

Plan du gouvernement sur les langues officielles

Le bilinguisme officiel – Une force

2011 – 2013

**Plan du gouvernement sur les langues officielles
Le bilinguisme officiel – Une force
2011 – 2013**

2011.09

Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000
Fredericton NB E3B 5H1
CANADA

www.gnb.ca/premier

ISBN 978-1-55471-534-3

CNB 8404

Viser plus haut, aller plus loin

Un pas de plus vers l'égalité des deux communautés de langues officielles!

Notre province se démarque déjà dans la Confédération canadienne et dans le monde, notamment, par son originalité, sa détermination et ses objectifs en matière de langues officielles.

Au Canada, nous sommes la seule province officiellement bilingue. Dans le monde, nous sommes un exemple à suivre pour la gestion de la diversité et l'harmonie entre nos communautés.

Depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* en 1969 et son enchâssement, en 1982, dans la *Charte canadienne des droits et libertés* de la Constitution du Canada, tous les gouvernements qui nous ont précédés ont multiplié les efforts pour contribuer à l'égalité des communautés francophone et anglophone et promouvoir un environnement harmonieux. La question des langues officielles a toujours reçu l'appui de l'Assemblée législative et fait la fierté de notre population.

En adoptant le Plan sur les langues officielles 2011-2013, nous reconnaissons d'une part, l'énorme progrès accompli à ce jour et d'autre part, le désir de réduire l'écart qui persiste entre les résultats attendus et la situation réelle. Nous vous encourageons tous et toutes à poursuivre, voire accentuer, notre vision pour l'égalité de nos deux communautés linguistiques.

Une action concertée et coordonnée des ministères et agences du gouvernement nous permettra de mieux répondre aux besoins des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick.

Le premier ministre

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Table des matières

Introduction.....	5
Historique des langues officielles au Nouveau-Brunswick	6
Fondements juridiques	7
Énoncé de principe	7
La vision par secteur d'activités	7
Démarche.....	8
1. La langue de service	8
2. La langue de travail	9
3. Promotion des langues officielles.....	10
4. Connaissance de la <i>Loi sur les langues officielles</i> et autres obligations	10
Constats généraux	11
Cadre logique de la stratégie et des plans d'action pour la période 2011 – 2013	11
Schéma du cadre logique	12
Projection de la situation visée pour la période 2011 – 2013	13
Axe 1 – Langue de service.....	13
Axe 2 – Langue de travail.....	14
Axe 3 – Promotion des langues officielles	15
Axe 4 – Connaissance de la Loi et des autres obligations.....	16
Plans d'action	17
Processus de suivi et reddition de compte.....	18
Annexe 1 : Historique des langues officielles au Nouveau-Brunswick	20
Annexe 2 : Gabarit des plans d'action	23

Introduction

En avril 2009, la *Loi sur les langues officielles* a eu quarante ans. Les progrès des quarante dernières années sont nombreux, mais le gouvernement reconnaît qu'il y a encore beaucoup à faire en matière de langues officielles.

Un comité de coordination des langues officielles a donc été mis en place afin de coordonner l'ensemble des activités du gouvernement en matière de langues officielles et de développer un plan de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

Le plan gouvernemental élaboré par le comité de coordination engage les ministères et agences dans la préparation de plans d'action pour la période 2011-2013. Ce plan de mise en œuvre établit non seulement les mesures nécessaires pour que les ministères et agences répondent à leurs obligations en vertu de la Loi, mais propose également des mesures positives pour le développement des communautés linguistiques.

Il y a lieu de préciser d'emblée que le Plan s'adresse aux ministères et aux agences du gouvernement. Il engage uniquement les employés de la Partie 1 de la fonction publique de la province.

Le chemin critique qui a permis l'aboutissement du plan stratégique est passé d'abord par un constat de la situation actuelle au sein du gouvernement. Cette analyse de la situation actuelle a permis au comité de coordination de fixer les objectifs stratégiques et de définir des mesures à prendre dans les prochains deux ans pour assurer le respect des obligations législatives existantes en matière de langues officielles et se rapprocher encore plus de l'égalité réelle des deux communautés linguistiques.

Le Plan sur les langues officielles est un rouage important de la prochaine révision de la *Loi sur les langues officielles* et témoigne de l'engagement du gouvernement envers le bilinguisme officiel.

Le gouvernement a déjà réitéré cet engagement en établissant un comité spécial non-partisan de l'Assemblée législative pour mener un examen et une consultation de la *Loi sur les langues officielles* et en créant un groupe de travail interministériel qui appuiera le comité spécial dans son mandat. Le processus de révision inclura des consultations avec le public et les intervenants afin d'assurer à chaque citoyen et citoyenne du Nouveau-Brunswick l'occasion d'offrir leurs commentaires.

Un processus de révision de la *Loi sur les langues officielles* doit être entamé d'ici la fin 2012. Le Plan sur les langues officielles et les plans d'action permettront donc au gouvernement de bien suivre l'évolution du dossier des langues officielles, de mieux cibler ses interventions, d'assurer un suivi plus efficace et d'être outillé pour la révision de la Loi.

Historique des langues officielles au Nouveau-Brunswick

La *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, a été proclamée le 18 avril 1969. La Loi reconnaît le français et l'anglais comme langues officielles du Nouveau-Brunswick ainsi que le droit fondamental des Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises de recevoir des services du gouvernement provincial dans la langue officielle de leur choix.

C'est le 17 juillet 1981 que l'Assemblée législative adopte la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*. Cette nouvelle loi affirme, entre autres choses, l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges des deux communautés linguistiques. De plus, elle accorde aux deux communautés le droit à des institutions distinctes où peuvent se dérouler des activités culturelles, éducationnelles et sociales. Enfin, elle encourage le développement culturel, économique et social des deux communautés.

La reconnaissance de l'égalité des langues officielles du Nouveau-Brunswick et leur égalité de statut et de privilèges a été confirmée en 1982 par l'adoption de la *Charte canadienne des droits et libertés* de la Constitution du Canada. En effet, l'article 16 de la Charte enchâsse dans la Constitution le bilinguisme officiel, faisant du Nouveau-Brunswick la seule province au pays ayant deux langues officielles.

En 1993, le gouvernement du Canada modifie la Charte pour y insérer les principes fondamentaux de la *Loi 88*. L'article 16.1 réaffirme l'égalité des communautés anglophone et francophone du Nouveau-Brunswick et leur reconnaît le droit à des institutions culturelles et éducationnelles nécessaires à leur avancement. De plus, l'article de la Charte confirme l'obligation du gouvernement du Nouveau-Brunswick de protéger et de promouvoir ses deux communautés de langue officielle.

En 2002, le gouvernement du Nouveau-Brunswick procède à une révision de sa *Loi sur les langues officielles*. La nouvelle *Loi sur les langues officielles* est entrée en vigueur en août 2002. Son but principal est d'aligner les obligations provinciales en matière de langues officielles sur celles des droits reconnus par la Charte. Elle établit aussi la carte de route pour la mise en œuvre des obligations qui s'y trouvent. La nouvelle loi a notamment mené à la création du poste de « Commissaire aux langues officielles ». Le premier commissaire est nommé en 2003.

En avril 2009, la *Loi sur les langues officielles* a eu quarante ans. Le gouvernement a profité de cet anniversaire d'importance dans l'histoire du Nouveau-Brunswick pour créer le comité de coordination des langues officielles qu'il a chargé de développer un plan stratégique sur les langues officielles. Ce plan est un rouage important pour la prochaine révision de la Loi.

Un tableau complet de l'histoire de la province en matière de langues officielles et des fondements juridiques se trouve en annexe. (Annexe 1)

Fondements juridiques

Sur le plan juridique, la question des langues officielles et l'égalité des communautés de langues française et anglaise au Nouveau-Brunswick reposent sur les lois de la province en matière de langues officielles ainsi que sur la Charte canadienne des droits et libertés, en particulier les articles 16 à 23 qui visent les langues officielles :

- *La Charte canadienne des droits et libertés*, Partie I de la *Loi constitutionnelle* de 1982, gouvernement du Canada, sanctionnée le 29 mars 1982. En 1993, la Charte est modifiée par l'insertion de l'article 16.1 qui garantit l'égalité des communautés anglophone et francophone au Nouveau-Brunswick;
- *Loi sur les langues officielles*, chapitre 0-0.5, Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick, sanctionnée le 7 juin 2002;
- *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick* (Loi 88), chapitre 0-1.1, Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick, sanctionnée le 17 juillet 1981.

Énoncé de principe

Par l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement du Nouveau-Brunswick reconnaît l'importance de faire avancer le statut d'égalité des langues officielles et confirme son engagement à mettre en œuvre toutes les dispositions qui lui permettront d'atteindre, dans les meilleurs délais, l'égalité d'usage des langues officielles.

Au terme de ce cheminement, le gouvernement du Nouveau-Brunswick veut assurer la possibilité à ses employés de travailler dans la langue officielle de leur choix, un engagement qui vise également des mesures de promotion du bilinguisme et à faire connaître et comprendre la *Loi sur les langues officielles*.

La vision par secteur d'activités

La *Loi sur les langues officielles* de la province ainsi que les politiques et règlements qui la régissent nous conduisent à examiner quatre différents secteurs d'activités en matière de langues officielles et à formuler une vision à long terme pour chacun.

1. **En matière de langue de service**
Une offre active et des services de qualité égale, en français ou en anglais, selon le choix du citoyen peu importe où il se trouve dans la province;
2. **En matière de langue de travail**
La possibilité pour les employés de travailler et de faire carrière en français ou en anglais selon leur choix personnel;
3. **En matière de promotion des langues officielles**
La promotion du bilinguisme au Nouveau-Brunswick et l'encouragement, par des mesures positives, du développement des communautés anglophone et francophone de la province;
4. **En matière de connaissance de la *Loi sur les langues officielles***
Une bonne connaissance et compréhension de la Loi, des politiques et des règlements, de même que des obligations de la province en matière de langues officielles.

Démarche

Pour permettre au comité de coordination d'avoir une appréciation générale de la situation des langues officielles dans les ministères et agences et pour leur donner le minimum d'outils nécessaires à leur travail, la direction des langues officielles du ministère des Affaires intergouvernementales a développé un questionnaire à l'intention des responsables dans les ministères pour faciliter la discussion et obtenir des informations de base.

Au courant des mois d'octobre et novembre 2009, l'équipe du ministère des Affaires intergouvernementales a rencontré des représentants de chacun des ministères afin de recueillir leur appréciation de la situation. La mise en commun du résultat des rencontres individuelles a permis de tirer des constats généraux et de déterminer les champs d'intervention. Ces constats ont servi à alimenter la réflexion et les discussions du comité pour engager le processus du développement du plan.

1. La langue de service

Les ministères font l'offre active de leurs services dans les deux langues officielles. Les mesures nécessaires sont mises en place pour que le premier contact avec un membre du public se fasse dans la langue de choix du client. Ces mesures couvrent les postes de réception, les guichets de services et les postes téléphoniques en place pour l'offre de services directs. Cependant, on signale toujours des lacunes et des occasions particulières pour lesquelles la politique sur la langue de service n'est pas complètement appliquée.

De plus, puisqu'il n'existe pas de processus systématique de surveillance dans les ministères pour la question des salutations ou des messages sur les boîtes vocales du personnel, il est impossible de déterminer le niveau de conformité du personnel avec ces directives gouvernementales.

La documentation et les ressources au public sont offertes dans les deux langues officielles. Dans quelques cas, lorsque l'urgence, la nature ou la complexité des documents est trop importante, il arrive que certains ministères choisissent de ne pas traduire ces derniers. Le peu de demandes du public et la question des considérations budgétaires sont aussi souvent évoqués comme des motifs additionnels de ne pas procéder à la traduction.

Il convient de noter qu'en raison des dispositions de la *Loi sur l'éducation* relative à la dualité, les deux secteurs linguistiques au ministère de l'Éducation ainsi que les districts scolaires, écoles et les conseils d'éducation, sont exemptés de la *Loi sur les langues officielles*. Ils fonctionnent uniquement dans la langue officielle dans laquelle ils sont organisés et ne sont pas tenus de travailler ou de fournir des services dans l'autre langue officielle.

Les ministères font des efforts particuliers pour assurer les services spécialisés dans les deux langues. Cependant, dans certains cas, on nous a indiqué que des spécialistes bilingues n'existaient tout simplement pas. Dans ces circonstances, ces services sont offerts en anglais seulement. De plus, certains services qui s'adressent à une population moins nombreuse peuvent être accessibles dans une seule langue.

Les ministères reconnaissent l'obligation de fournir leurs ressources documentaires dans les deux langues et utilisent la plupart du temps, les services de traduction provinciaux. La traduction à l'interne (non professionnelle) est quand même monnaie courante. Certains bureaux ont indiqué ne pas avoir recours aux services de traduction provinciaux pour la documentation distribuée à l'interne. Plusieurs répondants ont indiqué que les budgets prévus pour la traduction sont insuffisants.

Dans certains cas, la version anglaise d'un document est offerte au public en premier lieu, avec une indication que la version française suivra.

Lorsque les ministères font appel à des sous-traitants pour l'offre de services directs au public, ils doivent aussi respecter les obligations linguistiques de la Loi. La nature du service et la proximité avec le public seront déterminantes pour l'offre dans les deux langues.

2. La langue de travail

La politique renouvelée sur la langue de travail est entrée en vigueur en avril 2009. Les ministères ont eu peu de temps pour se l'approprier. Cela dit, la plupart d'entre eux ont transmis les renseignements pertinents à leur personnel et leur ont déjà offert des sessions d'information à ce sujet.

Certains ministères ont rapporté qu'ils offrent déjà la possibilité aux employés de travailler dans la langue de leur choix et ont implanté des processus pour tenir compte de la question de la langue de travail dans leur environnement.

Par ailleurs, on admet que dans certaines situations, il est difficile, sinon impossible, pour un employé de travailler dans la langue de son choix. Parmi les raisons évoquées, on retrouve : la nature des tâches (travail spécialisé); le manque de ressources; le manque de logiciels ou de programmes informatiques dans les deux langues; la nature urgente du travail demandé, ou la culture interne du ministère. Ainsi, certaines agences, ou certaines directions fonctionnent entièrement dans une langue.

Il faut encore ici faire mention de la situation particulière qui prévaut au ministère de l'Éducation et dans les ministères où certaines directions ou institutions offrent des services principalement à l'une ou l'autre des deux communautés linguistiques. Dans ces situations, les employés travailleront dans une langue ou dans l'autre, selon le mandat spécifique. On nous a aussi fait remarquer que ces employés souhaiteraient davantage de jouir de la possibilité de continuer à travailler dans la langue de choix dans leurs échanges avec les agences centrales ou les autres ministères.

On constate également que la situation peut varier selon que l'employé travaille dans un bureau central ou en région.

Les efforts consentis à la communication dans les deux langues avec le personnel varient également d'un ministère à un autre. Plusieurs ministères s'assurent que toutes les communications avec leur personnel se déroulent dans les deux langues alors que d'autres choisissent de communiquer avec certains groupes d'employés dans une langue seulement. Certains ministères appliquent les mêmes directives aux communications qui ne sont pas directement liées au travail.

À l'interne, on constate que la traduction de la documentation est souvent faite par les employés réguliers, sans égard et surveillance de la qualité. Il arrive aussi, et particulièrement dans les bureaux régionaux, qu'on fasse le choix d'une langue fondée sur la composition du personnel.

La langue d'usage dans les activités habituelles du ministère au bureau central dépend du genre d'activités. À quelques exceptions près, les rencontres des cadres supérieurs dans les ministères et agences centrales se font en anglais seulement. Quant aux rencontres avec le personnel, la langue ou les langues utilisées dépendront du gestionnaire qui préside la rencontre, de la composition de l'équipe, ou de la région où se déroule la rencontre.

Il n'y a pas de cohésion relativement à la langue utilisée soit pour l'invitation aux rencontres, les ordres du jour et les présentations. Certaines rencontres se déroulent en français seulement, d'autres en anglais seulement, et certaines sont bilingues. À cause des coûts jugés prohibitifs, on utilise rarement l'interprétation simultanée à l'interne. Il y a peu d'efforts pour bilinguifier ou intégrer des activités dans les deux langues lors des activités sociales organisées dans les ministères.

Il faut noter que la politique sur la langue de travail s'applique au ministère de l'Éducation, mais compte tenu de la dualité dans le système scolaire, elle ne s'applique pas aux divisions du ministère organisées sur la base de l'une ou l'autre des langues officielles. Cette politique ne s'applique pas aux écoles et aux bureaux des districts scolaires. Cette politique s'applique également au ministère de l'Éducation postsecondaire, Formation et Travail, mais elle ne s'applique pas aux collèges communautaires organisés sur la base de l'une ou l'autre des langues officielles.

3. Promotion des langues officielles

Le questionnaire pour la cueillette de données demandait aux ministères de commenter la promotion des langues officielles à l'interne et dans l'exercice de leur mandat de desservir la population. Par exemple, certaines questions présentaient la formation linguistique du personnel, non seulement comme un moyen d'assurer l'offre de services dans les deux langues, mais également pour sensibiliser le personnel aux réalités des deux communautés linguistiques.

Bien qu'ils reconnaissent les mérites de la formation linguistique, les ministères sont hésitants à offrir de la formation à grande échelle, eu égard des ressources budgétaires existantes (ou non existantes). Plusieurs répondants ont indiqué leur insatisfaction par rapport au programme de formation actuel, ses coûts prohibitifs, son manque de flexibilité et son efficacité.

Les ministères qui offrent la formation linguistique à leurs employés ciblent surtout ceux qui offrent un service direct au public. Certains ministères sont prêts à considérer la formation linguistique comme faisant partie de la formation continue de leur personnel. Ils acceptent de défrayer la formation en tout ou en partie. Plusieurs ministères admettent que l'employé suive la formation durant ses heures de travail alors que d'autres exigent qu'il le fasse à l'extérieur des heures normales de travail.

Quelques ministères ont indiqué qu'ils organisent des activités afin de promouvoir les langues officielles dans leur environnement. Certains organisent des journées « francophones », ou des sorties « en français » durant les heures du midi par exemple. Ces activités permettent aux employés de socialiser tout en s'exerçant dans l'autre langue officielle.

Certains ont aussi mentionné qu'ils sont appelés à promouvoir les deux communautés linguistiques dans l'exercice de leur mandat et de mettre en place des mesures qui serviront à leur développement. Il faut cependant reconnaître qu'il n'existe présentement pas de mécanisme ou de pratique gouvernementale commune qui permettent aux ministères de tenir compte, de façon systématique, des besoins ou priorités des communautés linguistiques dans la prise de décision gouvernementale.

Sur une base individuelle, quelques ministères ont pris l'initiative de consulter les communautés pour la mise en place d'un nouveau programme ou pour apporter des changements à leur politique. Certains choisissent de consulter les intervenants directement visés par un dossier, mais on ne tient pas nécessairement compte des intérêts particuliers ou des préoccupations des communautés linguistiques.

Dans des cas particuliers, et pour un nombre très limité de ministères, la nature de leur mandat et de leurs activités fait en sorte qu'il est nécessaire de consulter les communautés linguistiques sur une base continue. Ces ministères ont développé des processus de consultation formels autour de tables de concertation ou autres.

4. Connaissance de la Loi sur les langues officielles et autres obligations

Certains ministères ont organisé des activités pour faire connaître la Loi et les obligations législatives sur les langues officielles, notamment au moment de l'embauche d'un nouvel employé. Plusieurs ministères ont développé des manuels d'orientation pour les nouveaux employés qui comprennent de la documentation sur la question.

En général, les ministères divulguent bien les informations par rapport aux changements de politiques linguistiques ou les nouvelles directives (exemple – politique sur la langue de travail). Ces dernières sont communiquées au personnel. Les répondants n'ont pas rapporté de pratiques exemplaires au sein des ministères relativement à la sensibilisation ou la formation continue du personnel en matière de langues officielles.

L'approche corporative développée, notamment pour la mise en œuvre de cet élément, n'a pas été appliquée de façon systématique à travers l'appareil gouvernemental.

Tous les ministères ont indiqué avoir une personne en poste qui s'occupe du dossier des langues officielles. Cette personne est habituellement le coordonnateur des langues officielles. En général, on reconnaît que cette personne n'est pas placée à un échelon qui lui permet une certaine autorité et que ses tâches se résument à traiter du suivi aux plaintes envers le ministère faites en matière de langues officielles.

Constats généraux

La cueillette de données permet de constater de grandes différences dans la qualité et le nombre de mesures adoptées par les ministères pour assurer le respect de la Loi et des politiques sur les langues officielles. Il appert que les ministères qui offrent le plus souvent des services directs au grand public ont été généralement plus proactifs. Par exemple, ces derniers ont souvent développé des approches plus intéressantes et plus progressistes en matière de questions linguistiques comme la langue de travail ou la promotion des communautés de langues officielles.

Par ailleurs, pour certains ministères, la mesure du succès en matière linguistique se résume au nombre de plaintes qui ont été faites auprès du commissaire aux langues officielles dans l'année précédente, sans autre surveillance pour assurer la conformité à la Loi.

Le questionnement a permis de constater une volonté certaine de la part des ministères de se conformer à la Loi et aux directives et d'offrir des services de qualité dans les deux langues. Cela dit, plusieurs intervenants ont soulevé la question des coûts associés à la traduction et à la formation linguistique ainsi que d'autres défis de taille qui constituent des entraves à une parfaite application. Enfin, certains des répondants ont également remis en question l'équation de l'effort à déployer versus l'importance de la demande dans certaines régions de la province plus unilingues.

Il faut aussi noter la précarité des commentaires relatifs à la politique renouvelée sur la langue de travail qui ont été faits alors que la politique venait à peine d'entrer en vigueur et que les répondants ne connaissaient pas encore réellement les modalités d'application.

Cadre logique de la stratégie et des plans d'action pour la période 2011 – 2013

Dans les sections précédentes, nous avons fait l'état de la situation et déterminé les attentes du gouvernement en matière de langues officielles pour chacun de ses secteurs d'activités. Le principal objet de la planification stratégique qui en découle est de combler, le plus rapidement possible, l'écart entre la situation actuelle et celle qui est souhaitée.

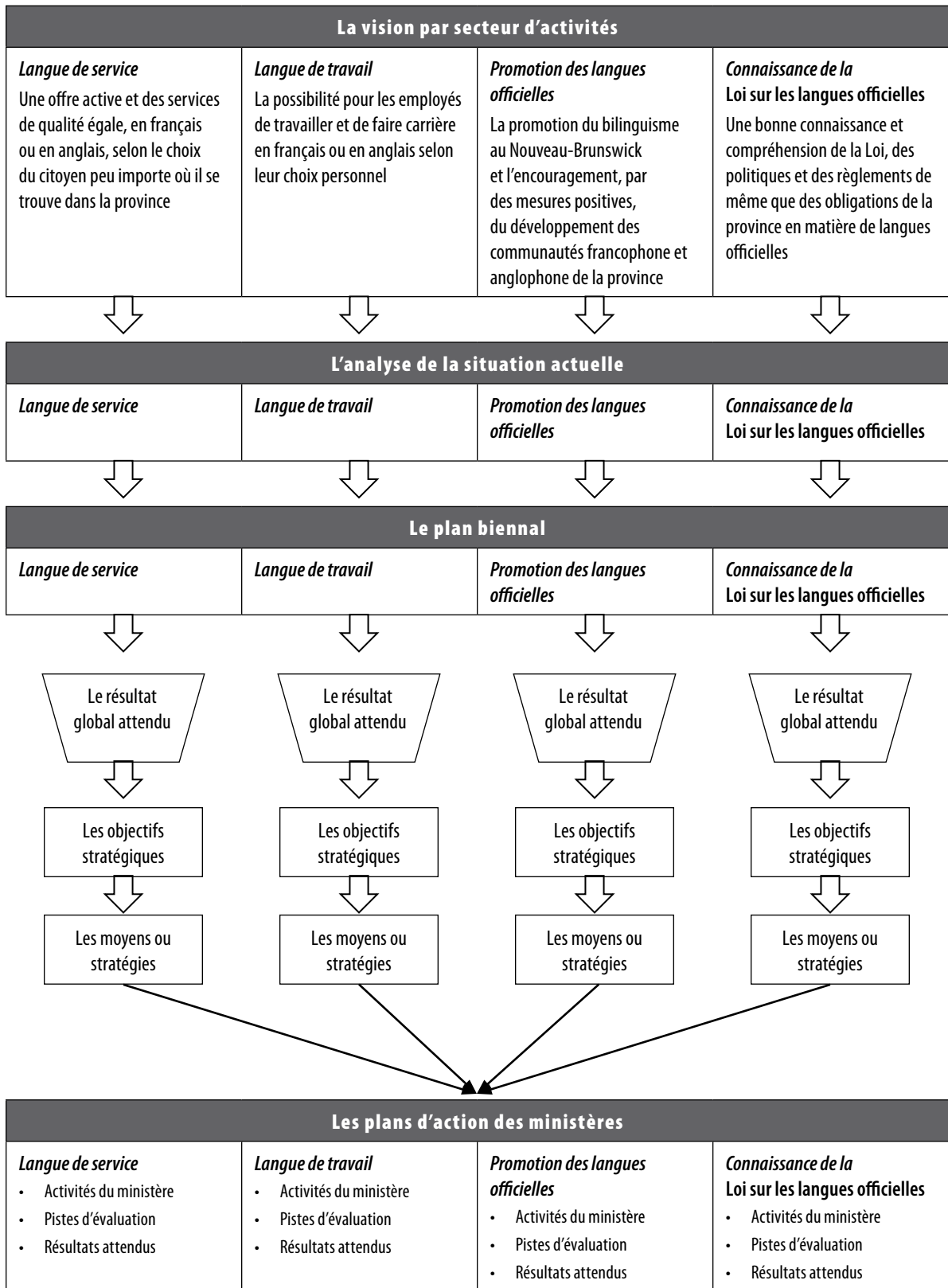
Notre province a parcouru un long chemin depuis la proclamation de sa première *Loi sur les langues officielles*. Si tous reconnaissent d'emblée les succès et les accomplissements à ce jour, il faut aussi admettre qu'il reste encore des efforts à consentir pour atteindre parfaitement le statut et la vision d'une province officiellement bilingue.

Ce plan s'appuie sur une planification biennale qui vise à tracer la marche à suivre et à mettre en place les éléments de suivi et d'évaluation qui permettront au gouvernement de mieux appréhender son environnement et ses services en matière de langues officielles en préparation de la révision de sa Loi et de ses règlements.

Le plan se décline dans les quatre secteurs d'activités identifiés. Il mettra en relation le constat de la situation à ce jour, les résultats globaux attendus, les objectifs stratégiques et les moyens à mettre en place.

Le plan gouvernemental sera suivi des plans d'action des ministères qui partiront des moyens ou stratégies proposés pour déterminer les activités du ministère, les pistes d'évaluation et les résultats attendus pour chacune des deux années.

Schéma du cadre logique



Projection de la situation visée pour la période 2011 – 2013

Axe 1 – Langue de service

Définition : Par *langue de service*, nous entendons :

L'offre active et la prestation de tous les services gouvernementaux en anglais et en français partout dans la province. Les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises ont tous le droit légal de recevoir les services gouvernementaux dans la langue officielle de leur choix.

Résultat global attendu : Les citoyens du Nouveau-Brunswick ont accès à un service d'égalité, en français ou en anglais, partout dans la province.

Notes : Ce résultat correspond à l'objectif terminal. Il suppose que la province aura répondu à ses obligations en matière de langue de service, au plus tard, à la fin de cette première planification stratégique.

En raison des dispositions de la Loi sur l'éducation relative à la dualité, les deux secteurs linguistiques au ministère de l'Éducation ainsi que les districts scolaires, écoles et les conseils d'éducation, sont exemptés de la Loi sur les langues officielles. Ils fonctionnent uniquement dans la langue officielle dans laquelle ils sont organisés et ne sont pas tenus de travailler ou de fournir des services dans l'autre langue officielle.

Situation actuelle : les ministères font l'offre active de leurs services dans les deux langues officielles. Les mesures nécessaires sont mises en place pour que le premier contact avec un membre du public se fasse dans la langue de choix du client. Cependant, on signale toujours des lacunes et des occasions particulières pour lesquelles la politique sur la langue de services n'est pas complètement appliquée. Par ailleurs, puisqu'il existe peu de processus systématiques de surveillance dans les ministères, il est impossible de déterminer le niveau de conformité du personnel avec les directives gouvernementales. Dans quelques cas, lorsque l'urgence, la nature ou la complexité des documents est trop importante, il arrive que certains ministères choisissent de ne pas traduire ces derniers. Le peu de demandes du public et la question des considérations budgétaires sont aussi souvent évoqués comme des motifs additionnels de ne pas procéder à la traduction.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)
<p>1.1 L'employeur met en place les mesures nécessaires à une pleine application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> en ce qui a trait à la langue de service.</p> <p><i>Pour clarification voir :</i> <i>Manuel d'administration (volume 2 / Politique et lignes directrices sur les langues officielles)</i> <i>Numéro : AD-2919</i> <i>Section : AUTRES AVANTAGES ET TRANSACTIONS TOUCHANT LE PERSONNEL</i> <i>Sujet : Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de service</i> <i>Dernier changement : Janvier 2009</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les ministères et les agences s'assurent que toutes les communications écrites et orales avec les clients se font dans la langue de leur choix. <ul style="list-style-type: none"> – Offre active par téléphone – Offre active en personne – Offre active au moyen de l'affichage – Offre active au moyen de la correspondance – Offre active au moyen de services électroniques • Les ministères et les agences mettent à jour et maintiennent un profil linguistique afin d'assurer qu'ils possèdent la capacité d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. • Les ministères et les agences s'assurent que les services dont la prestation est visée par un contrat respectent les critères de langues stipulé dans le manuel d'administration. • Les ministères et les agences s'assurent que la boîte à outils et les autres mécanismes d'appui à l'application de l'offre de services dans les deux langues sont bien connus des employés et qu'ils leur sont accessibles en tout temps. • Le gouvernement développe une politique sur l'affichage gouvernemental.
<p>1.2 Le gouvernement met en place les conditions nécessaires pour se doter d'une fonction publique capable d'offrir les services dans les deux langues officielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement revoit son programme de formation linguistique pour le rendre plus stratégique et plus efficace. • Le gouvernement développe des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique de la province.

Axe 2 – Langue de travail

Définition : Par *langue de travail*, nous entendons :

L'utilisation du français ou de l'anglais au sein de la Partie 1 (ministères et agences) de la fonction publique et l'occasion pour les employés de travailler et de faire carrière dans la langue officielle de leur choix.

Résultat global attendu : Tous les employés profitent d'un environnement et d'un climat qui les encouragent à utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail.

Notes : La politique sur la langue de travail s'applique au ministère de l'Éducation, mais compte tenu de la dualité dans le système scolaire, elle ne s'applique pas aux divisions du ministère organisées sur la base de l'une ou l'autre des langues officielles. De même, elle ne s'applique pas aux écoles et aux bureaux des districts scolaires.

Cette politique s'applique également au ministère de l'Éducation postsecondaire, Formation et Travail, mais ne s'applique pas aux collèges communautaires organisés sur la base de l'une ou l'autre des langues officielles.

Situation actuelle : La nouvelle politique sur la langue de travail est entrée en vigueur en avril 2009. Les ministères ont eu peu de temps pour se l'approprier. Cela dit, la plupart d'entre eux ont transmis les renseignements pertinents à leur personnel et leur ont déjà offert des sessions d'information à ce sujet. Certains ministères ont déjà implanté des processus pour tenir compte de la question de la langue de travail dans leur environnement. Certains ministères ont aussi rapporté qu'ils offrent déjà le droit aux employés de travailler dans la langue de leur choix. Par ailleurs, on admet que dans certaines situations, il est difficile, sinon impossible pour un employé de travailler dans la langue de son choix.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)
<p>2.1 La politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de travail sont opérationnalisées à travers tout l'appareil gouvernemental.</p> <p><i>Pour clarification voir :</i> <i>Manuels d'administration (volume 2 / Politique et lignes directrices sur les langues officielles)</i> <i>Numéro : AD-2920</i> <i>Section : AUTRES AVANTAGES ET TRANSACTIONS TOUCHANT LE PERSONNEL</i> <i>Sujet : Politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de travail</i> <i>Date d'entrée en vigueur : 1er avril 2009</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les services au personnel et les autres services destinés aux employés doivent être disponibles dans les deux langues officielles et fournis dans la langue officielle choisie par l'employé. • Les évaluations de rendement doivent être offertes et se dérouler dans la langue officielle choisie par l'employé. • La communication journalière entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé. • Si le surveillant ne peut pas communiquer dans la langue officielle choisie par l'employé, les ministères et les agences doivent mettre en place des mécanismes pour que l'employé puisse communiquer dans la langue de son choix. • Les employés peuvent rédiger les documents dans la langue officielle de leur choix. • Tous les outils de travail fournis aux employés doivent être mis à leur disposition simultanément dans les deux langues officielles. • Les petites réunions doivent se dérouler de manière à encourager l'utilisation des deux langues officielles. Les deux langues officielles doivent être utilisées dans les grandes réunions. • La question des langues officielles fait partie de l'évaluation de rendement annuelle des sous-ministres par le premier ministre.
<p>2.2 Pendant la période visée, l'employeur met en place les mesures nécessaires pour développer un environnement et un climat de travail propice à l'instauration de sa politique sur la langue de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement assure la mise en œuvre complète d'une approche corporative relativement à sa politique sur la langue de travail. • Tous les ministères et les agences doivent revoir leur profil linguistique de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix.

Axe 3 – Promotion des langues officielles

Définition : Par *promotion des langues officielles*, nous entendons :

Tous les efforts du gouvernement, dans les mesures législatives qu'il propose, dans la répartition des ressources publiques et dans ses politiques et programmes, pour encourager, par des mesures positives, le développement culturel, économique, éducationnel et social des communautés de langues officielles.

Résultat global attendu à la fin de la période : Les nouveaux programmes et les nouvelles politiques du gouvernement de même que les programmes et politiques qui sont révisés tiennent compte de la réalité des communautés de langues officielles de la province.

Note : Ce résultat suppose que le gouvernement devra étendre son action sur plus de 5 ans.

Situation actuelle : Quelques ministères ont indiqué qu'ils organisent des activités afin de promouvoir les langues officielles dans leur environnement. Certains organisent des journées « francophones », ou des sorties « en français » durant les heures du midi, par exemple. Les ministères ont aussi mentionné qu'ils sont souvent appelés à promouvoir les deux communautés linguistiques dans l'exercice de leur mandat et de mettre en place des mesures qui serviront à leur développement. Il faut cependant reconnaître qu'il n'existe présentement pas de mécanisme ou de pratique gouvernementale commune qui permettent aux ministères de tenir compte de façon systématique des besoins ou priorités des communautés linguistiques dans la prise de décision gouvernementale.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)
3.1 Le bilinguisme officiel est une valeur fondamentale véhiculée par le gouvernement et ses employés.	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement s'assure que le bilinguisme officiel est inscrit comme une valeur fondamentale de la fonction publique. Il est notamment clairement intégré dans le Code de conduite des employés de la fonction publique. • Le gouvernement instaure une activité annuelle au sein de la fonction publique pour célébrer le bilinguisme et l'égalité de ses deux communautés linguistiques. • Le premier ministre établit une reconnaissance annuelle pour un service gouvernemental d'excellence dans les deux langues officielles. • Le gouvernement tient compte du bilinguisme officiel dans toutes ses communications. • La question des langues officielles et son état d'avancement font l'objet d'une section spéciale dans les rapports annuels des ministères.
3.2 Les employés de la fonction publique sont sensibilisés aux avantages associés au fait que la province se soit déclarée officiellement bilingue.	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés ont accès à des outils de communication qui leur permettent de diffuser un message commun et positif pour l'utilisation des deux langues officielles. • Les employés participent à des sessions de formation qui leur permettent de discuter des avantages du bilinguisme officiel et de s'approprier le discours du gouvernement.
3.3 La mise en place ou la modification d'une politique ou d'un programme tient compte de l'impact sur les communautés francophone et anglophone de la province.	<ul style="list-style-type: none"> • Les mémoires présentés au Conseil exécutif contiennent une section qui discute de l'impact que ce programme ou politique peut avoir sur les communautés francophone et anglophone. • Le gouvernement procède à un examen du programme d'immersion et des programmes d'éducation en langue seconde.
3.4 Le gouvernement tire avantage du bilinguisme officiel pour son développement économique.	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement examine les moyens de promouvoir et de développer l'industrie de la langue du Nouveau-Brunswick.

Axe 4 – Connaissance de la Loi et des autres obligations

Définition : Par *connaissance de la Loi et des autres obligations*, nous entendons :

La connaissance et la compréhension nécessaires pour que chacun des employés soit en mesure d'appliquer parfaitement les procédures et directives relevant de la *Loi sur les langues officielles* et des autres obligations en matière de droits linguistiques afin de créer dans son milieu de travail un environnement propice à sa réalisation.

Résultat global attendu : Les employés de la fonction publique possèdent une bonne connaissance et compréhension de la Loi, des politiques et des règlements de même que des obligations de la province en matière de langues officielles.

Situation actuelle : Certains ministères ont organisé des activités pour faire connaître la Loi et les obligations législatives sur les langues officielles, notamment au moment de l'embauche d'un nouvel employé. Plusieurs ministères ont développé des manuels d'orientation pour les nouveaux employés qui comprennent de la documentation sur la question.

En général, les ministères divulguent bien les informations par rapport aux changements de politiques linguistiques ou les nouvelles directives (exemple – politique sur la langue de travail). Ces derniers sont communiqués au personnel.

Les répondants n'ont pas rapporté de pratiques exemplaires au sein des ministères relativement à la sensibilisation ou la formation continue du personnel en matière de langues officielles.

L'approche corporative développée, notamment pour la mise en œuvre de cet élément, n'a pas été appliquée de façon systématique à travers l'appareil gouvernemental.

Tous les ministères ont indiqué avoir une personne en poste qui s'occupe du dossier des langues officielles. Cette personne est habituellement le coordonnateur des langues officielles. En général, on reconnaît que cette personne n'est pas placée à un échelon qui lui permette une certaine autorité et que ses tâches se résument à traiter du suivi aux plaintes envers le ministère faites en matière de langues officielles.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)
<p>4.1 Les employés de la fonction publique sont informés de la Loi et des politiques et règlements qui encadrent leurs interactions avec la population.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les ministères et les agences organisent des sessions d'information et de sensibilisation à l'intention de leurs employés pour les informer et les sensibiliser à la Loi, aux règlements, aux politiques et aux objectifs poursuivis en matière de reconnaissance des langues officielles. • Le statut et le rôle du coordonnateur des langues officielles dans les ministères et les agences sont révisés pour lui donner une plus grande efficacité. • Le gouvernement développe une session sur les obligations en matière de langues officielles à l'intention de tous les ministères et agences pour que ces derniers puissent l'inclure dans leur programme d'orientation des nouveaux employés. • La boîte à outil développée par le ministère des Ressources humaines est mieux promue et continuellement mise à jour. • Le processus d'évaluation du rendement des employés comprend un rappel des obligations du gouvernement en matière de langues officielles.
<p>4.2 Suivi et évaluation de l'activité gouvernementale en matière de langues officielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement développe un mécanisme d'évaluation systématique qui identifie clairement les cibles, fixe les critères de performance (benchmark) et les modalités et outils d'évaluation. Ce mécanisme devra aussi prévoir un processus continu de consultation auprès des divers acteurs, mais aussi et surtout auprès de la population en général.

Plans d'action

Pour être opérationnel et efficace, le plan en matière de langues officielles du gouvernement du Nouveau-Brunswick doit s'accompagner de plans d'action. Ces plans d'action déterminent les activités, les pistes d'évaluation et les résultats attendus en marge des objectifs du plan gouvernemental.

Rappelons que le plan gouvernemental s'étend sur une période de deux ans. C'est une période courte pour effectuer un virage important en matière de langues officielles, en particulier lorsque nous visons le développement de secteurs aussi complexes que les attitudes, le climat social et l'environnement. Par ailleurs, le gouvernement reconnaît le besoin d'améliorer considérablement l'application d'une loi et d'une direction adoptées depuis plus de quarante ans. Ainsi, il a choisi de mettre en place un processus ambitieux et agressif pour combler, dans les meilleurs délais, les lacunes ou les écarts toujours existants.

Les plans d'action des ministères tiendront compte de l'ensemble des objectifs du plan. Ils devront, pour chacun des quatre axes du plan et pour chacun des objectifs stratégiques, arrêter des mesures, des activités ou des moyens précis et concrets qui feront en sorte que le ministère ou l'agence rencontre les aspirations de la province en matière de langues officielles.

Les plans d'action seront aussi développés sur deux ans. En partant des moyens identifiés dans le plan gouvernemental, les ministères et les agences étaleront leurs activités sur les deux années visées (2011-2012 et 2012-2013). Pour chacune des années, les plans d'action devront contenir des actions qui visent chacun des quatre axes du plan. Il sera ainsi plus facile de suivre de près l'évolution, de constater la progression et d'ajuster le tir au besoin.

Par souci d'uniformité et de consistance, le comité de coordination propose aux ministères d'utiliser un même format dans le développement de leur plan d'action. Le modèle suggéré est présenté à l'annexe 2 du présent document.

Chaque année, les ministères et agences feront une évaluation de leur activité en matière de langues officielles. Ils reverront leur plan d'action en conséquence et produiront un rapport annuel de leur activité en matière de langues officielles. Ce rapport comportera une section systématique sur les activités prévues au plan d'action en plus de comprendre une section d'analyse et de projection. On parlera d'une évaluation et d'un suivi en cours d'exercice.

À la fin des deux années d'implantation du plan, les ministères et agences devront procéder à une évaluation sommative de leur plan d'action. Les évaluations de chacun des ministères feront l'objet d'un rapport global qui sera soumis à l'attention des autorités gouvernementales.

Le gouvernement mettra en place, au cours des deux années du plan, un mécanisme pour lui permettre de bien évaluer les progrès accomplis globalement dans la province et de procéder de manière éclairée à la révision de la Loi et au développement de son prochain plan.

Ce processus comprendra un mécanisme d'évaluation systématique qui identifie clairement les cibles, fixe les critères de performance (benchmark) et les modalités et outils d'évaluation. Ce mécanisme devra aussi prévoir un processus continu de consultation auprès des divers acteurs, mais aussi, et surtout, auprès de la population en général.

Le processus de préparation et de suivi des plans d'action passe aussi par l'expression d'un fort leadership et d'un engagement inconditionnel de la part des plus hautes autorités politiques du gouvernement. D'ailleurs, le plan interpelle d'abord le gouvernement dans son ensemble puis chacun des ministères et agences pour se projeter en exemple, s'engager pleinement et contribuer à l'atteinte de l'égalité réelle des deux communautés de langues officielles.

Le gouvernement de la province du Nouveau-Brunswick ne saurait se traduire uniquement dans un ensemble de ministères et d'agences. Le gouvernement, c'est aussi une direction, un leadership et un appui fort de la part des autorités politiques, en particulier en provenance du bureau du premier ministre. Aussi, pour démontrer l'engagement de la province et en suivi à la préparation du plan, le premier ministre confiera la tâche de la coordination de la préparation et du suivi des plans d'action à un ministère ou une agence centrale.

La coordination de l'activité gouvernementale et des plans d'action en matière de langues officielles se définit ainsi :

- Coordonner la préparation des plans d'action dans chacun des ministères et agences et leur évaluation;
- Offrir les conseils et l'aide demandée dans la préparation des plans d'action;
- Réviser le plan du gouvernement au besoin;
- Proposer au gouvernement, les moyens ou actions qui découlent du plan et qui demandent une attention de l'administration centrale;
- Faire le suivi auprès des ministères et agences sur une base régulière;
- Assurer la préparation des éléments qui relèvent de la reddition de compte globale pour l'ensemble du gouvernement.

Processus de suivi et reddition de compte

Le processus de suivi et de reddition de compte pour le plan gouvernemental en matière de langues officielles repose sur les principes suivants :

- La responsabilisation des acteurs
- La gestion axée sur les résultats
- La transparence
- L'ambition de vouloir s'améliorer progressivement
- La nécessité de rendre des comptes à la population

En ce qui a trait à la responsabilisation des acteurs, le processus s'appuie sur l'engagement de la haute fonction publique dans chacun des ministères. Ainsi, les sous-ministres seront responsables de l'atteinte des objectifs du gouvernement en matière de langues officielles et devront faire part de leur apport lors de leur évaluation de rendement annuelle.

Le plan et les plans d'action en matière de langues officielles au Nouveau-Brunswick reposent sur le principe de la gestion axée sur les résultats. C'est donc dire que la structure elle-même propose des intrants (énoncé de principe), des activités (plans d'action des ministères), des extrants (résultats annuels et résultats à la fin de la période).

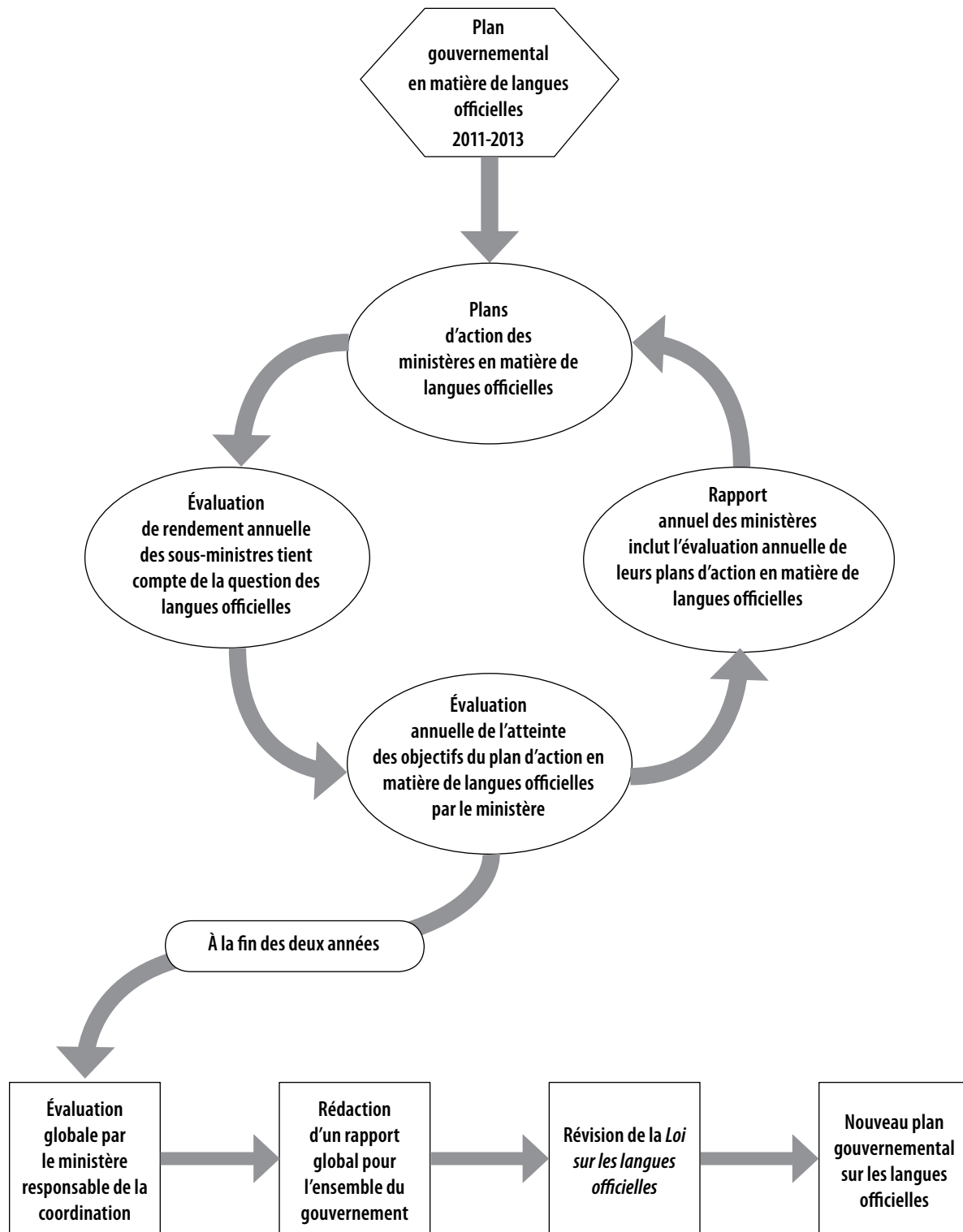
Il faudra rapporter les succès et les défis le plus clairement possible. Dans certaines situations particulières, la question des langues officielles continue de présenter des défis. Il faudra donc rapporter les choses comme elles sont. C'est ce que nous appelons « la transparence ».

Les divers acteurs dans les ministères et les agences verront à installer dans leur environnement et avec leurs collègues ou employer un climat de confiance qui accorde une haute importance à la question. Ils feront en sorte que leurs objectifs en matière de langues officielles et la lentille à travers ils tiennent compte de leur progression soient constamment à l'ordre du jour. L'objectif de s'améliorer doit être partagé par l'ensemble des employés de la fonction publique du Nouveau-Brunswick.

Dans sa volonté d'atteindre le statut d'égalité des deux communautés de langues officielles dans la province, il est nécessaire de prévoir des mécanismes qui permettent aux différents acteurs et à la population en général de suivre la progression et de porter un jugement. Les plans d'action constituent le pilier du plan. Ils appartiennent aux ministères et seront évalués et revus chaque année. Par ailleurs, à la fin des deux années du plan, il appartiendra au gouvernement de suivre de près la progression en matière de langues officielles pour être en mesure de mieux évaluer la situation globale, bien préparer la révision de la Loi et adopter une nouvelle démarche vers l'excellence en matière de langues officielles dans la province.

Le schéma ci-après trace le cheminement critique de la reddition de compte en marge du plan gouvernemental et des plans d'action des ministères pour la question des langues officielles. Il est circulaire pour chacune des deux années afin de bien cibler la responsabilité des ministères eux-mêmes. Au terme de la période, il engage aussi le gouvernement d'une manière globale à évaluer les résultats de son plan pour jeter un regard critique sur le passé pour mettre en place les balises de l'avenir.

Cheminement pour le suivi et la reddition de compte



Annexe 1 : Historique des langues officielles au Nouveau-Brunswick

1969	<ul style="list-style-type: none"> • La <i>Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick</i>, a été proclamée le 18 avril 1969. • La Loi énonce que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick et reconnaît le droit fondamental des Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises de recevoir des services du gouvernement dans la langue officielle de leur choix.
1981	<ul style="list-style-type: none"> • Le 17 juillet 1981, l'Assemblée législative adopte la <i>Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick</i>. • Mieux connue sous le nom de « Loi 88 », cette loi affirme, entre autres choses, l'égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges des deux communautés linguistiques. De plus, elle accorde aux deux communautés le droit à des institutions distinctes où peuvent se dérouler des activités culturelles, éducationnelles et sociales. Enfin, elle encourage le développement culturel, économique et social des deux communautés. • Les principes fondamentaux de la Loi 88 ont été enchâssés en 1982 dans la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> de la Constitution du Canada.
1982	<ul style="list-style-type: none"> • L'adoption de la <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> de la Constitution du Canada. Les articles 16 à 20 de la Charte enchâssent dans la constitution le bilinguisme officiel faisant du Nouveau-Brunswick la seule province au pays ayant deux langues officielles. • Publication du rapport Poirier-Bastarache du groupe de travail du N.-B. sur les langues officielles, <i>Vers l'égalité des langues officielles au Nouveau-Brunswick</i>. Il comprend les résultats d'une étude élaborée en vue de la révision de la <i>Loi sur les langues officielles</i> de 1969. Le rapport comprend des données sociolinguistiques et démographiques linguistiques du Nouveau-Brunswick, ainsi que de l'information détaillée sur le nombre d'employés anglophones et francophones qui travaillent dans les services publics.
1986	<ul style="list-style-type: none"> • En mars 1986, le rapport Guérette-Smith, <i>Rapport du Comité consultatif sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick</i> est publié. • Ce rapport comprend les opinions de la population quant à l'usage des deux langues officielles ainsi que les conclusions du comité. • Il comprend également des données comparatives entre 1985, 1982 & 1978 sur le nombre d'employés anglophones et francophones au sein de la fonction publique.
1988	<ul style="list-style-type: none"> • La gouvernement présente sa première politique sur les langues officielles. La politique a trois composantes : la langue de service; la langue de travail et la mise en œuvre. • Le concept des profils linguistiques pour l'approche d'équipe a aussi été présenté.
1990	<ul style="list-style-type: none"> • Le premier rapport sur la mise en œuvre de la politique sur les langues officielles est publié. • Le rapport comprend des renseignements généraux sur l'établissement des profils linguistiques de tous les organismes de la Partie I des services publics. • Le rapport explique aussi la raison d'être et les avantages de l'approche d'équipe, ainsi que les facteurs utilisés afin de déterminer la taille et les compétences linguistiques exigées de chaque équipe.

1992	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement s'engage à préparer un rapport annuel sur les langues officielles. Ce rapport comprend des données sur les activités relatives aux langues officielles ainsi que de l'information détaillée sur les profils linguistiques de tous les ministères. Ces rapports seront publiés jusqu'en 1997. Depuis 1997 et 1998, chaque ministère est responsable d'inclure ses activités relatives aux langues officielles dans son rapport annuel. Le ministère des Finances et le Bureau des ressources humaines (BRH) ont continué à publier des données sur l'ensemble des profils linguistiques du gouvernement, quoiqu'ils ne publient plus les détails pour chaque ministère.
1993	<ul style="list-style-type: none"> La <i>Charte canadienne des droits et libertés</i> est modifiée par l'insertion de l'article 16.1 qui garantit l'égalité des communautés anglophone et francophone au Nouveau-Brunswick.
1997	<ul style="list-style-type: none"> Le rapport <i>Delaney-LeBlanc : Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello ! Une étude de l'efficacité de la politique linguistique du Nouveau-Brunswick</i> est publié. Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de la politique sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick en 1988, une étude a été menée afin d'évaluer l'efficacité de son application et la gestion globale, notamment pour ses deux composantes principales : la langue de service et la langue de travail. L'étude menée sur une période de sept mois dégage trois grandes conclusions : <ol style="list-style-type: none"> La prestation des services gouvernementaux dans les deux langues officielles dans la province pourrait être améliorée, particulièrement en ce qui touche l'offre active et la disponibilité des services dans la langue de choix du public. L'esprit de la politique adoptée en 1988, s'avère toujours valable, mais doit être respecté et appuyé par le leadership et la direction nécessaires. Bien utilisée, l'approche d'équipe à la prestation des services demeure un outil utile et efficace pour atteindre les objectifs fixés et maintenir l'équilibre recherché, compte tenu de la réalité linguistique de la province. Le développement et le maintien des compétences linguistiques nécessaires à la prestation des services dans les deux langues passent par un usage plus équilibré des deux langues officielles au travail.
2002	<ul style="list-style-type: none"> La nouvelle <i>Loi sur les langues officielles</i> entre en vigueur en août 2002. Son but principal est d'assurer le respect de l'anglais et du français comme langues officielles du Nouveau-Brunswick et d'assurer l'égalité de leur statut et de leurs privilèges quant à leur utilisation dans toutes les institutions provinciales. Un comité des sous-ministres sur les langues officielles a été mis sur pied pour appuyer et surveiller la mise en œuvre de la nouvelle Loi.
2003	<ul style="list-style-type: none"> Le premier commissaire aux langues officielles est nommé en 2003. Le bureau du Commissaire ouvre ses portes le 1er avril 2003. Dès lors, c'est le bureau du Commissaire qui doit traiter les plaintes relatives aux langues officielles.
2005	<ul style="list-style-type: none"> La composante sur la langue de service a été mise à jour en 2005. Les composantes sur la langue de travail et sur la mise en œuvre non pas été changées; Le BRH a cependant reçu une directive gouvernementale de réviser la politique de la langue de travail comme un compromis de ne pas l'avoir inclus dans la <i>Loi sur les langues officielles</i>.
2007	<ul style="list-style-type: none"> Le comité des sous-ministres sur les langues officielles est aboli en septembre 2007. Les sujets normalement abordés à ces réunions sont dorénavant amenés aux réunions régulières des sous-ministres.
2009	<ul style="list-style-type: none"> Une politique révisée sur la langue de travail a été présentée le 1er avril 2009. Le comité de coordination des langues officielles a été formé.
2011	<ul style="list-style-type: none"> Le plan gouvernemental sur les langues officielles est approuvé. Finalisation et révision des plans d'action des ministères.

Annexe 2 : Gabarit des plans d'action

Coordination des langues officielles

PLAN D'ACTION (2011 – 2012 et 2012 – 2013)

Nom du ministère ou de l'agence

Nom de la personne responsable

Courriel

Téléphone

Axe 1 – Langue de service
Résultat global attendu à la fin de la période 2010 – 2013 :
Les citoyens du Nouveau-Brunswick ont accès à un service d'égale qualité, en français ou en anglais, partout dans la province.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)	Chef de file Partenaires	Activités du ministère	Piste d'évaluation	Résultats attendus	Cocher l'année visée pour chacun des résultats attendus	
						2011-2012	2012-2013
1.1 L'employeur met en place les mesures nécessaires à une pleine application de la <i>Loi sur les langues officielles</i> en ce qui a trait à la langue de service.	<ul style="list-style-type: none"> Les ministères et les agences s'assurent que toutes les communications écrites et orales avec les clients se font dans la langue de leur choix. <ul style="list-style-type: none"> – Offre active par téléphone – Offre active en personne – Offre active au moyen de l'affichage – Offre active au moyen de la correspondance – Offre active au moyen de services électroniques 	Tous les ministères et agences					
	<ul style="list-style-type: none"> Les ministères et les agences mettent à jour et maintiennent un profil linguistique afin d'assurer qu'ils possèdent la capacité d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. 	Tous les ministères et agences					
	<ul style="list-style-type: none"> Les ministères et les agences s'assurent que les services dont la prestation est visée par un contrat respectent les critères de langues stipulé dans le manuel d'administration 	Tous les ministères et agences					
	<ul style="list-style-type: none"> Les ministères et les agences s'assurent que la boîte à outils et les autres mécanismes d'appui à l'application de l'offre de services dans les deux langues sont bien connus des employés et qu'ils leur sont accessibles en tout temps 	Tous les ministères et agences					
	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement développe une politique sur l'affichage gouvernemental. 	Approvisionnement et Services Transports Tourisme et Parcs Communications NB					
1.2 Le gouvernement met en place les conditions nécessaires pour se doter d'une fonction publique capable d'offrir les services dans les deux langues officielles.	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement revoit son programme de formation linguistique pour le rendre plus stratégique et plus efficace 	Éducation postsecondaire, Formation et Travail Affaires inter-gouvernementales / Bureau des Ressources humaines					
	<ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement développe des mécanismes pour améliorer la capacité bilingue de la haute fonction publique de la province 	Bureau des Ressources humaines					

Axe 2 Langue de travail

Résultat global attendu à la fin de la période 2010 – 2013 : Tous les employés profitent d'un environnement et d'un climat qui les encouragent à utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)	Chef de file Partenaires	Activités du ministère	Piste d'évaluation	Résultats attendus	Cocher l'année visée pour chacun des résultats attendus	
						2011-2012	2012-2013
2.1 La politique et lignes directrices sur les langues officielles – Langue de travail sont opérationnalisées à travers tout l'appareil gouvernemental.	• Les services au personnel et les autres services destinés aux employés doivent être disponibles dans les deux langues officielles et fournis dans la langue officielle choisie par l'employé.	Tous les ministères et agences					
	• Les évaluations de rendement doivent être offertes et se dérouler dans la langue officielle choisie par l'employé.	Tous les ministères et agences					
	• La communication journalière entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé.	Tous les ministères et agences					
	• Si le surveillant ne peut pas communiquer dans la langue officielle choisie par l'employé, les ministères et les agences doivent mettre en place des mécanismes pour que l'employé puisse communiquer dans la langue de son choix.	Tous les ministères et agences					
	• Les employés peuvent rédiger les documents dans la langue officielle de leur choix.	Tous les ministères et agences					
	• Tous les outils de travail fournis aux employés doivent être mis à leur disposition simultanément dans les deux langues officielles.	Tous les ministères et agences					
	• Les petites réunions doivent se dérouler de manière à encourager l'utilisation des deux langues officielles. Les deux langues officielles doivent être utilisées dans les grandes réunions.	Tous les ministères et agences					
	• La question des langues officielles fait partie de l'évaluation de rendement annuelle des sous-ministres par le premier ministre	Cabinet du premier ministre					
2.2 Pendant la période visée, l'employeur met en place les mesures nécessaires pour développer un environnement et un climat de travail propice à l'instauration de sa politique sur la langue de travail.	• Le gouvernement assure la mise en œuvre complète d'une approche corporative relativement à sa politique sur la langue de travail.	Bureau des Ressources humaines					
	• Tous les ministères et les agences doivent revoir le profil linguistique de leur section de façon à permettre à chaque employé de travailler dans la langue de son choix.	Tous les ministères et agences					

Axe 3 Promotion des langues officielles

Résultat global attendu à la fin de la période 2010 – 2013 : Les nouveaux programmes et les nouvelles politiques du gouvernement de même que ceux et celles qui sont révisés tiennent compte de la réalité des communautés de langues officielles de la province.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)	Chef de file Partenaires	Activités du ministère	Piste d'évaluation	Résultats attendus	Cocher l'année visée pour chacun des résultats attendus	
						2011-2012	2012-2013
3.1 Le bilinguisme officiel est une valeur fondamentale véhiculée par le gouvernement et ses employés.	• Le gouvernement s'assure que le bilinguisme officiel est inscrit comme une valeur fondamentale de la fonction publique. Il est notamment clairement intégré dans le Code de conduite des employés de la fonction publique.	Bureau des Ressources humaines					
	• Le gouvernement instaure une activité annuelle au sein de la fonction publique pour célébrer le bilinguisme et l'égalité de ses deux communautés linguistiques.	Mieux-être, culture et sport					
	• Le premier ministre établit une reconnaissance annuelle pour un service gouvernemental d'excellence dans les deux langues officielles.	Cabinet du premier ministre					
	• Le gouvernement tient compte du bilinguisme officiel dans toutes ses communications.	Tous les ministères et agences					
	• La question des langues officielles et son état d'avancement font l'objet d'une section spéciale dans les rapports annuels des ministères.	Tous les ministères et agences					
3.2 Les employés de la fonction publique sont sensibilisés aux avantages associés au fait que la province se soit déclarée officiellement bilingue.	• Les employés ont accès à des outils de communication qui leur permettent de diffuser un message commun et positif pour l'utilisation des deux langues officielles.	Communications Nouveau-Brunswick					
	• Les employés participent à des sessions de formation qui leur permettent de discuter des avantages du bilinguisme officiel et de s'approprier le discours du gouvernement.	Tous les ministères et agences					
3.3 La mise en place ou la modification d'une politique ou d'un programme tient compte de l'impact sur les communautés francophone et anglophone de la province.	• Les mémoires présentés au Conseil exécutif contiennent une section qui discute de l'impact que ce programme ou politique peut avoir sur les communautés francophone et anglophone.	Tous les ministères et agences					
	• Le gouvernement procède à un examen du programme d'immersion et des programmes d'éducation en langue seconde.	Éducation et Développement de la petite enfance					
3.4 Le gouvernement tire avantage du bilinguisme officiel pour son développement économique.	• Le gouvernement examine les moyens de promouvoir et de développer l'industrie de la langue du Nouveau-Brunswick.	Société de développement régional Ministère des Affaires inter-gouvernementales					

Axe 4 Connaissance de la Loi et des autres obligations

Résultat global attendu à la fin de la période 2010 – 2013 : Les employés de la fonction publique possèdent une bonne connaissance et compréhension de la Loi, des politiques et des règlements de même que des obligations de la province en matière de langues officielles.

Objectifs stratégiques	Moyens (stratégies)	Chef de file Partenaires	Activités du ministère	Piste d'évaluation	Résultats attendus	Cocher l'année visée pour chacun des résultats attendus	
						2011-2012	2012-2013
4.1 Les employés de la fonction publique sont informés de la Loi et des politiques et règlements qui encadrent leurs interactions avec la population.	• Les ministères et les agences organisent des sessions d'information et de sensibilisation à l'intention de leurs employés pour les informer et les sensibiliser à la Loi, aux règlements, aux politiques et aux objectifs poursuivis en matière de reconnaissance des langues officielles.	Tous les ministères et agences					
	• Le statut et le rôle du coordonnateur des langues officielles dans les ministères et agences sont révisés pour lui donner une plus grande efficacité.	Bureau des Ressources humaines					
	• Le gouvernement développe une session sur les obligations en matière de langues officielles à l'intention de tous les ministères et agences pour que ces derniers puissent l'inclure dans leur programme d'orientation des nouveaux employés.	Bureau des Ressources humaines					
	• La boîte à outil développée par le Bureau des Ressources humaines est mieux promue et constamment maintenu à jour.	Bureau des Ressources humaines					
	• Le processus d'évaluation du rendement des employés comprend une discussion sur la question des langues officielles.	Tous les ministères et agences					
4.2 Suivi et évaluation de l'activité gouvernementale en matière de langues officielles.	• Le gouvernement développe un mécanisme d'évaluation systématique qui identifie clairement les cibles, fixe les critères de performance (benchmark) et les modalités et outils d'évaluation. Ce mécanisme devra aussi prévoir un processus continu de consultation auprès des divers acteurs, mais aussi et surtout auprès de la population en général.	Ministère des Affaires inter-gouvernementales					