière de langues officielles, et particulièrement de la plus récente version de la LLO du Nouveau-Brunswick.

Harmoniser l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles partout au Nouveau-Brunswick

Le Commissariat recommande que la LLO fédérale soit modifiée afin d'harmoniser les obligations du gouvernement fédéral et du gouvernement du Nouveau-Brunswick d'offrir leurs services et de communiquer avec le public dans les deux langues officielles partout dans la province.

Au plan fédéral, le public a droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec les bureaux des institutions du Parlement ou du gouvernement du Canada ou pour en recevoir les services là où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ou se justifie par la vocation du bureau. Cela signifie que la LLO fédérale permet à plusieurs bureaux d'institutions fédérales au Nouveau-Brunswick de pratiquer l'unilinguisme. À l'heure actuelle, au moins

deux bureaux fédéraux offrent leurs services uniquement en français et au moins 51 bureaux fédéraux offrent leurs services uniquement en anglais. Des exemples sont donnés dans le mémoire du Commissariat.

Par contre, au plan provincial, les Néo-Brunswickois ont droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement provincial ou pour en recevoir les services, et ce, sans condition. En d'autres termes, le critère de demande importante ne s'applique pas aux institutions provinciales.

Au Nouveau-Brunswick, il existe donc une dissonance frappante entre, d'une part, le « bilinguisme institutionnel complet » en matière de communications et de services provinciaux et, d'autre part, le bilinguisme fédéral, partiel et localisé.

Le Commissariat recommande que le Parlement modernise la LLO fédérale pour qu'elle oblige expressément le gouvernement fédéral d'offrir ses services et de communiquer dans les deux langues officielles, partout au Nouveau-Brunswick. Il suffit, pour atteindre cet objectif, de prévoir que les obligations prévues à l'article 22 de la LLO fédérale valent pour tous les bureaux des institutions fédérales au Nouveau-Brunswick.

Appuyer l'égalité du statut et des droits et privilèges des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick

L'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* enchâsse les droits et privilèges égaux des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick, incluant leur droit « à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion ».

Cette reconnaissance constitutionnelle, unique au Canada, ne se voit aucunement reflétée dans la LLO fédérale actuelle.

Le Parlement devrait moderniser la LLO du Canada, à la lumière de l'ajout de l'article 16.1 à la *Charte* en 1993, pour que celle-ci prévoie et encadre une obligation du gouvernement fédéral de tenir compte des droits et des privilèges égaux des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick.

Une telle modernisation pourrait être atteinte en prévoyant à la Partie VII de la LLO fédérale un engagement additionnel – accompagné d'une obligation de prendre des mesures positives afin de le mettre en œuvre – du gouvernement fédéral de reconnaître et de promouvoir le statut et les droits et privilèges égaux des communautés linguistiques française et anglaise du Nouveau-Brunswick, notamment du droit de celles-ci aux institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. Par exemple, la LLO fédérale devrait exiger que le gouvernement fédéral tienne compte de l'égalité de statut des communautés linguistiques anglophone et francophone de la province dans ses politiques d'immigration afin de maintenir l'équilibre linguistique existant.

DES PROPOSITIONS RETENUES

Comité sénatorial permanent des langues officielles

Le rapport final du Comité sénatorial permanent des langues officielles fait écho aux recommandations formulées par le commissaire Carrier et d'autres intervenants du Nouveau-Brunswick. Il convient de souligner en particulier la recommandation 16 :

Recommandation 16
Le prolongement des droits constitutionnels du Nouveau-Brunswick

16.1 Modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de reconnaître l'égalité de statut de la communauté linguistique française et de la communauté linguistique anglaise du Nouveau-Brunswick, comme l'établit l'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Dans les circonstances, prévoir :

- que le préambule de la *Loi* soit modifié pour faire référence à cette égalité de statut;
- que les employé(e)s d'expression française et d'expression anglaise qui travaillent dans la fonction publique fédérale au Nouveau-Brunswick soient représenté(e)s de manière à refléter cette égalité de statut;
- que toutes les initiatives touchant à l'épanouissement et au développement de ces deux communautés tiennent compte de l'égalité de leur statut et reconnaissent leur droit à des institutions éducatives et culturelles distinctes;
- que le gouverneur en conseil soit tenu de prendre des mesures d'application de ces exigences.

16.2. Modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de reconnaître que l'offre de communications et de services au public dans les deux langues officielles s'applique partout au Nouveau-Brunswick. Dans les circonstances, prévoir :

- que les obligations de la Partie IV s'appliquent au Nouveau-Brunswick sans égard aux critères de la demande importante et de la vocation du bureau;
- que le gouverneur en conseil soit tenu de prendre des mesures d'application de ces exigences.

Comité permanent des langues officielles

Le rapport du Comité permanent des langues officielles fait aussi écho à certaines recommandations du commissaire. À cet égard, il faut souligner les recommandations 1 et 7 :

Recommandation 1
Que le gouvernement du Canada, dans le cadre du processus de modernisation de la *Loi sur les langues officielles*, ajoute une clause interprétative visant à favoriser les buts et les objectifs de la *Loi* ; définisse et renforce la notion de mesures positives et autres concepts clés liés à l'application effective de la *Loi* et reconnaisse la spécificité constitutionnelle du Nouveau-Brunswick.

Recommandation 7
Que le gouvernement du Canada dépose un projet de loi visant à moderniser la *Loi sur les langues officielles* qui comporte une nouvelle section qui vise à encadrer le rôle du gouvernement du Canada dans le domaine de l'éducation dans la langue de la minorité. Cette nouvelle section devrait inclure, entre autres :

a) une disposition visant à assurer le dénombrement des ayants droit en vertu de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*;
b) une disposition qui fait en sorte que les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire sur le plan des infrastructures scolaires et culturelles soient désignés prioritaires dans le processus d'aliénation des biens immobiliers excédentaires du gouvernement du Canada en vertu du paragraphe 16.1 (1) tel qu'il s'applique au Nouveau-Brunswick et de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

IMMIGRATION ET LANGUES OFFICIELLES

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

RÉSULTATS PROVINCIAUX EN MATIÈRE D'IMMIGRATION

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

Le PCNB est le principal programme d'immigration provincial. Il a été rendu possible grâce à une entente avec le gouvernement du Canada. Par l'intermédiaire du PCNB, le Nouveau-Brunswick peut sélectionner des gens d'affaires et des travailleurs qualifiés du monde entier souhaitant vivre au Nouveau-Brunswick et contribuer à l'économie provinciale. Par ailleurs, depuis 2017, le gouvernement provincial administre le Programme pilote d'immigration au Canada atlantique (PPICA). Ce programme pilote aide les employeurs du Nouveau-Brunswick à embaucher des travailleurs étrangers qualifiés qui souhaitent immigrer dans la province, et des étudiants étrangers qui souhaitent demeurer dans la région après avoir obtenu leur diplôme.

Le tableau ci-dessous présente les pourcentages de certificats de nomination émis dans le cadre du PCNB et du PPICA, réparti selon la ou les langues officielles parlées par les candidats.

Programme des candidats du Nouveau-Brunswick (par exercice financier)		
Candidats d'expression française	**Candidats bilingues (français et anglais)**	**Candidats d'expression anglaise**
2013-2014 : 1,3 %	2013-2014 : 6,9 %	2013-2014 : 91,8 %
2014-2015 : 7,4 %	2014-2015 : 5,3 %	2014-2015 : 87,3 %
2015-2016 : 18 %	2015-2016 : 2 %	2015-2016 : 80 %
2016-2017 : 11 %	2016-2017 : 6 %	2016-2017 : 81 %
2017-2018 : 8,1 %	2017-2018 : 12,8 %	2017-2018 : 79,1 %

Programme pilote d'immigration et Programme des candidats (1er janvier au 31 décembre 2018)	
Candidats bilingues (français et anglais)	**Candidats anglophones**
19 %	81 %

Conformité à la LLO

RÔLE DU COMMISSAIRE CONCERNANT LE RESPECT DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Le commissaire procède à des enquêtes sur l'application de la LLO, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative. S'il détermine qu'une plainte est fondée, le commissaire peut formuler des recommandations dans son rapport d'enquête afin d'assurer un meilleur respect de la *Loi*. Le commissaire s'efforce de donner suite à chaque plainte avec toute la célérité possible pour d'abord en vérifier l'admissibilité, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées. Le commissaire travaille de manière discrète, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à le dénoncer ouvertement.

Dépôt de plaintes

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

Le paragraphe 43(11) de la LLO permet au commissaire de refuser de mener une enquête ou d'y mettre fin s'il juge que :

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

Le commissaire doit alors motiver sa décision auprès du plaignant.

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

PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1ER AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019

Durant la période allant du 1er avril 2018 au 31 mars 2019, le Commissariat a reçu 167 plaintes. De ce nombre, 89 plaintes étaient recevables, soit 75 alléguant le manque de service en français et 14 alléguant le manque de service en anglais. Par ailleurs, 78 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la LLO. En outre, le Commissariat a reçu 92 demandes de renseignements.

Les principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Commissariat reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte peut faire l'objet d'une enquête, le Commissariat informe l'institution concernée de son intention d'enquêter. Il est à noter que le commissaire peut, lorsqu'il l'estime indiqué, tenter de régler une plainte avant de procéder à une enquête (voir le processus alternatif de résolution ci-dessous).
- L'enquête est menée.
- À la fin de l'enquête, le commissaire fait parvenir son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et au plaignant. Le commissaire peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si le commissaire estime que l'intérêt public le commande, il peut rendre public un rapport d'enquête.

LE PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉSOLUTION

Le commissaire peut tenter de régler une plainte sans procéder à une enquête. Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Par exemple, le Commissariat peut l'utiliser dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette démarche peut aussi être privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête peuvent avoir des conséquences néfastes pour le plaignant. La décision de régler une plainte sans procéder à une enquête se fait au cas par cas. À cet égard, il faut souligner que cette approche repose sur la coopération et la volonté d'agir de l'institution visée par la plainte.

PLAINTES NON RECEVABLES

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

Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat

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

Gestion des ressources humaines dans la fonction publique

Les plaintes comprises dans cette catégorie ne sont pas recevables, car le commissaire n'a pas le mandat de gérer les ressources humaines dans la fonction publique.

Secteur privé

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

Secteur de l'éducation

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

Municipalités exclues de la LLO

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

Institutions fédérales

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

STATISTIQUES 2018-2019

259 COMMUNICATIONS

167 PLAINTES (64 %)

92 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS (36 %)

89 PLAINTES RECEVABLES

LANGUE VISÉE PAR LES PLAINTES RECEVABLES

16 %
Service en anglais

84 %
Service en français

RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES PAR RÉGION (EN %)

Région	Pourcentage
1 Moncton et Sud-Est :	31 %
2 Fundy et Saint John :	2 %
3 Fredericton et la Vallée : (24 % bureaux régionaux) (37 % bureaux centraux)	61 %
4 Madawaska et Nord-Ouest :	3 %
5 Restigouche :	1 %
6 Bathurst et Péninsule acadienne :	1 %
7 Miramichi :	0 %

SERVICES VISÉS PAR LES PLAINTES RECEVABLES

42 % Service en personne

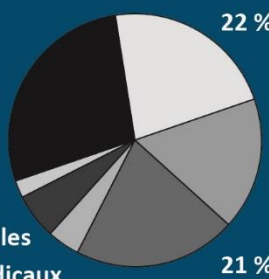
5 % Affichage

26 % Communications téléphoniques

14 % Documents

13 % Information et services en ligne, médias sociaux

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



28 %
Commentaires généraux et plaintes non relatives au mandat

22 % Secteur privé

17 % Secteur de l'éducation

2 % Municipalités exclues

6 % Institutions fédérales

4 % Dossiers médicaux

21 % Gestion des ressources humaines

État d'avancement des plaintes recevables – du 1er avril 2018 au 31 mars 2019			
État	**Service en français**	**Service en anglais**	**Total**
Enquêtes en cours ou terminées et plaintes résolues informellement	53	6	**59**
Enquêtes non entreprises (en attente de renseignements supplémentaires de la part de la partie plaignante ou de l'institution)	13	0	13
Plaintes retirées par la partie plaignante	4	7	11
Cessation d'enquête (plainte ne relevant pas de la compétence du commissaire)	5	1	6
Total	75	14	89

État d'avancement des plaintes recevables traitées (du 1er avril 2018 au 31 mars 2019)

	Nombre de plaintes recevables		État d'avancement des plaintes recevables			Conclusion	
Institution	**Plaintes reçues en 2018-2019**	**Plaintes reportées de l'année précédente**	Enquêtes en cours	Enquêtes terminées	*Résolues informellement	**Plaintes fondées**	**Plaintes non fondées**
Alcool NB Liquor (inclut Cannabis NB)	6	2	4	0	4	0	0
Ambulance Nouveau-Brunswick	3	2	0	1	4	1	0
Association des paramédics du Nouveau-Brunswick	1	0	0	1	0	1	0
Bureau du Conseil exécutif	0	2	0	2	0	2	0
Conseil du Trésor	2	1	0	1	2	0	1
Développement de l'énergie et des ressources	1	0	0	1	0	1	0
Développement social	3	2	0	3	2	3	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	1	1	0	1	0	0
Élections Nouveau-Brunswick	6	0	0	5	1	5	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	1	0	0	2	0	0
Environnement et Gouvernements locaux	1	0	0	0	1	0	0
Finances	1	1	1	0	1	0	0
Force policière de la City of Saint John	0	1	0	1	0	1	0
Fredericton (Cité)**	3	3	1	2	3	2	0
Justice et Cabinet du procureur général	1	0	0	0	1	0	0
Moncton (Cité)	0	1	1	0	0	0	0
Opportunités Nouveau-Brunswick	0	1	0	0	1	0	0
Réseau de santé Horizon	8	5	4	2	7	2	0
Réseau de santé Vitalité	4	2	0	1	5	1	0
Santé	1	1	0	0	2	0	0
Sécurité publique	6	1	1	1	5	1	0
Service Nouveau-Brunswick	8	0	0	0	8	0	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	0	1	0	0	1	0	0
Transports et Infrastructure	2	0	2	0	0	0	0
Total	**59**	**28**	15	**21**	**51**	**20**	**1**
	87		**87**			**21**	

* Lorsque le processus alternatif de résolution est employé, le Commissariat ne cherche pas à déterminer si la plainte est fondée mais oriente plutôt l'ensemble de ses efforts dans la prévention de l'incident qui a été porté à son attention. Le Commissariat déterminera si une plainte est fondée uniquement dans le cadre d'une enquête.

** Deux de ces plaintes, reportées de l'année précédente, visent la Force policière de Fredericton.

ÉCHANTILLON D'ENQUÊTES MENÉES PAR LE COMMISSARIAT

Voici des résumés de rapports d'enquête qui ont été produits au cours de l'exercice 2018-2019. Ces résumés reflètent la diversité des plaintes déposées au Commissariat. Les rapports complets de ces enquêtes peuvent être consultés sur le site Web du Commissariat.

Annonce gouvernementale sur Facebook Live sans interprétation simultanée

Institution visée : Bureau du Conseil exécutif

La plainte en bref

Le plaignant allègue qu'il y a eu un manque flagrant de respect pour la langue française lors d'une annonce gouvernementale qu'il a visionnée en direct par l'intermédiaire de l'outil de diffusion en direct Facebook Live, à partir du compte Facebook du premier ministre. Le plaignant dénonce en particulier des présentations qui ont été faites seulement en anglais. Il déplore aussi que le premier ministre se soit exprimé surtout en anglais. Fait à noter, aucune option d'interprétation simultanée n'était offerte pour les internautes qui désiraient entendre les propos des intervenants dans la langue officielle de leur choix.

Au cœur de cette affaire

Les médias sociaux sont devenus des instruments incontournables pour renseigner le public sur les initiatives gouvernementales. Toutefois, l'emploi des médias sociaux doit respecter toutes les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, y compris l'obligation de diffuser simultanément une information publique dans les deux langues officielles.

Résultat de l'enquête

Dans cette affaire, le Bureau du Conseil exécutif (l'institution) a indiqué que le média Facebook Live est relativement nouveau et que, étant donné qu'il s'agit d'un outil de diffusion en direct, il n'est pas toujours possible de contrôler la langue dans laquelle s'expriment les intervenants. L'institution a confirmé que la conférence de presse en question a été diffusée en direct, sans faire appel à des services d'interprétation. Toutefois, elle prend l'engagement de revoir ses normes et politiques concernant la diffusion en continu des conférences de presse sur Facebook et se dit à l'écoute de toutes suggestions qui pourraient améliorer le processus. Elle propose comme changement que, dorénavant, un avertissement précise que la vidéo Facebook Live est diffusée en temps réel dans la langue des intervenants et que la vidéo intégrale avec traduction et sous-titres sera disponible après l'événement en direct.

À la suite de son enquête, le Commissariat a conclu que l'institution a non seulement enfreint la LLO, mais a aussi omis de respecter l'esprit de cette loi. Le Commissariat est d'avis que, quel que soit le mode de diffusion de l'information utilisé, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour garantir simultanément l'accès à l'information dans les deux langues officielles.

Le Commissariat estime aussi que, même si la totalité des présentations lors de cette journée avait fait l'objet d'une interprétation simultanée vers le français, cela n'aurait pas été pour autant acceptable. En effet, le statut d'égalité du français et de l'anglais requiert un emploi équilibré des deux langues officielles lors d'une annonce gouvernementale.

Le commissaire formule les recommandations suivantes :

- QUE le Bureau du Conseil exécutif cesse de diffuser en direct sur le Web des annonces publiques sans possibilité de les écouter en temps réel dans la langue officielle de son choix.

- QUE le Bureau du Conseil exécutif revoie l'ensemble de ses pratiques en matière d'emploi des deux langues officielles lors d'annonces publiques, et ce afin qu'elles soient conformes non seulement à la lettre, mais aussi à l'esprit de la LLO.

- QUE le Bureau du Conseil exécutif fasse rapport au Commissariat sur la mise en œuvre de ces deux recommandations au plus tard le 1er octobre 2018.

Mise à jour

En septembre 2018, l'institution a communiqué au commissaire sa réponse aux recommandations présentées dans le rapport d'enquête.

Dans sa lettre, l'institution l'informe qu'elle est en train de mettre à jour une directive afin de s'assurer que l'utilisation des médias sociaux respecte les exigences en matière de langues officielles. Plus précisément, en ce qui concerne Facebook Live, l'institution écrit :

> … tous les efforts nécessaires seront déployés pour s'assurer que l'information est présentée à la fois en français et en anglais, grâce à l'interprétation simultanée et aux technologies existantes. Ainsi, du contenu sera diffusé en direct à partir des comptes Facebook anglais et français du GNB et l'interprétation simultanée sera offerte sur les deux comptes. Le public pourra donc choisir de visualiser le contenu en direct dans la langue de son choix.

En ce qui concerne une utilisation plus équilibrée du français et de l'anglais, l'institution écrit ceci :

> … afin de veiller à ce que le respect des langues officielles soit une pratique, nous avons examiné et révisé le guide *Communiquer clairement et efficacement avec les gens du Nouveau-Brunswick* pour y ajouter des directives précises sur l'importance d'inclure les deux langues officielles pendant les événements. Dans la mesure du possible, les Communications gouvernementales du Bureau du Conseil exécutif s'efforceront de présenter les activités dans les deux langues officielles, en recourant à des personnes bilingues et à l'interprétation simultanée.

Absence de services en français à l'urgence de l'Hôpital de Moncton

Institution visée : Réseau de santé Horizon

La plainte en bref

À leur arrivée en ambulance à l'Hôpital de Moncton, le patient et sa sœur ne reçoivent aucune offre active de service et doivent communiquer avec le personnel soignant en anglais. La sœur du patient doit agir comme interprète pour permettre une communication entre le patient et le personnel. Bien que les deux plaignants aient exprimé leur désir de communiquer en français, le personnel soignant ne fera aucune démarche pour donner suite à leur souhait.

Au cœur de cette affaire

Une communication claire entre le patient et le personnel soignant est essentielle à des soins de qualité. Lorsque la langue devient une barrière, des risques surgissent. Et lorsqu'il s'agit d'une urgence, ces risques augmentent en raison de la rapidité de l'échange de l'information.

Résultat de l'enquête

L'enquête du Commissariat a permis d'établir que la plainte est fondée et que le Réseau de santé Horizon n'a pas respecté les droits linguistiques des plaignants. Cette conclusion s'appuie sur les motifs suivants :

• des profils linguistiques incomplets et un plan de contingence qui n'est pas respecté par le personnel en poste;
• l'institution n'a pu confirmer qu'il y a en tout temps un nombre suffisant d'employés bilingues au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton pour fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Dans le cadre de cette enquête, le commissaire a rencontré la PDG du Réseau Horizon afin de lui faire part de ses vives inquiétudes concernant les manquements récurrents de l'institution à ses obligations linguistiques. La PDG a informé le commissaire qu'elle prendrait des mesures afin que le Réseau se conforme pleinement à la LLO, plus particulièrement par la révision, l'amélioration et la mise en œuvre de son plan sur les langues officielles.

Extrait du rapport d'enquête

Pour les raisons qui précèdent, nous concluons que les deux plaintes sont fondées et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la LLO. Qui plus est, nous estimons que les déficiences en matière de prestation de service en français ont en fait envenimé la situation. En effet, les parties plaignantes devaient déjà composer avec une situation difficile : un problème de santé urgent. Or, l'incapacité de l'institution à assurer la prestation d'un service dans leur langue de choix a créé une situation encore plus difficile pour les deux parties plaignantes.

Lorsqu'un patient arrive à l'urgence, il place toute sa confiance dans l'équipe qui lui prodigue les soins médicaux. Il s'attend à ce que l'équipe médicale sur place saisisse ses explications, émette un diagnostic et lui propose un traitement qui améliorera sa condition. Toutefois, à la lumière des détails des plaintes en l'espèce, nous nous interrogeons sur le fait de savoir si une personne qui choisit d'obtenir un service médical en français au service d'urgence de l'Hôpital de Moncton ne met pas sa santé en jeu lorsque l'équipe médicale sur place est composée d'un nombre insuffisant d'employés capables d'octroyer aux patients un service de qualité en français.

L'institution ne peut mettre sur les épaules d'un patient ou de son accompagnateur francophone le fardeau et la responsabilité d'interpréter l'information médicale qu'on lui donne au service d'urgence. Il est impensable que l'institution s'attende à ce que les patients francophones saisissent et interprètent adéquatement l'information médicale qu'on leur transmet en anglais seulement.

Nous avons cru bon d'inclure à la page 4 du présent rapport les recommandations que nous avions émises dans un dossier antérieur visant le Réseau de santé Horizon. Nous aurions pu en ajouter plusieurs autres puisque cette institution a fait l'objet de plusieurs enquêtes depuis la création du Commissariat. Nous avons produit plusieurs rapports d'enquêtes qui établissaient clairement les manquements à la LLO au sein de la régie Horizon et avons formulé de nombreuses recommandations sur les mesures à adopter pour corriger la situation. Qui plus est, en raison des défis importants auxquels est confronté le Réseau Horizon, nous avons, au cours des années, rencontré divers représentants de l'institution afin d'échanger sur les questions qui nous préoccupaient et de les inciter à accomplir le travail nécessaire pour respecter la LLO.

Il y a quelques années, l'institution a adopté son Plan stratégique en matière de langues officielles. Ce dernier peut être consulté sur le site Internet de l'institution. Ce plan contient plusieurs volets intéressants. Par exemple, sous les Grands thèmes stratégiques, on trouve notamment : Sensibilité et compréhension interculturelles; Services de santé de qualité dans les deux langues officielles; et Amélioration continue et responsabilisation. On trouve aussi sous la rubrique Initiatives stratégiques, des projets pour l'établissement de profils linguistiques, pour la création de plans de contingence, et pour définir les initiatives de rattrapage. Le plan prévoit aussi la création d'un programme de vérification afin d'évaluer la conformité à la LLO et à la politique des langues officielles d'Horizon.

À notre avis, ce plan, en vigueur depuis environ cinq ans, comprend plusieurs éléments qui auraient dû permettre à l'institution de mieux s'acquitter de ses obligations en vertu de la LLO. Pourquoi en 2018 en sommes-nous toujours à traiter de lacunes semblables à celles signalées il y a plusieurs années?

Rencontre avec la présidente-directrice générale

Dans les circonstances, nous avons jugé nécessaire, avant d'achever ce rapport, d'aller au-delà de la réponse que nous a fait parvenir l'institution dans le présent dossier. En effet, nous avons invité la présidente-directrice générale (PDG) de l'institution à nous rencontrer afin de tenter de faire la lumière sur la situation qui, nous devons l'admettre, nous inquiète profondément.

Lors de cette rencontre, nous avons pu constater que la PDG partage la frustration que nous ressentons face aux fréquents manquements en matière de services dans les deux langues officielles au sein des établissements de la régie. Selon la PDG, l'institution continue d'être confrontée à plusieurs défis. À cet égard, elle nous a indiqué que son Plan d'action sur les langues officielles n'a peut-être pas reçu l'attention requise pour qu'il atteigne ses objectifs. Par ailleurs, elle croit que l'institution se doit d'être plus stratégique.

Au cours de la rencontre, la PDG s'est engagée, à titre gestionnaire en chef de l'institution, à ce que la livraison de services égaux dans les deux langues officielles soit une priorité du Réseau Horizon. Pour ce faire, elle nous a informés qu'elle entreprendra les démarches pour que le Plan stratégique en matière de langues officielles soit « enlevé de la tablette », et qu'il soit évalué et révisé à la lumière des défis toujours à relever.

Ces engagements fermes de la PDG nous portent à croire que l'institution est résolument engagée à adopter les mesures pour améliorer ses services dans les deux langues officielles et respecter ainsi ses obligations en matière de langues officielles, et ce, dans les plus brefs délais.

Nous allons nous fier aux engagements de la PDG. Par conséquent, nous n'émettrons pas de nouvelles recommandations dans ce dossier. Nous suggérons toutefois que l'évaluation et la révision du plan sur les langues officielles se fassent à la lumière de nos recommandations précédentes. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le plan, une fois révisé et adopté par le conseil d'administration, devrait faire l'objet d'une campagne d'information afin que tous les employés comprennent que le plan fait partie des priorités de la régie, qu'il établit une ligne de conduite à laquelle tous doivent se conformer et que la régie a l'intention d'utiliser les mesures à sa disposition pour que les employés se conforment au plan dans leurs interactions avec le public.

Les plaignants et le public en général doivent être assurés que l'institution va mettre ce projet en branle avec la plus grande rigueur. À cet égard, nous demandons à l'institution de nous soumettre un rapport d'étape avant la fin de l'an 2018 qui décrira les démarches entreprises à ce jour et les étapes prévues pour les prochains mois.

Des services en français déficients au sein de la Force policière de Fredericton

Institution visée : Force policière de la Ville de Fredericton

La plainte en bref

Une résidente de Fredericton se rend au poste de police de la rue Queen, à Fredericton, pour y rapporter un vol. Elle ne reçoit pas d'offre active de service et ses communications avec deux agents se déroulent en anglais, alors que sa langue de préférence est le français.

Au cœur de cette affaire

Au Nouveau-Brunswick, toute personne a le droit, lorsqu'elle communique avec un policier, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et d'être informée de ce choix. Si le policier ne peut poursuivre la conversation dans une langue officielle, il doit prendre les mesures nécessaires, dans un délai raisonnable, pour lui permettre de respecter le choix de langue de cette personne.

Il incombe aux services de police de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer la prestation de services bilingues aux citoyens.

Résultat de l'enquête

Au terme de son enquête, le Commissariat a conclu que la Force policière de Fredericton a violé les droits linguistiques de la partie plaignante. Cette décision s'appuie principalement sur les motifs suivants :

• L'institution n'a pas contesté les faits relatifs aux interactions entre la partie plaignante et les agents présents au poste de police;
• L'institution ne dispose pas de mécanismes pour vérifier l'offre active de service dans les

deux langues officielles et la prestation de service de qualité égale en français et en anglais.

Dans ce dossier, le Commissariat constate que les réponses données par l'institution indiquent que celle-ci n'est pas résolument engagée dans une démarche pour se conformer à la LLO. À cet égard, il semble bien que l'institution n'ait pas donné suite aux recommandations que le commissaire a formulées dans un précédent rapport d'enquête[19].

Le commissaire formule donc trois recommandations similaires à celles émises dans le précédent rapport :

> • QUE l'institution procède immédiatement à l'étude du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton afin d'assurer en tout temps un service de qualité égale;
>
> • QUE, à la suite de l'identification du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton pour assurer un service de qualité égale en tout temps, l'institution s'engage à respecter ce nombre en procédant à l'embauche d'employés bilingues dès le prochain exercice d'embauche;
>
> • QUE l'institution intensifie la formation des agents afin de s'assurer qu'ils comprennent les droits linguistiques des citoyens.

Mise à jour

À la suite de l'enquête, plusieurs réunions et discussions ont eu lieu entre le Commissariat et la Force policière de Fredericton (FPF), et cette dernière a fourni les précisions suivantes relativement à leurs obligations linguistiques :

- Les policiers de la FPF comprennent l'importance cruciale du droit d'être servi dans la langue officielle de son choix;
- La formation et la sensibilisation en matière de droits linguistiques ont eu lieu, et la FPF continuera d'aborder ce sujet lors des séances de perfectionnement professionnel et des inspections semestrielles;
- La FPF utilise les services d'une consultante pour l'aider à déterminer :
    - le nombre de policiers francophones dont la FPF a besoin;
    - comment y parvenir;
    - comment maintenir ce nombre;
    - le plan de formation nécessaire pour le personnel actuel.
- La FPF s'engage en vue d'un changement de culture.

La FPF s'est donc engagée à apporter les changements qui s'imposent afin de respecter ses obligations en matière de langues officielles. Pour ce faire, la FPF veut notamment déterminer ses besoins en effectif bilingue, mieux former son personnel et modifier la culture organisationnelle. Le Commissaire reconnaît que la FPF est activement engagée dans un processus visant à améliorer sa conformité à la LLO et apprécie les mesures prises et les efforts déployés.

[19] 2016-3013 et 2016-3017

Un examen d'admission qui défavorise les candidats francophones

Institution visée : Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick

La plainte en bref

Les parties plaignantes allèguent qu'elles ont été défavorisées lorsqu'elles ont choisi d'employer le français pour satisfaire aux exigences imposées pour l'exercice de la profession d'infirmière. Elles mentionnent en particulier des problèmes quant à la traduction et à l'adaptation vers le français de la version anglaise de l'examen d'admission à la profession, soit le National Council Licensure Examination Registered Nurse (NCLEX-RN). Par ailleurs, les parties plaignantes dénoncent un manque de ressources pour la préparation à cet examen.

Au cœur de cette affaire

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

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

Résultat de l'enquête

À la suite de son enquête, le Commissariat a conclu que l'association a enfreint la LLO, car elle a adopté un examen d'admission qui défavorise nettement les candidats francophones. En effet, il existe un écart considérable quant aux ressources de préparation à l'examen qui sont disponibles pour une communauté linguistique par rapport à ce qui est disponible pour l'autre. Alors qu'il n'existe qu'une seule banque de questions en langue française – ne comportant aucun examen de simulation et offrant seulement un nombre limité de questions préparatoires – il existe sur le marché un large éventail de simulations d'examen de langue anglaise de haute qualité. Par conséquent, les candidats francophones ne sont pas sur un pied d'égalité avec les candidats anglophones. Il est reconnu que l'association n'exerce aucun contrôle sur ces ressources et qu'elle ne les endosse pas. Toutefois, l'examen NCLEX-RN n'existe pas en vase clos et le Commissariat est d'avis que l'association ne peut faire abstraction de l'existence de ces ressources et de leur disponibilité. Depuis que l'association a pris la décision d'utiliser l'examen NCLEX-RN, les candidats francophones et anglophones ne se trouvent plus sur un pied d'égalité.

Une évaluation indépendante de la version française de l'examen a montré que, en général, les questions d'examen étaient bien traduites. Toutefois, des lacunes ont été constatées dans certaines questions et, selon le réviseur, ces dernières sont attribuables à une manipulation des questions par des personnes n'étant pas des traducteurs agréés, et ce, après que la traduction par des professionnels a eu lieu.

Le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

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

Procédures judiciaires déposées par l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick

En août 2018, l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick (AIINB) a déposé un avis de demande auprès de la Cour du Banc de la Reine demandant que le rapport d'enquête du Commissariat sur l'examen d'admission à la profession, y compris ses recommandations contenues dans le rapport, soit écarté.

À la suite du dépôt de cet avis, le commissaire a communiqué avec les représentants de l'Association afin de bien comprendre leurs doléances et de présenter le point de vue du Commissariat. Par la suite, l'AIINB a fait parvenir au Commissariat une réponse détaillée au rapport d'enquête. Cette lettre présentait la position de l'AIINB relativement à différents éléments du dossier, notamment les recommandations formulées dans le rapport d'enquête.

Dans une lettre adressée à l'AIINB et datée du 9 janvier 2019, le commissaire a réagi ainsi à la réponse détaillée de l'Association :

> *À la lecture de votre lettre, il m'apparaît important de réitérer le constat de notre rapport d'enquête quant à la traduction de l'examen NCLEX-RN : « en général, les questions d'examen étaient bien traduites ». Bien que des lacunes aient été constatées lors de l'examen par un traducteur certifié, le Commissariat n'a pas conclu que la qualité de la traduction enfreignait les exigences de l'article 41.1 de la* Loi sur les langues officielles *du Nouveau-Brunswick. Dans votre lettre vous affirmez que « l'AIINB s'est engagée à assurer le maintien de la qualité de la traduction ». Nous saluons cet engagement.*
>
> *Dans votre lettre, vous semblez maintenir que l'AIINB n'a aucun mandat et n'exerce aucun contrôle en ce qui a trait à la préparation ou à la production de textes commerciaux préparatoires aux examens NCLEX-RN. Vous rappelez aussi que tous les documents préparatoires aux examens NCLEX-RN recommandés par l'AIINB sont disponibles dans les deux langues officielles. Par la suite, vous énumérez une série de mesures prises par l'AIINB qui sont destinées à accroître l'offre de ressources préparatoires à l'examen NCLEX-RN en français. À cet égard, nous avons été ravis d'apprendre la parution au mois de juillet 2018 d'un examen de simulation dans les deux langues officielles contenant 125 questions fournies directement par le fournisseur du NCLEX-RN, et ce, dans la forme exacte du NCLEX-RN et accompagner d'un tutoriel. Nous saluons cette mesure et nous vous encourageons à poursuivre dans cette voie.*
>
> *Tout en reconnaissant ces progrès, nous estimons que la question de l'écart quant aux ressources préparatoires commerciales à l'examen en anglais et en français demeure entière. Étant donné que cette question et d'autres éléments de ce dossier font l'objet d'un litige devant les tribunaux du Nouveau-Brunswick et par égard pour le processus judiciaire, le Commissariat ne fera pas d'autres déclarations publiques concernant ce dossier durant le déroulement de cette procédure judiciaire.*

À la suite de l'envoi de cette lettre par le commissaire, l'Association a retiré son avis de demande auprès de la Cour du Banc de la Reine.

Service téléphonique unilingue pour les détenus

Institution visée : Sécurité publique

La plainte en bref

Le plaignant, un détenu d'un centre correctionnel provincial, éprouve des difficultés à obtenir un service en français lorsqu'il utilise le système téléphonique Synergy, un service fourni par une compagnie privée pour le compte du ministère de la Sécurité publique. Fait à noter, selon le plaignant, les employés du centre correctionnel lui auraient dit qu'ils étaient au courant de ce problème.

Au cœur de cette affaire

Lorsque le gouvernement fait appel à une entreprise du secteur privé pour offrir un service, ce tiers a les mêmes obligations linguistiques que le gouvernement. La LLO prévoit que le gouvernement doit veiller à ce que le tiers respecte ses obligations linguistiques.

Résultat de l'enquête

Le Commissariat a déterminé que le plaignant n'a pas reçu de service en français de la part de l'entreprise Synergy.

Dans sa réponse, l'institution a confirmé que l'entreprise Synergy « est l'entrepreneur fournissant les services téléphoniques aux détenus conformément à un contrat de services professionnels ».

Le Commissariat a donc déterminé que Synergy fournit des services pour le compte de l'institution, et ses communications et services au public sont assujettis à la LLO. L'institution a donc l'obligation de faire en sorte que le service fourni aux détenus soit disponible en tout temps dans les deux langues officielles.

Le Commissariat note que l'institution n'a pas nié que les employés du centre correctionnel ont dit au plaignant que « c'est un problème qu'ils n'ont jamais été en mesure de régler ». Si tel est le cas, nous estimons déplorable que l'institution n'ait pris les mesures appropriées pour se conformer à la LLO et ainsi donner à tous les détenus accès à un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Au terme de son enquête, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

- QUE lorsque l'institution fait appel à un tiers afin qu'il fournisse des services pour son compte, elle fasse des vérifications ponctuelles afin de veiller à ce que ce tiers honore les obligations qui lui sont conférées en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Mise à jour

En juillet 2019, le Commissariat a appris que le système téléphonique Synergy utilisé dans les centres correctionnels à travers la province demeure, en partie, en anglais seulement. Cette affaire est toujours en cours.

Les obligations linguistiques des foyers de soins

Résumé d'une enquête initiée par le commissaire
Institution visée : Développement social

Contexte

Après s'être penché à deux reprises sur la question des obligations linguistiques des foyers de soins, soit en 2008 et lors d'une étude en 2011, le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick a décidé d'examiner à nouveau cette question. D'une part, des intervenants francophones ont exprimé leurs inquiétudes au Commissariat quant à l'absence de services en français dans certaines régions de la province. D'autre part, la position de la province relativement au statut des foyers de soins, position exprimée dans le discours du trône de 2012, ainsi que les recommandations du Comité spécial de révision de la LLO en 2013 ont sensiblement modifié la donne en ce qui a trait à cette question.

Le Commissariat estime aujourd'hui que les foyers de soins sont des tiers au sens de l'article 30 de la LLO. Cette position du Commissariat repose sur le fait que l'activité des foyers de soins au Nouveau-Brunswick est étroitement régie par la province comme le démontrent les éléments suivants :

• la *Loi sur les foyers de soins* et le Règlement 85-187 régissent la mise sur pied et l'exploitation des foyers de soins;
• le ministère du Développement social doit approuver toutes les admissions dans les foyers de soins;
• la Province subventionne les résidents à faible revenu des foyers de soins;
• la Province peut, en vertu de la *Loi sur les foyers de soins*, accorder une aide financière en vue de faciliter et de favoriser la mise sur pied, l'exploitation et l'entretien de foyers de soins dans la province;
• le ministère du Développement social veille « à ce que les 67 foyers de soins se conforment à la *Loi sur les foyers de soins* et aux règlements afférents, de même qu'aux normes et politiques ministérielles. Il gère donc la taille, la structure et les activités générales des foyers de soins ».[20]

Cette relation de tiers a d'ailleurs été confirmée lorsque le gouvernement a affirmé dans le discours du trône de 2012 :

> Afin que votre gouvernement et les fournisseurs de services assurent des services compatibles avec l'objet de la Charte des aînés, des modifications de la *Loi sur l'Ombudsman* seront déposées en vue d'étendre les pouvoirs de l'ombudsman pour inclure les services aux personnes âgées financés par le gouvernement et pris en charge **par des tiers fournisseurs de services, tels que les foyers de soins**, les foyers de soins spéciaux, les foyers de soins spéciaux spécialisés pour les personnes atteintes de démence et les services de soutien à domicile. [Nous soulignons.]

Il faut aussi souligner le fait que le Comité spécial de révision de la *Loi sur les langues officielles* a clairement reconnu dans son rapport la nécessité que tous les aînés de la province aient accès à des services de foyers de soins dans la langue officielle de leur choix :

[20] Site Web du ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick, consulté le 4 février 2018.

Services aux personnes âgées

« Des intervenants et intervenantes rappellent qu'il est essentiel au maintien de la dignité de la personne de vieillir dans sa langue et d'obtenir des services dans sa langue. Ils reconnaissent qu'il n'est pas réaliste de construire partout dans la province des foyers de soins sur une base spécifiquement linguistique si le nombre ne le justifie pas. Ils recommandent cependant que les foyers de soins, les foyers de soins spéciaux et les organismes qui offrent des services aux personnes âgées aient des obligations linguistiques. Différentes pistes sont proposées pour faciliter l'offre de services et la mise en place de mécanismes favorisant l'accès à des activités sociales et culturelles dans sa langue au sein des établissements qui accueillent des personnes âgées des deux communautés linguistiques officielles. Des interventions soulignent que les changements démographiques et le vieillissement de la population exigent de nouvelles stratégies et de nouvelles approches pour offrir les services aux personnes âgées et que ces services sont beaucoup plus larges que les foyers de soins. » (p. 7)

« Le comité rappelle que les personnes âgées ont le droit de recevoir des services dans la langue de leur choix et qu'il est important de remémorer ce droit aux ministères chargés d'élaborer et de mettre en place des services pour ces personnes. Le comité souligne que la question des services aux personnes âgées est en constante évolution et beaucoup plus large que la question des foyers de soins. Le comité est d'avis que toute nouvelle stratégie doit tenir compte de l'ensemble des services en fonction des besoins actuels et futurs.

Le comité recommande que le gouvernement :
• cerne l'ensemble des besoins des personnes âgées pour les prochaines années en tenant compte des besoins spécifiques des communautés linguistiques;
• revoie les lois et règlements applicables afin de tenir compte des besoins cernés;
• élabore les politiques et stratégies nécessaires pour répondre à ces besoins;
• mette en place un plan d'action qui permettra aux personnes âgées de recevoir les services dont elles ont besoin, et ce, dans la langue officielle de leur choix. » (p. 26)

Au cœur de cette affaire

Selon l'article 30 de la LLO, lorsqu'un tiers fournit des services pour le compte d'une institution visée par la LLO, cette dernière a la responsabilité légale de veiller à ce que le tiers honore ses obligations linguistiques.

Dans le cadre de cette enquête, le Commissariat a cherché à savoir comment le ministère du Développement social (l'institution) veille à ce que les foyers de soins respectent les droits linguistiques des Néo-Brunswickois.

Résultat de l'enquête

Les réponses fournies par Développement social dans le cadre de cette enquête ont permis de constater que ce ministère est conscient de son obligation de veiller à ce que les résidents des foyers de soins puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, l'ajout d'une clause sur les obligations linguistiques dans les contrats entre la province et les nouveaux foyers de soins privés constitue une mesure intéressante. Le Ministère présente aussi d'autres mesures administratives censées assurer le respect des droits linguistiques.

Le Commissariat doit cependant conclure que ces mesures sont nettement insuffisantes pour respecter l'article 30 de la LLO et garantir aux aînés francophones et anglophones des services de foyer de soins dans la langue officielle de leur choix.

Le commissaire formule donc les recommandations suivantes :

QUE l'institution se dote d'une stratégie pour répondre aux besoins de services de foyers de soins de chaque communauté linguistique officielle, et ce, en conformité avec le principe d'égalité des deux communautés linguistiques officielles tel qu'il est formulé dans la *Charte canadienne des droits et libertés*;

- QUE l'institution se dote d'un cadre réglementaire destiné à régir la prestation de services dans les deux langues officielles au sein des foyers de soins ainsi qu'à assurer la création de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues, et que le respect de ce cadre réglementaire fasse partie intégrante des conditions requises pour l'obtention d'un permis d'exploitation;

- QUE l'institution adopte des mécanismes efficaces :
    - de vérification de la prestation de services dans la langue de choix du résident;
    - de vérification de l'existence de milieux de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues;

- QUE l'institution élabore et donne une formation sur les droits linguistiques aux dirigeants et aux employés des foyers de soins;

- QUE les inspecteurs des foyers de soins reçoivent une formation leur permettant d'évaluer efficacement la qualité des services dans la langue de choix du résident des foyers de soins ainsi que la qualité du milieu de vie anglophone et francophone au sein des foyers bilingues.

ÉCHANTILLON DE PLAINTES RÉSOLUES À L'AIDE DU PROCESSUS ALTERNATIF DE RÉSOLUTION

La *Loi sur les langues officielles* permet au commissaire de résoudre des plaintes sans procéder à une enquête.

Diverses situations peuvent se prêter à une telle démarche. Ainsi, le commissaire peut l'utiliser dans le cas de plaintes portant sur une situation qui a déjà fait l'objet d'une enquête du Commissariat et qui a donné lieu à l'adoption de mesures correctrices par l'institution. Cette voie sera aussi privilégiée dans le cas où les délais normaux d'une enquête pourraient avoir des conséquences néfastes pour le plaignant. Enfin, ce processus pourra être utilisé pour composer avec un incident isolé qui peut facilement être prévenu une fois porté à l'attention des dirigeants de l'institution.

Lorsque le processus alternatif de résolution est employé, le commissaire ne cherche pas à déterminer si la plainte est fondée mais oriente plutôt l'ensemble de ses efforts dans la prévention de l'incident qui a été porté à son attention.

La plupart des plaintes traitées à l'aide de ce processus au cours de l'exercice 2018-2019 portaient sur l'offre active de service et la continuité de service dans la langue officielle de choix.

Voici un résumé de quatre plaintes qui ont été résolues à l'aide du processus alternatif de résolution.

L'offre active : l'invitation à utiliser la langue officielle de son choix

Les organismes visés par la LLO doivent informer le public, dès le premier contact, que leurs services sont disponibles en français et en anglais. Pour ce faire, le fonctionnaire saluera les gens dans les deux langues officielles en disant par exemple Hello, Bonjour. Il appartient alors au citoyen de choisir la langue officielle qu'il désire utiliser. L'offre active s'applique à tous les types de communication : en personne, au téléphone, dans l'affichage ainsi que dans les communications écrites et électroniques. En résumé, l'offre active est l'invitation à communiquer et à recevoir des services dans la langue officielle de son choix.

Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont
Réseau de santé Vitalité

Premier incident :
Une mère explique que son enfant reçoit des soins continus à l'Unité de pédiatrie de l'Hôpital Dr-Georges-L.-Dumont, mais qu'elle ne reçoit à peu près jamais l'offre active de service au téléphone. La plaignante dit toujours devoir s'y prendre à plusieurs reprises au téléphone afin de réussir à obtenir l'information dans sa langue de choix, qui est l'anglais.

Deuxième incident :
À son arrivée au comptoir d'accueil de ce même hôpital, la mère et son fils ont été accueillis par l'employé en français seulement. La mère a cependant réussi à obtenir son service en anglais après s'être exprimée dans cette langue.

Résultats
Le commissaire réitère que l'institution doit continuer de fournir régulièrement à ses employés et gestionnaires de première ligne des instructions claires sur la façon de servir les citoyens dans la langue officielle de leur choix.

Le Réseau de santé Vitalité indique avoir mis en œuvre plusieurs initiatives pour mieux faire connaître à ses employés et ses gestionnaires l'importance de fournir une offre active au cours des derniers mois. Par ailleurs, le Réseau de santé Vitalité s'est engagé à rappeler à ses employés et gestionnaires ses obligations linguistiques, qui inclut une offre active de service dans les deux langues officielles.

La continuité de service dans la langue de choix

Une fois que le citoyen a exprimé son choix de langue, à la suite de l'offre active de service, il ne devrait pas devoir le réaffirmer. En d'autres termes, une fois le choix de langue établi, l'ensemble de la prestation du service doit respecter ce choix.

Ligne d'information Télé-Soins
Ministère de la Santé

Une femme compose le 811 pour joindre la ligne d'information Télé-Soins et choisit l'option de faire part à la personne au bout du fil de ses préoccupations en français. Quelques minutes plus tard, un infirmier unilingue anglophone la rappelle. La plaignante se sent contrainte à poursuivre la conversation en anglais.

Résultats

L'institution reconnaît que, malgré le fait que l'appelante avait choisi le français, elle a reçu un rappel d'un infirmier anglophone, probablement dû à une erreur dans le système. Des employés bilingues travaillaient au moment de l'appel, et le rappel aurait pu être effectué en français. Pour atténuer le risque que ce genre de situation ne se reproduise, l'institution présente au Commissariat un plan d'action en 5 points qui comprend notamment une révision des politiques et procédures, et des rappels auprès du personnel de la ligne Télé-Soins.

Force policière de la Ville de Fredericton

Un citoyen reçoit un appel d'un agent de la Force policière de Fredericton (FPF) pour donner suite à une plainte qu'il avait déposée en français. L'agent ne fait pas d'offre active et parle uniquement en anglais, et ce, malgré le fait que le plaignant a répondu au téléphone et à ses questions en français. Le plaignant doit demander à deux reprises en français que la conversation se déroule dans cette langue. L'agent indique finalement qu'il demandera à un agent bilingue de le rappeler.

Résultats

Dans ce dossier, le Commissariat constate que l'agent n'a pas respecté le choix de langue du plaignant et qu'il a continué la conversation en anglais après que le plaignant a clairement fait part de son désir de recevoir son service en français.

La FPF reconnaît que les droits linguistiques du plaignant n'ont pas été respectés et elle s'engage à apporter les changements qui s'imposent afin de

respecter ses obligations en matière de langues officielles. Pour ce faire, la FPF veut notamment déterminer ses besoins en effectif bilingue, mieux former son personnel et modifier la culture organisationnelle.

Service Nouveau-Brunswick

Deux plaignants se rendent au comptoir de Service Nouveau-Brunswick afin de renouveler leur permis de conduire. Dans un premier temps, ils reçoivent leur service dans la langue de leur choix, soit le français. Puis, lorsque le temps est venu de prendre la photo, ils doivent répondre à des questions écrites en anglais seulement. À la demande d'un des plaignants d'obtenir les questions en français, l'employée a répondu que ce n'était pas possible, mais a traduit les questions pour lui. Les plaignants estiment qu'une partie importante du processus de renouvellement du permis de conduire est uniquement en anglais.

Le Commissariat communique avec l'institution afin de régler cette situation. Lors de son enquête, l'institution découvre une lacune dans le système informatique : le choix de langue du client n'apparaît pas à l'écran à moins que le client fasse un changement d'adresse.

L'institution modifie le logiciel; dorénavant, la question du choix de langue apparaîtra au début de chaque transaction, soit sur l'écran contextuel de confirmation d'adresse. Si aucune langue n'est sélectionnée, le message d'erreur « Veuillez sélectionner une langue – préférence » apparaîtra. Un message est également transmis à tous les représentants de la province les informant de ce changement.

UNE POLITIQUE SUR L'AFFICHAGE GOUVERNEMENTAL QUI TARDE À VENIR

Un résident de la région de Miscou a constaté qu'une nouvelle enseigne bilingue annonçant la plage Gallien (connue comme la plage Lanteigne par les résidents de l'endroit) avait été installée dans cette région. À sa surprise, sur le panneau, l'anglais était affiché à gauche et le français, à droite. Le résident a informé le Commissariat qu'il avait demandé au District de services locaux ainsi qu'au ministère du Tourisme, du Patrimoine et de la Culture que le français soit affiché à gauche et que l'anglais soit affiché à droite afin que l'on tienne compte de la composition linguistique de cette région, mais qu'on lui aurait refusé cette requête. Le résident a demandé au Commissariat si les affiches et panneaux installés par le gouvernement devaient respecter la composition linguistique de l'endroit.

Certes, l'information sur le panneau a été affichée dans les deux langues officielles, assurant ainsi une conformité à la LLO. Toutefois, le commissaire doit constater que le gouvernement a l'obligation en vertu de l'alinéa 5.1(1)f) de la LLO d'avoir un plan d'application de la LLO renfermant 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 ».

En vertu de son mandat de promotion de l'avancement des deux langues officielles, le commissaire Carrier a écrit au greffier du Conseil exécutif pour lui faire part de ses vives inquiétudes quant à la lente progression du dossier de l'affichage gouvernemental et pour souligner que cette situation nuit à la progression vers l'égalité réelle des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. Dans sa lettre, il écrit :

> Le Commissariat saisit bien les défis que l'on peut rencontrer lors de la mise en œuvre d'une telle initiative, mais rappelle que la politique sur l'affichage gouvernemental était l'une des mesures prévues dans le premier Plan sur les langues officielles, déposé en décembre 2011.
>
> Nous estimons qu'il y a un bon nombre de régions dont la composition linguistique ne fait aucun doute et qui sont clairement majoritairement francophones, comme c'est le cas dans la Péninsule acadienne et à d'autres endroits dans la province. Pourtant, on y retrouve encore des panneaux gouvernementaux où l'anglais est affiché à gauche ou au-dessus, et le français, à droite ou en dessous.
>
> C'est dans cet esprit que je désire vous faire part de ces faits afin que vous remédiiez à cette situation le plus tôt possible. Je demande que les correctifs appropriés soient à la mesure de vos engagements et qu'une politique claire sur l'affichage gouvernemental soit établie dans les plus brefs délais et qu'elle soit mise en œuvre par l'appareil gouvernemental afin que les affiches et panneaux que ce dernier choisit d'installer reflètent la composition linguistique de toutes les régions où il y a clairement une majorité francophone, notamment dans la région de Miscou.

Dans une lettre datée du 26 juillet 2019, le greffier du Conseil exécutif a répondu à la lettre du commissaire Carrier en ces termes :

> Quoique vous ayez conclu que la LLO est inopérante dans ce cas particulier, nous reconnaissons votre position selon laquelle cette situation pourrait être réfractaire à la progression vers l'égalité réelle de nos deux communautés de langues officielles au Nouveau-Brunswick et votre demande de remédier à cette situation. Je m'engage donc à travailler avec les ministères en question pour nous assurer que les correctifs appropriés sont à la mesure de nos engagements et qu'une politique claire sur l'affichage gouvernemental est établie dans les plus brefs délais.

Le commissaire prend note de ces engagements du greffier du Conseil exécutif et attend avec intérêt une politique claire qui reflète la réalité linguistique des régions de la province.

Le commissaire n'en est pas à son premier rappel

Depuis plusieurs années, le commissaire rappelle au gouvernement l'importance d'adopter une politique sur l'affichage gouvernemental. Voici une chronologie de ces rappels.

Rapport annuel 2009-2010

Le commissaire a recommandé au premier ministre que la province se dote d'une politique équilibrée sur l'affichage gouvernemental qui respecte pleinement le principe d'égalité des deux langues officielles tout en tenant compte de la réalité linguistique des régions.

En vertu de cette nouvelle politique, tout affichage produit par une institution assujettie à la LLO devrait accorder la même importance visuelle aux deux langues tout en reflétant la réalité linguistique du milieu. Ainsi, dans les régions majoritairement anglophones, l'anglais serait placé à gauche, le français à droite. Dans les régions majoritairement francophones, le français serait placé à gauche, l'anglais à droite. Dans toutes les autres régions, le positionnement alternerait afin de refléter l'égalité des deux langues. En outre, le français et l'anglais devraient figurer côte à côte et non l'un au-dessous de l'autre. La superposition serait permise seulement lorsque l'espace physique serait insuffisant et, le cas échéant, l'ordre de présentation devrait refléter la réalité linguistique de la région.

Rapport annuel 2010-2011

Dans le cadre du processus de révision de la LLO, le commissaire a recommandé d'inclure des dispositions sur l'affichage gouvernemental afin que ce dernier, tout en assurant un traitement égal aux deux langues officielles, reflète, par le positionnement des mots anglais et français, la réalité linguistique des régions.

Selon l'article 29 de la LLO, « tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles ».

Les panneaux routiers (y compris l'affichage touristique), les enseignes devant les immeubles gouvernementaux, les indications dans les bureaux gouvernementaux sont autant d'exemples d'affichage public gouvernemental. En général, cet affichage respecte la LLO. Toutefois, plusieurs ont noté que l'ordre de présentation des deux langues favorise généralement l'anglais, et ce, même dans des régions majoritairement francophones : l'anglais se trouve à gauche ou au-dessus; le français à droite ou au-dessous. Sachant qu'on lit généralement de gauche à droite et de haut en bas, l'ordre de présentation actuel ne contribue pas à promouvoir la langue française. Si certaines dispositions graphiques sont logiques en raison de la syntaxe (par exemple Ch. Mazerolle Rd), un ordre de présentation qui favorise l'anglais dans des régions

majoritairement francophones apparaît inapproprié, car il ne reflète pas la réalité linguistique du milieu.

Changements apportés à la LLO en 2013

L'affichage gouvernemental : une mesure du plan d'application de la LLO

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

Il est intéressant de noter que l'article 5.1(1)f), qui concerne l'affichage gouvernemental, prévoit ce qui suit :

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

> 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.

Rapport annuel 2015-2016

L'examen du Plan de mise en œuvre de la LLO par le Commissariat permet de constater l'existence d'une mesure particulière en matière d'affichage : « Le gouvernement élaborera une politique sur les panneaux et les affiches ». Toutefois, on ne précise pas que cette politique tiendra compte de la composition linguistique d'une région.

Dans une lettre, le gouvernement a précisé ce qui suit :

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

Rapport annuel 2017-2018

Le premier ministre du Nouveau-Brunswick doit faire rapport annuellement sur les résultats de la mise en œuvre du Plan d'application de la LLO. Ainsi, en mars 2017, il a présenté le premier rapport d'évaluation du plan. À la suite du dépôt de ce document, le Commissariat a entrepris une enquête afin de déterminer si la mise en œuvre du plan gouvernemental respectait les dispositions de la LLO et permettait d'atteindre les objectifs fixés par la *Loi*, notamment en matière d'affichage gouvernemental.

Lors d'une rencontre avec les représentants du ministère des Transports et de l'Infrastructure, le Commissariat a appris que le dossier de l'affichage n'avait pas progressé depuis environ un an. Diverses raisons ont été invoquées. D'une part, les fonctionnaires responsables de ce projet ne travaillent plus pour ce ministère. D'autre part, la sous-ministre a expliqué que son ministère n'avait toujours pas déterminé la méthode pour délimiter les régions aux fins de la composition linguistique. Le Ministère s'interroge d'ailleurs sur les données à utiliser pour déterminer la composition linguistique d'une région.

Le Commissariat déplore cette situation et rappelle que ce projet de politique sur l'affichage gouvernemental était l'une des mesures prévues

Promotion des deux langues officielles

UNE CÉRÉMONIE HAUTE EN COULEUR POUR MARQUER LE 50E ANNIVERSAIRE DE LA LLO

Le 18 avril 1969, la première loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick recevait la sanction royale. Cinquante ans plus tard, le 18 avril 2019, une cérémonie haute en couleur se tenait à la Résidence du Gouverneur à Fredericton pour marquer cet important anniversaire.

Une centaine de personnes, dont le premier ministre Blaine Higgs, le commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, plusieurs députés provinciaux et d'autres invités de marque ont assisté à la cérémonie organisée par le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick et le Bureau de la lieutenante-gouverneure. Le commissaire aux langues officielles par intérim, Michel A. Carrier, a présidé cette activité.

La cérémonie a débuté par un chant traditionnel malécite interprété par Imelda Perley, de la Première nation Tobique (Wolastoq). Par la suite, Jasmine Nadeau, une élève de l'école Les Éclaireurs, et Muriel Fisher, une élève en immersion de l'école George Street, toutes deux de Fredericton, ont interprété en duo l'hymne national dans les deux langues officielles.

Afin de souligner la richesse culturelle des langues officielles, la cérémonie a mis en vedette des artistes du Nouveau-Brunswick. Ainsi, Monique Poirier, artiste acadienne, et Isabelle Thériault, artiste multi-instrumentiste et députée de Caraquet, ont interprété le « Pays imaginaire », œuvre de Calixte Duguay qui décrit un pays qui est petit dans son immensité et puissant dans sa fragilité. Lydia Mainville, violoncelliste et chanteuse-compositrice de l'île Darlings, a joué « Saltwater Daughter », une œuvre racontant le lien puissant qui nous unit à la mer et nous fait vivre au rythme de ses vagues. Jenna Lyn Albert, jeune poète acadienne et poète officielle de la Ville de Fredericton, a récité son œuvre « Langue Way Home », un poème puissant exprimant ses sentiments quant à la dualité linguistique et au bilinguisme.

La lieutenante-gouverneure, l'honorable Jocelyne Roy Vienneau, absente pour des raisons de santé, a fait parvenir un message dans lequel elle a déclaré : « Le bilinguisme rend le Nouveau-Brunswick plus fort, plus intelligent, plus inclusif, plus innovant, plus inspirant. »

Dans son discours, le premier ministre Blaine Higgs a évoqué la fierté des Néo-Brunswickois de pouvoir vivre en harmonie dans la seule province officiellement bilingue de notre pays. « *Nous devons continuer à progresser vers une égalité véritable entre les communautés linguistiques officielles, et, surtout, vers une meilleure compréhension de l'importance de la* Loi sur les langues officielles*. »*

Pour sa part, le Commissaire aux langues officielles du Canada, Raymond Théberge, a rappelé que le Nouveau-Brunswick est un modèle à suivre à l'échelle canadienne et internationale. : « *Depuis un demi-siècle maintenant, contre vents et marées, le Nouveau-Brunswick fait office de figure de proue en ce qui a trait aux langues officielles et à l'expérience canadienne. Quelle source de fierté!*

À la fin de la cérémonie, le commissaire Carrier a invité les participants à inscrire leurs espoirs pour l'avenir du Nouveau-Brunswick sur des cartes postales qui seront placées dans une capsule temporelle, laquelle sera scellée pendant un demi-siècle. En avril 2069, lors du centième anniversaire de la LLO, les cartes provenant de la capsule permettront de mesurer les progrès accomplis au cours des 50 prochaines années.

LET'S CELEBRATE!
50
CÉLÉBRONS ENSEMBLE!

UN GROUPE DE TRAVAIL POUR ACCROÎTRE LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES DU BILINGUISME AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Le Conseil d'entreprises du Nouveau-Brunswick et le Conseil économique du Nouveau-Brunswick ont annoncé le 3 juin 2019 qu'ils formeront un groupe de travail afin d'accroître les retombées économiques du bilinguisme dans la province. Ils mettent ainsi en œuvre la principale recommandation de l'étude du Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Deux langues, c'est bon pour les affaires*.

Les auteurs de cette étude, l'économiste, Pierre-Marcel Desjardins, et le spécialiste en développement économique, David Campbell, ont d'ailleurs présenté une mise à jour de leur étude lors de l'annonce de la création du groupe de travail.

Deux langues, c'est bon pour les affaires présente neuf principaux avantages économiques attribuables au caractère et à la main-d'œuvre bilingues de la province. Par exemple, grâce à ses deux langues officielles, le Nouveau-Brunswick a une industrie de centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif qui génère annuellement 1,5 milliard de dollars en revenus d'exportation et emploie plus de 15 000 personnes dans la province. Fait à noter, les personnes unilingues anglaises de la province représentent la majorité des employés de cette industrie. En effet, chaque emploi bilingue créé dans les centres de contact avec la clientèle a entraîné la création de deux emplois unilingues anglais. Parmi les autres avantages du bilinguisme, les auteurs soulignent son rôle clé dans le développement de l'industrie langagière, dans l'essor des revenus d'exportation et dans le développement de l'industrie touristique. Les auteurs de l'étude proposent aussi des moyens de consolider les acquis et d'exploiter tout le potentiel économique du bilinguisme.

Les représentants du groupe de travail ont expliqué qu'ils veulent créer une synergie destinée à tirer davantage profit du caractère bilingue de la province. Ils ont aussi précisé que d'autres organismes pourraient se joindre à leur groupe.

Opportunités NB fournira une perspective au groupe de travail au nom du secteur du développement économique du Nouveau-Brunswick.

Citation de Michel A. Carrier, commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
Je félicite et remercie le Conseil d'entreprises, le Conseil économique et Opportunités Nouveau-Brunswick pour le leadership qu'ils ont choisi d'exercer dans ce dossier si important pour la prospérité de notre province.

Citation d'Adrienne O'Pray, PDG du Conseil d'entreprises du Nouveau-Brunswick
Le Conseil d'entreprises croit qu'il existe des possibilités encore plus grandes pour la province en termes de croissance économique encore inexploitée pour le Nouveau-Brunswick. Nous avons hâte, encore une fois, de travailler en partenariat avec le Conseil économique du Nouveau-Brunswick et Opportunités Nouveau-Brunswick afin de diversifier notre économie et de tirer parti de cet atout incroyable que représente le bilinguisme.

Citation de Thomas Raffy, PDG du Conseil économique du Nouveau-Brunswick
Le bilinguisme économique représente depuis longtemps un important dossier pour le Conseil économique du Nouveau-Brunswick et pour ses membres qui y voient un puissant levier de développement pour notre province. Comme le reconfirme cette étude, le bilinguisme de notre main-d'œuvre s'avère un atout indéniable sur lequel nous devons miser pour diversifier notre économie. Nous sommes des plus heureux de collaborer à ce groupe de travail dont les actions auront un impact réel sur notre avenir.

Citation de Stephen Lund, PDG d'Opportunités Nouveau-Brunswick
Nous reconnaissons les avantages du bilinguisme pour notre économie et son rôle important dans la stimulation des investissements du secteur privé au Nouveau-Brunswick. Nous sommes heureux que ces deux organisations travaillent ensemble à cette importante initiative.

Deux langues, c'est bon pour les affaires

Quelques avantages économiques du bilinguisme au Nouveau-Brunswick*

Centres de contact avec la clientèle et de soutien administratif

1,5 milliard de dollars annuellement en revenus d'exportation

15 200 employés

2/3 : postes unilingues anglais

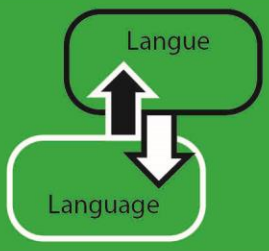
1/3 : postes bilingues

Secteur de la finance et de l'assurance

168 % d'augmentation des emplois au Nouveau-Brunswick entre 2006 et 2018

Liens commerciaux avec le Québec

1,2 milliard de dollars annuellement en revenus d'exportation de services avec le Québec



Industrie langagière dans la province

2e rang canadien • 400 emplois

Autres avantages :

Développement touristique, attraction d'étudiants internationaux, attraction d'immigrants et bien plus encore!

* Cette infographie a été produite à l'aide de l'étude *Deux langues, c'est bon pour les affaires*, réalisée par Pierre-Marcel Desjardins et David Campbell pour le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick - Mai 2019

PRÉSENTATIONS DU COMMISSAIRE

Voici les principales activités au cours desquelles le commissaire Carrier a prononcé un discours durant l'exercice 2018-2019 :

25 octobre 2018	Groupe d'étudiants du professeur Ed Rawlinson Présentation au sujet des langues officielles au Nouveau-Brunswick St. Thomas University, Fredericton
26 octobre 2018	Comparution devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles Présentation au sujet de la modernisation de la *Loi sur les langues officielles* du Canada Moncton
27 novembre 2018	Députés de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick Présentation au sujet du mandat du commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick Fredericton
29 novembre 2018	Comparution devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes Présentation au sujet de la modernisation de la *Loi sur les langues officielles* du Canada Ottawa
26 février 2019	Délégation du Sri Lanka Projet d'avancement de l'égalité entre les langues nationales (PAELN) au Sri Lanka Présentation et discussion au sujet du mandat du commissaire et des langues officielles au Nouveau-Brunswick Fredericton