

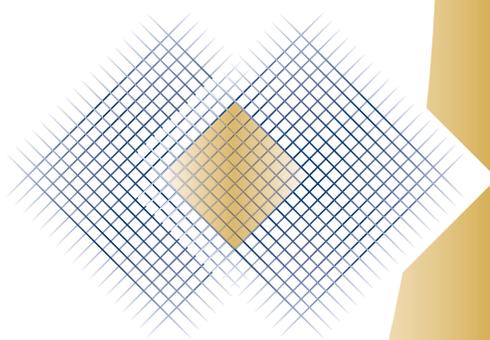


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Vers l'égalité véritable des langues officielles :

la langue de travail dans les institutions
fédérales au Nouveau-Brunswick



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2006
N° de cat. : SF31-85/2006
ISBN : 0-662-49276-5
OCOL-CLO PP009-06-2006

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression,
veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

La commissaire aux langues officielles rend publique la troisième étude sur la langue de travail dans les milieux de travail bilingues fédéraux définis au paragraphe 35(2) de la *Loi sur les langues officielles*. Nous vous présentons l'étude sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick, où le français et l'anglais sont les langues officielles de travail des institutions fédérales¹.

Survol des données

Dans le cadre de la présente étude, le Commissariat aux langues officielles a effectué, en septembre 2005, un sondage auprès de 1 800 fonctionnaires fédéraux occupant un poste bilingue au sein de 22 institutions fédérales situées au Nouveau-Brunswick. Au total, 515 questionnaires ont été remplis, ce qui équivaut à un taux de réponse global de 29 p. 100. Des groupes de discussion ont également eu lieu à Moncton et à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, ainsi qu'à Halifax, en Nouvelle-Écosse. En résumé, les résultats obtenus signalent que :

- Une majorité des répondants (72 p. 100) au sondage ont inscrit le français comme première langue officielle.
- L'utilisation de l'anglais prédomine lors de l'exécution des tâches quotidiennes qui comprennent des communications avec les membres de la direction, et ce, malgré le fait que la majorité des postes de direction sont occupés par des personnes bilingues.
- L'anglais prédomine dans le milieu de travail : 98 p. 100 des employés parlent anglais et 26 p. 100 sont des employés anglophones unilingues. Les francophones disent bien maîtriser l'anglais et, les anglophones, qui occupent la majorité des postes de gestionnaires, reconnaissent avoir une aisance moindre à utiliser le français.
- Les francophones possèdent une excellente connaissance de l'anglais, puisqu'ils l'utilisent couramment comme langue de travail, surtout lors des réunions, et certains déclarent que leur assurance à utiliser le français diminue. Parallèlement, les anglophones déplorent leur sous-utilisation du français, qui amenuise sans cesse leur assurance à en faire usage.

1. Une première étude sur la langue de travail, *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, a été publiée au mois de mars 2004. Elle porte sur l'usage des deux langues officielles au sein des institutions fédérales situées dans la région de la capitale nationale. Une deuxième étude, *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail*, a été publiée au mois d'avril 2005 et aborde le sujet de l'usage des deux langues officielles en milieu de travail, cette fois au sein des régions bilingues du Québec.

- Les répondants anglophones témoignent d'un niveau relativement élevé de confiance en leurs capacités de compréhension orale et écrite du français. Cela est un excellent fondement pour un usage plus fréquent du français lors des conversations si le milieu est propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Les répondants des deux groupes linguistiques déplorent l'accès limité à la formation linguistique et aux programmes de maintien des acquis.
- La supervision et les services personnels et centraux offerts par des bureaux localisés dans la région unilingue anglaise de Halifax ne permettent pas le respect des droits linguistiques des francophones du Nouveau-Brunswick.
- On note une méconnaissance des droits et des obligations des fonctionnaires découlant de la *Loi sur les langues officielles*.
- Dans certaines institutions, on remarque que des changements positifs ont eu lieu et qu'ils sont attribuables au soutien de la haute direction.
- Les répondants observent qu'un changement culturel est en train de s'effectuer dans la région du Nouveau-Brunswick et à Halifax. Certains signalent des progrès tangibles et, en général, l'usage des deux langues officielles au sein du milieu de travail est mieux accepté.

Après ce bref survol des résultats, il est possible d'émettre une première observation à l'effet qu'il reste du travail à accomplir quant au respect du droit des employés et des employées à travailler dans leur langue, tel que l'article 34 de la *Loi sur les langues officielles* le prescrit.

Services centraux et personnels

Un des facteurs faisant obstacle au respect des droits linguistiques est l'offre de services centraux et personnels selon la langue choisie par l'employé. Pour certains employés fédéraux au Nouveau-Brunswick, la supervision et la prestation des services centraux et personnels s'effectuent à partir de la région unilingue de la Nouvelle-Écosse. Dans ces circonstances, les employés réussissent difficilement à être supervisés et à recevoir leurs services centraux et personnels en français.

Leadership

La culture d'une organisation est hautement influencée par le leadership exercé par les cadres supérieurs. Tant et aussi longtemps que les postes de gestionnaires et de cadres supérieurs ne seront pas comblés par des personnes bilingues possédant des compétences linguistiques adéquates et exerçant un rôle déterminant quant au respect des langues officielles, l'aménagement d'un milieu de travail respectueux de la dualité linguistique demeurera difficile.

La commissaire rappelle, comme elle l'a fait dans les autres études portant sur la langue de travail, qu'un programme efficace de gestion des langues officielles au sein des institutions fédérales repose sur trois axes d'intervention stratégique, qui doivent faire l'objet d'efforts constants et concomitants : le leadership, la capacité institutionnelle et la capacité personnelle des fonctionnaires en langue seconde.

Ce leadership que plusieurs institutions tardent à assumer met en péril la réalisation de l'objectif fondamental du gouvernement d'établir un milieu de travail où les deux langues officielles cohabitent. Par exemple, les francophones et les anglophones en viennent à craindre la perte des droits acquis ou les possibilités d'avancement. Il faut donc un engagement clair et des gestes concrets de la part des dirigeants pour contrer ces insécurités et ainsi respecter pleinement la *Loi sur les langues officielles*.

Des déficiences quant à la capacité linguistique institutionnelle sont également notées. En effet, les mécanismes d'évaluation, de formation et de sensibilisation au programme des langues officielles sont souvent absents. Aussi, chaque ministère devrait élaborer un cadre de gestion axé sur les résultats, comprenant des indicateurs liés à l'usage des deux langues officielles. Les politiques et les directives du Conseil du Trésor touchant la langue de travail contiennent certains indicateurs pour aider les institutions à évaluer leur rendement. Toutefois, ces indicateurs ne sont pas suffisamment axés sur les résultats quant à l'usage réel des langues officielles.

Le développement de la capacité personnelle des employées et des employés devrait être davantage encouragé. En plus d'acquérir des compétences en langue seconde, il faudrait que tant les employés que les membres de la direction reconnaissent comme valeur fondamentale l'importance de l'usage des deux langues officielles en milieu de travail et du respect des droits linguistiques des collègues et des subalternes.

Recommandations

En conclusion à la présente étude, la commissaire réitère cinq recommandations des études précédentes sur la langue de travail et en émet six autres. Ces recommandations portent sur trois domaines d'intervention stratégique : le leadership, la formation linguistique et la culture organisationnelle propice au respect des droits linguistiques. Ces recommandations sont adressées à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique, à l'École de la fonction publique et au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Les difficultés inhérentes au respect de la dualité linguistique se retrouvent dans toutes les régions bilingues. Entre autres, les différentes instances gouvernementales doivent établir un programme de sensibilisation et d'éducation pour démystifier les énoncés des différentes politiques et directives touchant l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Les cadres et les superviseurs jouent un rôle primordial dans la création d'un milieu de travail respectueux des droits linguistiques. Ces derniers doivent avoir une excellente maîtrise des deux langues officielles et satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Ils doivent aussi participer activement à la mise en place d'un environnement bilingue. Sans plus tarder, on doit accroître l'offre de formation linguistique aux employés fédéraux ainsi qu'exiger et soutenir le maintien des acquis.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTSi
SURVOL DES DONNÉESi
SERVICES CENTRAUX ET PERSONNELSii
LEADERSHIPiii
RECOMMANDATIONSiv
INTRODUCTION3
OBJECTIFS DE L'ÉTUDE5
MÉTHODOLOGIE6
LE SONDAGE6
LES GROUPES DE DISCUSSION6
NOTES D'INTERPRÉTATION7
RÉSULTATS DU SONDAGE ET DES GROUPES DE DISCUSSION9
UTILISATION DES LANGUES OFFICIELLES EN MILIEU DE TRAVAIL9
La première langue officielle et les communications verbales	10
La première langue officielle et les communications écrites	13
La rédaction en anglais : la voie la plus facile	14
AUTOÉVALUATION DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES	18
ÉVOLUTION DES APTITUDES LINGUISTIQUES DEPUIS L'ENTRÉE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL21
DISPONIBILITÉ DES INSTRUMENTS DE TRAVAIL ET DES SERVICES PERSONNELS ET CENTRAUX DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES22
Prestation des services personnels et centraux	22
Différences dans la prestation des services personnels et centraux selon la région	24
Problèmes que présente la communication avec l'administration régionale de Halifax	25
Le contraste entre les réalités...révélé lors des groupes de discussion	25
Maintien du français dans des environnements plutôt anglophones	26
Quels postes devraient être bilingues?	27

DIRECTIVES SUR L'USAGE ÉQUITABLE DES DEUX LANGUES OFFICIELLES AU TRAVAIL	.27
CE QU'ON PENSE DE L'UTILISATION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	.27
Solutions pour surmonter les obstacles	.29
PROGRÈS RÉCENTS : UN CHANGEMENT CULTUREL EN COURS	.30
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	.32
LEADERSHIP	.33
FORMATION LINGUISTIQUE	.35
INSTAURER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE PROPICE AU RESPECT DES DROITS LINGUISTIQUES	.35
ANNEXE Profil linguistique des répondants au sondage auprès des fonctionnaires fédéraux du Nouveau-Brunswick	.38

INTRODUCTION

La *Loi sur les langues officielles*, adoptée en 1988, établit l'égalité du français et de l'anglais comme langues de travail au sein des institutions fédérales. Ainsi, dans les régions désignées bilingues, ces institutions doivent veiller à ce que le milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles et à ce que le personnel puisse exercer son droit d'utiliser l'une ou l'autre langue. Les institutions doivent respecter certaines obligations minimales, à savoir :

- fournir à leur personnel les services personnels qui lui sont destinés, notamment à titre individuel ou à titre de services auxiliaires centraux (comme la rémunération, la formation, le perfectionnement professionnel, les services administratifs et informatiques) dans les deux langues officielles;
- mettre à la disposition du personnel la documentation et le matériel d'usage courant et généralisé (comme les manuels, les politiques, les directives et les logiciels) dans les deux langues officielles;
- veiller à ce que les supérieurs soient aptes à communiquer avec leurs subordonnés dans la langue officielle de choix de ces derniers;
- veiller à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Dans un domaine aussi complexe que la langue de travail, les attitudes de chacun et les besoins opérationnels se conjuguent en une dynamique qui ne facilite pas toujours le libre choix linguistique. Il est important que la haute direction soit consciente de cette situation et fasse les efforts nécessaires pour concilier ces deux impératifs. Afin de rayonner pleinement, la dualité linguistique doit reposer sur des bases de respect et de compréhension mutuelles.

Le Commissariat aux langues officielles a cherché à mieux comprendre comment les fonctionnaires anglophones et francophones interagissent dans leur milieu de travail bilingue. Pour ce faire, le Commissariat a recueilli, au cours des dernières années, des données quantitatives et qualitatives lui permettant de mieux cerner les réalités des milieux de travail bilingues, en vue d'intervenir auprès du gouvernement fédéral pour que celui-ci s'assure du respect des droits en matière de langue de travail.

Ainsi, au mois de mars 2004, la commissaire rendait publique une première étude sur la langue de travail dans les ministères de la région de la capitale nationale, intitulée *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*. Cette analyse sociolinguistique révélait la prédominance de l'anglais comme langue de travail au sein des institutions fédérales.

Puis, en avril 2005, la commissaire publiait une deuxième étude sur la langue de travail. Effectuée auprès des fonctionnaires fédéraux œuvrant dans les régions bilingues du Québec, tant dans les ministères qu'au sein des sociétés d'État, cette étude a pour titre *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail*. L'étude révèle que, dans les ministères fédéraux, le français prédomine et que, par contre, dans les sociétés d'État situées dans les régions bilingues, l'usage des deux langues semble plus équilibré.

La commissaire aux langues officielles présente donc la troisième étude de cette série portant sur la dynamique entourant l'usage des langues officielles dans les milieux de travail bilingues. Elle vise à déterminer si les fonctionnaires peuvent utiliser la langue de leur choix et dans quelle mesure les institutions créent un milieu propice à l'usage des deux langues officielles. À cet égard, elle vise entre autres à mieux comprendre comment les fonctionnaires anglophones et francophones occupant des postes bilingues au Nouveau-Brunswick tiennent compte des exigences de la *Loi sur les langues officielles*. L'étude s'intéresse aussi aux fonctionnaires qui travaillent en Nouvelle-Écosse et qui assurent la supervision ou la prestation de services personnels et centraux aux employés du Nouveau-Brunswick. Elle relève également les difficultés que les fonctionnaires peuvent éprouver dans l'exercice de leurs droits linguistiques et, le cas échéant, à suggérer des solutions pratiques adaptées à leur environnement.

MÉTHODOLOGIE

Notre étude se fonde sur une recherche quantitative à caractère sociolinguistique (un sondage) ainsi que sur une recherche qualitative (des groupes de discussion).

Le sondage

Le sondage a été effectué auprès de fonctionnaires fédéraux francophones et anglophones dont le lieu de travail est situé au Nouveau-Brunswick².

Un total de 1 800 fonctionnaires³ occupant un poste bilingue au sein de 22 institutions fédérales⁴ situées au Nouveau-Brunswick ont reçu le questionnaire. Les répondants ont été choisis au hasard, à partir de la base de données du personnel de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. L'échantillonnage a permis une représentation proportionnelle des répondants au sein des institutions visées selon leur langue officielle et leur catégorie professionnelle.

Après l'élimination des questionnaires incomplets, le taux de réponse valide était de 29 p. 100, ce qui représente 515 employés, dont 147 anglophones et 368 francophones⁵. La marge d'erreur de l'étude est de 4 p. 100. L'échantillonnage fournit une bonne indication du niveau d'utilisation du français et de l'anglais ainsi que des préoccupations des employés. De plus, les éléments qui ressortent des groupes de discussion corroborent les données du sondage.

Les groupes de discussion

Deuxièmement, une recherche qualitative, menée lors de groupes de discussion, a eu lieu auprès de fonctionnaires fédéraux occupant des postes bilingues dont le lieu de travail est situé au Nouveau-Brunswick et à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Les participants de la Nouvelle-Écosse étaient ceux qui sont chargés de superviser des fonctionnaires travaillant au

2. Le questionnaire du sondage est affiché sur le site Web du Commissariat aux langues officielles à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

3. Les données de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada ont servi de base pour établir un bassin de 5 158 employés des catégories professionnelles « agents », « soutien administratif », « gestionnaires intermédiaires/agents principaux » et « direction ».

4. Agriculture et Agroalimentaire Canada, Agence de promotion économique du Canada atlantique, Centre des armes à feu Canada, Patrimoine canadien, Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Environnement Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Industrie Canada, Justice Canada, Défense nationale, Commission nationale des libérations conditionnelles, Ressources naturelles Canada, Passeport Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Gendarmerie royale du Canada, Développement social Canada, Condition féminine Canada, Transports Canada et Anciens combattants Canada.

5. L'annexe apporte des précisions quant à la méthodologie utilisée.

Nouveau-Brunswick ou de leur fournir des services personnels et centraux. Des membres du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick ont également accepté de se joindre à un groupe de discussion. Au total, nous avons tenu sept groupes de discussion, soit deux à Halifax, trois à Moncton et deux à Fredericton.

Les objectifs de ces rencontres étaient de mieux comprendre la nature des situations entourant l'usage de l'anglais et du français du personnel œuvrant au Nouveau-Brunswick. Nous avons porté une attention particulière à la situation des fonctionnaires dont la supervision s'effectue à partir de la Nouvelle-Écosse. Nous voulions aussi comprendre les obstacles nuisant à l'usage des deux langues officielles dans le milieu de travail.

L'analyse des données du sondage et des groupes de discussion a été effectuée en collaboration avec le Groupe Antima, partenaire de TNS Canadian Facts, un groupe de recherche en opinion publique. Le questionnaire utilisé est le même que celui de l'étude d'avril 2005.

Notes d'interprétation

En passant en revue les résultats de l'étude, nous avons pris en considération l'ensemble des réponses, et la première langue officielle des répondants ainsi que leur catégorie professionnelle ont été utilisées comme principales variables analytiques. Par conséquent, nous avons examiné soigneusement toutes les différences possibles dans la façon dont les représentants des groupes ont réagi aux questions abordées.

Il y aurait lieu de se rappeler que les réponses aux questions de l'échelle de Likert (questions sur une échelle de cinq points) sont résumées dans la somme des cotes supérieures (combinant le pourcentage des répondants qui ont donné des réponses soit positives – « plutôt d'accord » ou « tout à fait d'accord », soit négatives – « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord »). Les écarts sur le plan statistique⁶ dans les cotes des sous-groupes (généralement,

6. Les écarts sur le plan statistique ont été calculés à l'aide d'une série de tests statistiques (chi carré, tests t et analyse de la variance). Pour chacune des procédures statistiques utilisées, le seuil de signification utilisé était de 0,05.

en fonction de la première langue officielle et de la catégorie professionnelle des employés) sont mis en lumière dans le rapport. En outre, les divers tableaux et graphiques incluent la valeur « n », qui correspond au nombre total de répondants à qui on a soumis l'ensemble des questions (les répondants n'ayant pas fourni une réponse valable ont possiblement été exclus). Dans ces cas, la valeur « n » fait référence au nombre **non pondéré** des répondants de la catégorie.

En examinant le rapport, il faut en outre garder à l'esprit les autres éléments d'interprétation clés :

- Le terme « répondant » est utilisé lorsqu'on se réfère aux données de l'enquête non pondérées. Par exemple, dans la section de l'étude rapport sur le profil du répondant (voir annexe A).
- Le terme « employé » est utilisé lorsqu'on se réfère aux données pondérées de l'enquête. Étant donné que les résultats du sondage sont représentatifs des employés, les données pondérées des répondants leur sont attribuées.
- Les termes « anglophone » et « francophone » ont été déterminés en fonction de la première langue officielle des répondants.

Note : Les pourcentages des tableaux peuvent ne pas s'additionner à 100 p. cent, dû aux arrondissements.

RÉSULTATS DU SONDAGE ET DES GROUPES DE DISCUSSION

L'anglais prédomine souvent dans le milieu de travail des répondants, et ce, malgré le fait que près des trois quarts (72 p. 100) d'entre eux ont affirmé que le français était leur langue officielle. Pour bien comprendre la réalité des répondants, nous avons jeté un regard sur :

- les différences quant aux catégories professionnelles,
- l'utilisation des langues officielles en milieu de travail,
- l'autoévaluation des compétences linguistiques,
- l'évolution dans les aptitudes linguistiques depuis l'entrée au gouvernement fédéral,
- la disponibilité des instruments de travail, et des services personnels et centraux dans les deux langues officielles, et
- les directives visant à assurer un usage équitable des deux langues officielles au travail.

Nous avons aussi examiné les attitudes du personnel à l'égard de la langue de travail.

Utilisation des langues officielles en milieu de travail

Le tableau 1 indique la proportion du temps de travail durant laquelle les francophones et les anglophones utilisent chacune des langues lors de l'exécution de diverses tâches.

Tableau 1 - Tous les répondants
Utilisation des langues officielles dans diverses tâches

Langues officielles	Lecture		Écriture		Expression orale		Écoute	
	Français	Anglais	Français	Anglais	Français	Anglais	Français	Anglais
Francophones (n=368)	25 %	75 %	28 %	72 %	49 %	51 %	45 %	55 %
Anglophones (n=147)	11 %	89 %	8 %	92 %	23 %	77 %	25 %	75 %
Tous les répondants (n=515)	21 %	79 %	22 %	78 %	41 %	59 %	39 %	61 %

Q16. *Exprimez en pourcentage (%) votre taux actuel d'utilisation des langues officielles au travail?*

On note que les francophones utilisent plus souvent leur deuxième langue lors de l'exécution de toutes leurs tâches quotidiennes, contrairement aux anglophones qui utilisent majoritairement leur première langue.

L'utilisation marquée de l'anglais est observée principalement à la lecture, où 79 p. 100 de tous les répondants signalent utiliser l'anglais, et à l'écrit, où 78 p. 100 de tous les répondants disent utiliser l'anglais. Par contre, l'usage de l'anglais est moins fréquent à l'oral (59 p. 100) et à l'écoute (61 p. 100).

Les tableaux suivants portent sur l'utilisation de la langue officielle des répondants lors de leurs communications verbales et écrites. Ces tableaux tiennent également compte des interactions avec le public.

La première langue officielle et les communications verbales

Le tableau 2 indique la proportion des employés et des employées qui utilisent toujours ou la plupart du temps leur première langue officielle dans leurs communications verbales.

Tableau 2 - Tous les répondants
Proportion des employés qui utilisent leur première langue officielle (communications verbales)

Situation	Francophones (n=368)	Anglophones (n=147)	Total (n=515)
Avec leur superviseur	66 %	75 %	69 %
Avec leurs collègues immédiats	57 %	70 %	62 %
Avec leurs subordonnés	31 %	43 %	57 %
Au cours de réunions entre collègues	27 %	69 %	40 %
Au cours de réunions à grande échelle	10 %	67 %	28 %
Au cours de réunions avec la gestion ou haute direction	13 %	63 %	30 %
Avec des membres francophones du public	81 %	19 %	66 %
Avec des membres anglophones du public	5 %	78 %	30 %

Dans tous les cas (sauf les échanges avec des membres francophones du public), les anglophones utilisent davantage leur première langue officielle dans différentes situations de travail que les francophones. L'écart entre l'utilisation de la première langue officielle est plus prononcé dans le cas des réunions. Par exemple, dans les réunions à grande échelle, les deux tiers des anglophones utilisent leur première langue officielle la plupart du temps ou toujours, comparativement à seulement 10 p. 100 des francophones. Les observations faites lors des groupes de discussion permettent d'expliquer cette situation de la façon suivante :

Un bon nombre de francophones choisissent d'utiliser l'anglais pendant les réunions afin de s'assurer que toutes les personnes présentes peuvent participer aux discussions, étant donné que les anglophones n'ont pas le même niveau de connaissance de la deuxième langue officielle.

Même si la présente étude porte sur la langue de travail, nous avons inclus des questions sur le service au public comme indicateurs de la compréhension des obligations linguistiques. Dix-neuf pour cent des anglophones ont signalé qu'ils s'adressent en anglais à des membres francophones du public et 5 p. 100 des francophones s'adressent en français à des membres anglophones du public. Cela suggère qu'un certain nombre de fonctionnaires ne comprennent pas leurs obligations linguistiques en matière de service au public.

Le tableau 3 illustre la préférence des employés quant à l'utilisation de leur première langue officielle dans le milieu de travail.

Tableau 3 - Tous les répondants
Employés souhaitant utiliser leur première langue officielle en milieu de travail
(communications verbales)

Situation	Francophones (n=368)			Anglophones (n=147)		
	Plus souvent	Moins souvent	Pas de changement	Plus souvent	Moins souvent	Pas de changement
Avec le superviseur	26 %	1 %	74 %	2 %	9 %	90 %
Avec des collègues immédiats	33 %	1 %	66 %	7 %	13 %	79 %
Au cours de réunions entre collègues	48 %	2 %	50 %	6 %	14 %	80 %
Au cours de réunions à grande échelle	56 %	2 %	41 %	6 %	13 %	81 %
Au cours de réunions avec la direction ou la haute direction	51 %	2 %	47 %	5 %	10 %	85 %

Q17b. *Idéalement, vous préféreriez utiliser votre première langue officielle pour les communications verbales...?*

Dans tous les cas, les francophones sont beaucoup plus enclins que les anglophones à déclarer qu'ils aimeraient utiliser plus souvent leur première langue officielle, et les anglophones ont plus tendance à déclarer qu'ils aimeraient utiliser l'anglais moins souvent dans chacune des situations. Ces données laissent supposer qu'une certaine partie des anglophones aimeraient avoir plus de possibilités de s'exprimer en français dans le milieu de

travail. Ces résultats sont semblables à ceux des autres études sur la langue de travail que nous avons effectuées dans la région de la capitale nationale et au Québec. Les membres des groupes majoritaires souhaitent utiliser plus souvent leur langue seconde pour accroître leurs connaissances et maintenir leurs acquis linguistiques.

En général, les répondants francophones sont moins satisfaits de l'utilisation de leur première langue officielle que les anglophones, particulièrement lorsqu'ils sont en groupes, par exemple, lors des réunions.

Par ailleurs, un certain nombre d'anglophones déclarent qu'ils aimeraient utiliser moins souvent leur première langue officielle en milieu de travail.

La première langue officielle et les communications écrites

Le tableau 4 montre la proportion d'employés qui utilisent la plupart du temps ou toujours leur première langue officielle dans les communications écrites en milieu de travail.

Tableau 4 - Tous les répondants
Proportion des employés qui utilisent leur première langue officielle (communications écrites)

Situation	Francophones (n=368)	Anglophones (n=147)	Total (n=515)
Avec leur superviseur	41 %	81 %	54 %
Avec leurs collègues immédiats	31 %	80 %	46 %
Avec leurs subordonnés	31 %	70 %	43 %
Avec la gestion ou la haute direction	19 %	75 %	36 %
Avec des membres francophones du public	76 %	27 %	62 %
Avec des membres anglophones du public	6 %	86 %	30 %

Q18a. Actuellement, vous écrivez dans votre première langue officielle la plupart du temps (4) ou Toujours (5)?

Sauf quand ils écrivent à des membres francophones du public, les employés anglophones utilisent leur première langue officielle pour diverses communications écrites dans une proportion passablement plus élevée que leurs homologues francophones. Cette tendance est particulièrement évidente dans les communications écrites avec la gestion ou la haute direction, car les anglophones rapportent utiliser leur première langue officielle beaucoup plus souvent (75 p. 100) que les francophones (19 p. 100).

On note que 81 p. 100 des anglophones utilisent leur première langue lorsqu'ils écrivent à leur superviseur, alors que seulement 41 p. 100 des répondants francophones peuvent en dire autant.

La rédaction en anglais : la voie la plus facile

Un élément qui ressort des groupes de discussion est que, pour les francophones, écrire en anglais est plus simple. De nombreux participants francophones ont indiqué qu'ils préfèrent écrire en anglais pour un certain nombre de raisons. Tout d'abord, ils souhaitent être compris; la maîtrise de la terminologie technique en français dans un milieu de travail anglophone pourrait être un obstacle. De surcroît, ils rapportent qu'écrire en français représente le double du travail pour eux. En effet, ceux qui choisissent d'écrire en français doivent aussi rédiger la version anglaise ou réviser la version traduite. Ils estiment donc qu'ils ont intérêt à gagner du temps en rédigeant en anglais, comme en témoignent les citations ci-dessous.

« De plus en plus, on alterne la langue des réunions. Mais on est en retard en ce qui a trait aux documents. J'aimerais soumettre des documents en français. Mais si je veux que la haute direction comprenne, il faut que je rédige en anglais. Sinon on sait que ça sera mal compris ou qu'ils ne comprendraient pas. On les accommode. »

« Pour moi, c'est une question de facilité. Je fais ce qui est le plus simple, c'est-à-dire, écrire en anglais. L'inverse, c'est écrire dans les deux langues, c'est-à-dire deux fois, parce qu'autrement il faut l'envoyer à la traduction, ce qui coûte très cher. »

Le tableau 5 montre la préférence des employés quant à l'usage de leur première langue officielle dans les communications écrites.

Tableau 5 - Tous les répondants
Désir d'utiliser la première langue officielle dans diverses situations de travail
(communications écrites)

Situation	Francophones (n=368)			Anglophones (n=147)		
	Plus souvent	Moins souvent	Pas de changement	Plus souvent	Moins souvent	Pas de changement
Avec leur superviseur	24 %	2 %	74 %	2 %	7 %	91 %
Avec leurs collègues immédiats*	28 %	4 %	69 %	4 %	12 %	85 %
Avec la direction ou la haute direction*	41 %	3 %	57 %	4 %	5 %	91 %

Q18b. *Idéalement, vous préféreriez écrire dans votre première langue officielle...?*

* Voir note à la page 8.

Comme pour ce qui est des communications verbales, les francophones sont beaucoup plus enclins que les anglophones à déclarer qu'ils aimeraient, dans diverses situations de travail, utiliser plus souvent leur première langue officielle. Alors que seulement 4 p. 100 des anglophones déclarent qu'ils aimeraient utiliser leur première langue officielle plus souvent pour n'importe laquelle des trois situations liées aux communications internes, un important pourcentage de francophones disent qu'ils préféreraient utiliser le français plus souvent lorsqu'ils communiquent avec la direction ou la haute direction (41 p. 100), avec des collègues (28 p. 100) et avec leur superviseur (24 p. 100).

Les employés et les employées ont indiqué les trois principaux obstacles organisationnels dans leur milieu de travail. Parmi les quatorze mentions qui se trouvaient dans le sondage, nous avons retenu celles qui ont obtenu une mention de plus de 20 p. 100 pour le total des réponses provenant des deux groupes linguistiques.

Le tableau 6 donne les principaux obstacles selon les francophones et les anglophones.

Tableau 6
Principaux obstacles organisationnels à l'utilisation de la langue officielle de choix de l'employé

Énoncé	Première mention		Deuxième mention		Troisième mention		Total	
	F	A	F	A	F	A	F	A
c -Le déroulement, principalement dans une langue, des discussions au cours de réunions auxquelles assistent des francophones et des anglophones.	18 %	12 %	10 %	10 %	9 %	5 %	37 %	27 %
h -Il n'y a pas assez de personnes qui peuvent au moins lire et comprendre leur deuxième langue officielle.	8 %	10 %	8 %	7 %	10 %	3 %	26 %	20 %
j -Il y a trop de personnes unilingues dans des postes d'autorité.	12 %	7 %	9 %	4 %	6 %	3 %	27 %	14 %
i -Les superviseurs ont une connaissance insuffisante de leur deuxième langue officielle.	7 %	6 %	8 %	8 %	7 %	9 %	22 %	23 %
m -L'anglais est plus acceptable que le français dans mon milieu de travail.	9 %	9 %	8 %	4 %	7 %	4 %	24 %	17 %

Q24. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer dans quelle mesure chacun des obstacles organisationnels rend difficile l'utilisation de la langue officielle de votre choix dans votre milieu de travail? Note : F=francophones, A=anglophones.

Dans l'ensemble, il y a eu un consensus assez fort au sujet des plus importants obstacles. Les deux groupes linguistiques ont indiqué que « Le déroulement, principalement dans une langue, des discussions au cours de réunions auxquelles assistent des francophones et des anglophones » était l'obstacle le plus fréquent, pour une mention totale de 34 p. 100 (37 p. 100 chez les francophones et 26 p. 100 chez les anglophones).

Mis à part cet élément, lorsqu'on considère les mentions totales au tableau 6, les anglophones ont mentionné les énoncés ci-dessous comme obstacles les plus fréquents :

- Les superviseurs ont une connaissance insuffisante de leur deuxième langue officielle (anglais).
- Il n'y a pas assez de personnes qui peuvent au moins lire et comprendre leur deuxième langue officielle (anglais).

Pour leur part, les francophones, ont indiqué que les deux autres obstacles les plus fréquents étaient :

- Il y a trop de personnes unilingues dans des postes d'autorité.
- Il n'y a pas assez de personnes qui peuvent au moins lire et comprendre leur deuxième langue officielle (français).

Lors des groupes de discussion, les francophones ont signalé que le manque de soutien des gestionnaires intermédiaires constitue un obstacle supplémentaire à la capacité de travailler dans la langue officielle de son choix. Cependant, dans de nombreux cas, ils estiment que la haute direction est « de leur côté ». Voici ce que l'on a entendu souvent lors des groupes de discussion :

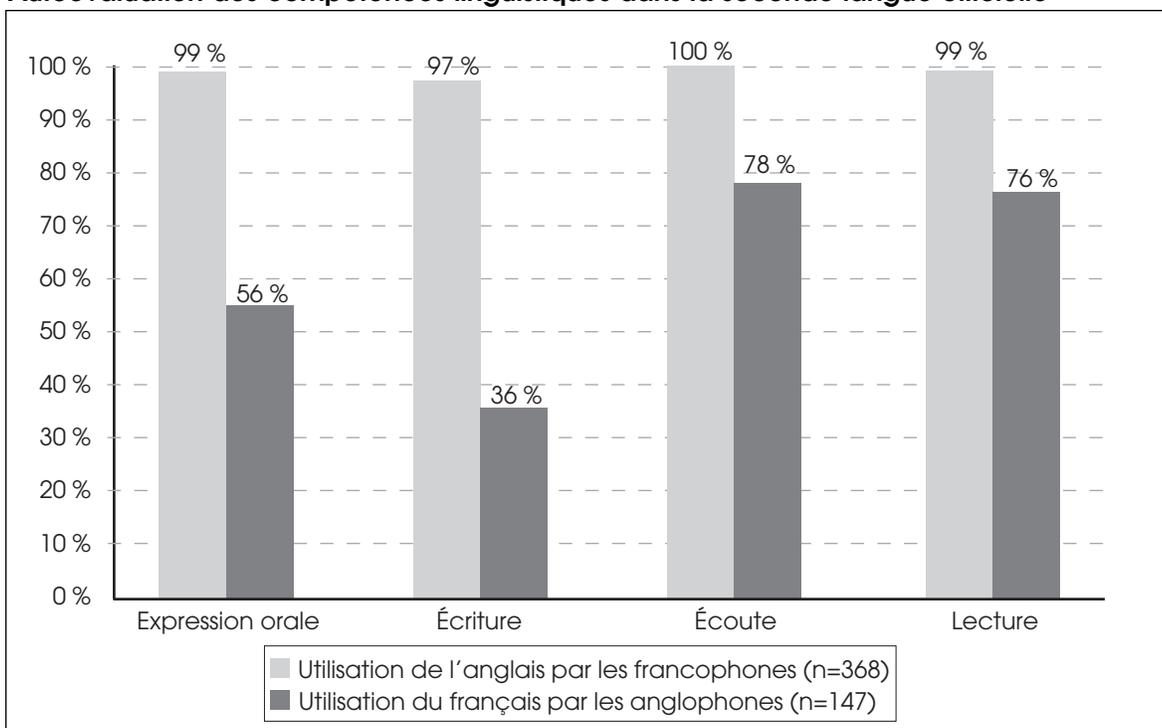
« Le manque se situe davantage au niveau des gestionnaires intermédiaires. C'est là que les gens sont les moins convaincus. »

« Je trouve que les hauts gestionnaires sont vraiment embarqués. »

Autoévaluation des compétences linguistiques

Les anglophones et les francophones ont jugé qu'ils avaient une très bonne connaissance de leur première langue officielle. En ce qui concerne leur deuxième langue officielle, tel que le montre le graphique 1, les anglophones ont évalué leurs compétences comme étant plus faibles que celles des francophones.

Graphique 1 - Tous les répondants
Autoévaluation des compétences linguistiques dans la seconde langue officielle



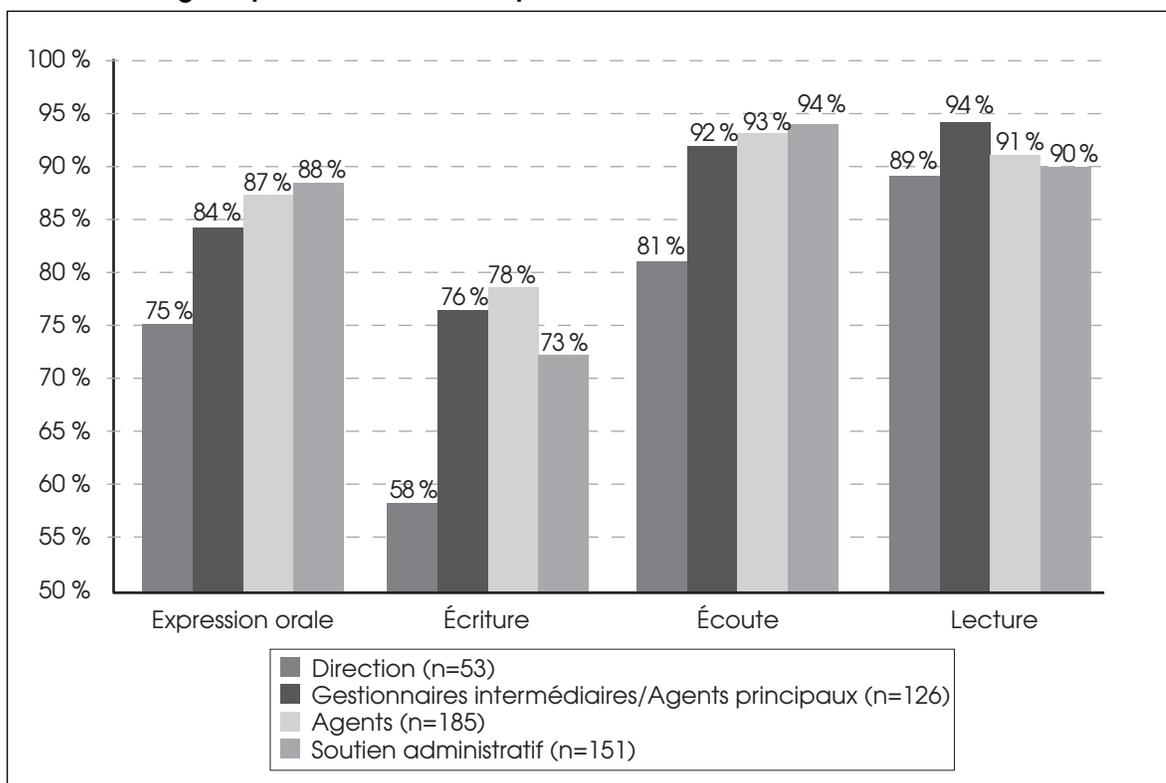
Q11. Évaluez vos connaissances des deux langues officielles en utilisant l'échelle suivante? (Les résultats représentent le pourcentage de répondants qui ont évalué la compréhension de leur deuxième langue officielle en choisissant « assez facilement » (4) ou « avec aisance » (5) sur une échelle de 5 points).

D'après le graphique 1, tous les répondants francophones se sentent très à l'aise en anglais (déclarant qu'ils utilisent leur deuxième langue « assez facilement » ou « avec aisance »). Les répondants anglophones ont affiché un niveau moyen de confiance en leurs capacités de compréhension (78 p. 100 à l'écoute et 76 p. 100 à la lecture), mais à peine la moitié d'entre eux (56 p. 100) ont jugé qu'ils parlaient français « assez facilement » (26 p. 100) ou « avec aisance » (30 p. 100).

Un fait encore plus préoccupant est leur manque de confiance en leur capacité d'écrire en français. Seulement un peu plus du tiers des anglophones (36 p. 100) ont estimé qu'ils écrivaient en français « assez facilement » (23 p. 100) ou « avec aisance » (13 p. 100).

Le graphique 2 montre les différences dans l'autoévaluation des compétences en français des répondants des deux communautés linguistiques selon diverses catégories professionnelles.

Graphique 2 - Tous les répondants
Autoévaluation des compétences linguistiques en français
selon la catégorie professionnelle des répondants

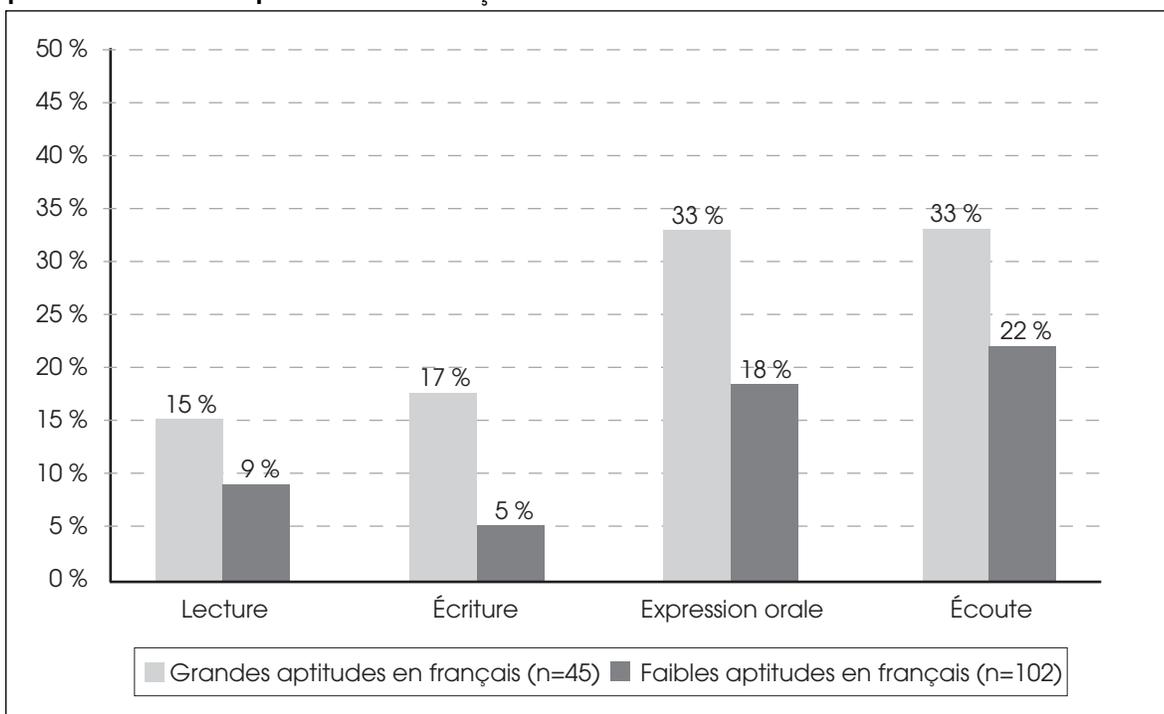


Q11. Évaluez vos connaissances des deux langues officielles en utilisant l'échelle suivante? (Les résultats représentent le pourcentage de répondants qui ont évalué leur connaissance de leur deuxième langue officielle en choisissant « assez facilement » (4) ou « avec aisance » (5) sur une échelle de 5 points).

Les répondants qui occupent des postes de direction affichent un niveau de confiance relativement élevé à l'égard de leurs compétences linguistiques en français à l'écoute (81 p. 100) et à la lecture (89 p. 100). Cependant, ils font preuve d'une confiance plus faible à l'égard de leurs capacités à l'oral (75 p. 100) et considérablement moindre à l'égard de leurs capacités à l'écrit (58 p. 100). L'autoévaluation de leur capacité en français est plus faible que celle des autres catégories professionnelles.

Le graphique 3 montre le taux d'utilisation du français par les répondants anglophones en milieu de travail, en fonction de l'évaluation qu'ils font de leurs aptitudes à l'utiliser.

Graphique 3
Utilisation du français par les anglophones en milieu de travail
par niveau de compétences en français



Q16. Exprimez en pourcentage (%) votre taux actuel d'utilisation des langues officielles au travail? (Répondants anglophones seulement)

Le taux d'utilisation de la langue seconde est donc proportionnel à la connaissance de cette langue. Cependant, il n'en demeure pas moins que même si les anglophones ont une grande aptitude en français, ils utilisent cette langue dans une proportion limitée (15 p. 100 à la lecture et 33 p. 100 à l'écoute).

Évolution des aptitudes linguistiques depuis l'entrée au gouvernement fédéral

Depuis leur entrée au gouvernement fédéral, les francophones déclarent que leurs aptitudes en anglais se sont améliorées (70 p. 100). Cette tendance est un peu plus marquée chez les anglophones, qui déclarent que leurs aptitudes en français se sont améliorées (75 p. 100).

Bien que seulement quatre employés (0,9 p. 100) aient déclaré que leurs aptitudes en anglais se sont détériorées (deux francophones et deux anglophones), il est quelque peu inquiétant de constater que 89 employés ou 18 p. 100 ont indiqué que leurs aptitudes en français se sont détériorées (74 francophones (20 p. 100) et 15 anglophones (12 p. 100)). Il n'est donc pas étonnant que les employés francophones qui estiment que leurs aptitudes en français se sont détériorées soient plus portés à dire qu'ils aimeraient pouvoir les mettre plus souvent en pratique :

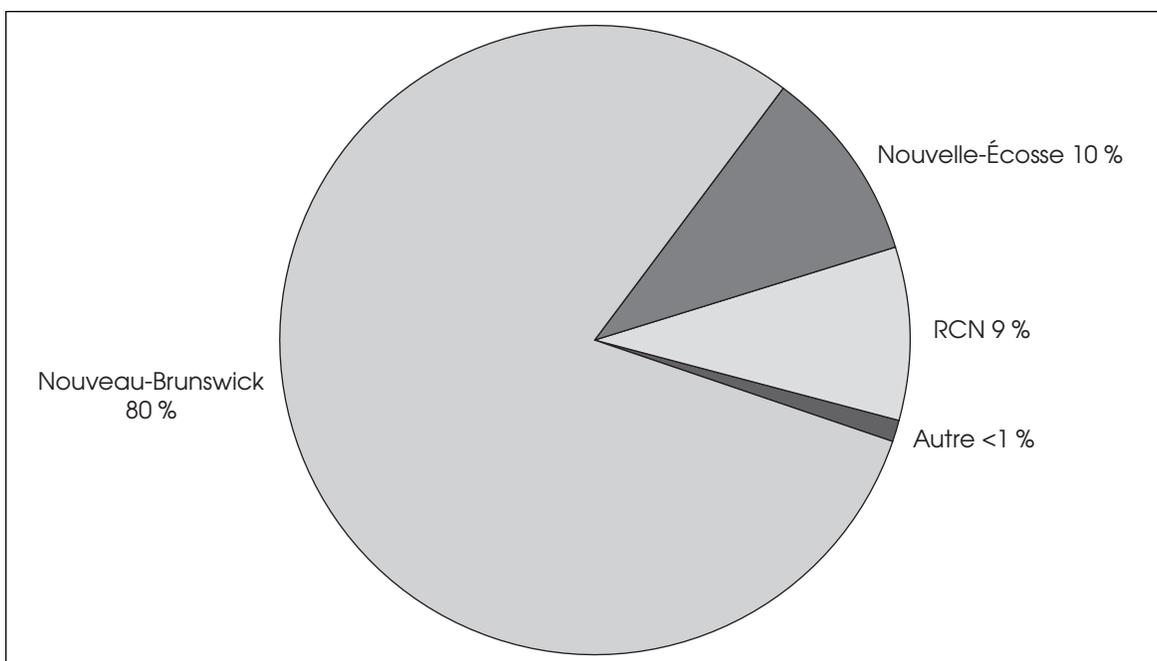
- avec des collègues immédiats;
- avec des subordonnés;
- au cours de réunions entre collègues;
- au cours de réunions à grande échelle avec la gestion ou haute direction.

Disponibilité des instruments de travail et des services personnels et centraux dans les deux langues officielles

Prestation des services personnels et centraux

Comme l'indique le graphique 4, huit employés sur dix obtiennent leurs services personnels et centraux d'un bureau situé au Nouveau-Brunswick. Les autres répondants reçoivent ces services d'un bureau situé en Nouvelle-Écosse (10 p. 100) ou dans la région de la capitale nationale (RCN) (9 p. 100). Moins de 1 p. 100 des employés obtiennent ces services d'un bureau situé ailleurs au pays.

Graphique 4
Emplacement de bureaux de services personnels ou centraux



Q10. Vous recevez vos services personnels ou centraux... (n=515)

Conformément à la *Loi sur les langues officielles*, tous les employés qui travaillent dans une région bilingue, sans égard à leur première langue officielle, doivent en tout temps avoir accès à des outils de travail et à des services personnels et centraux dans la langue officielle de leur choix. Dans la plupart des cas, il n'y a aucun problème au point de vue des services personnels et centraux en anglais (au moins 96 p. 100 des employés ont déclaré que chacun des cinq services mentionnés au tableau 7 à la page suivante est la plupart du temps ou toujours disponible en anglais).

Toutefois, les services personnels et centraux en français n'ont pas la même disponibilité. Le tableau 7 montre que les services personnels et centraux en français sont considérablement moins souvent disponibles que leurs équivalents offerts en anglais.

Tableau 7 - Tous les répondants
Disponibilité des instruments de travail et des services personnels et centraux dans les deux langues officielles

Instrument de travail/ service	Langue	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	Case principale*
Cours de formation et de perfectionnement	Anglais **(n=494)	<1 %	4 %	16 %	80 %	96 %
	**Français (n=479)	7 %	36 %	27 %	31 %	58 %
Instruments de travail	Anglais (n=506)	<1 %	<1 %	9 %	90 %	99 %
	Français (n=492)	3 %	19 %	31 %	46 %	77 %
Courriels	Anglais (n=504)	<1 %	<1 %	6 %	93 %	99 %
	Français (n=495)	1 %	12 %	27 %	60 %	87 %
Services internes	Anglais (n=506)	<1 %	<1 %	6 %	93 %	99 %
	Français (n=485)	4 %	11 %	15 %	70 %	85 %
Services informatiques	Anglais (n=507)	<1 %	1 %	6 %	93 %	99 %
	Français (n=478)	8 %	11 %	17 %	64 %	81 %

Q21. Les questions qui suivent portent sur la disponibilité des instruments de travail et des services internes dans les deux langues officielles :

* La case principale combine les pourcentages des cases « souvent » et « toujours ».

** L'ensemble des répondants (515) ont répondu pour chacun des instruments de travail et pour leur disponibilité dans chacune des langues, mais certains répondants n'ont pas fourni de réponse dans toutes les sections.

Il est clair que la disponibilité des cours de formation et de perfectionnement en français constitue un problème pour les employés du Nouveau-Brunswick (36 p. 100 répondent que ces cours sont parfois offerts en français et 7 p. 100, qu'ils ne le sont jamais). Qu'ils soient donnés par l'institution fédérale ou par un fournisseur de l'extérieur, ils devraient être disponibles dans les deux langues officielles.

Il est également inquiétant de constater qu'un nombre relativement élevé d'employés francophones (22 p. 100) mentionnent que les instruments de travail (les manuels, les documents de référence, les lignes directrices, etc.) ne sont disponibles que parfois ou jamais en français.

Les francophones et les anglophones conviennent qu'il est plus probable que les instruments de travail et les services (comme les cours de formation et de perfectionnement) soient disponibles en anglais plutôt qu'en français. Toutefois, les francophones perçoivent ce problème comme plus prononcé que leurs homologues anglophones, surtout en ce qui a trait aux cours de formation et de perfectionnement.

Différences dans la prestation des services personnels et centraux selon la région

Tel que l'illustre le graphique 4 à la page 22, d'importants écarts existent entre la disponibilité des instruments de travail et des services personnels et centraux en français selon l'endroit où ils sont offerts.

Le tableau 8 présente la proportion des employées et des employés, tant anglophones que francophones, qui ont indiqué que les services sont souvent ou toujours disponibles en français selon l'emplacement des bureaux.

Tableau 8
Disponibilité des services personnels et centraux en français par emplacement de bureau de services

Services en français	Nouveau-Brunswick (n=392)	Nouvelle-Écosse (n=49)	Région de la capitale nationale (n=47)
Cours de formation et de perfectionnement	63 %	43 %	53 %
Instruments de travail	79 %	67 %	76 %
Courriels	88 %	79 %	86 %
Services internes	88 %	54 %	91 %
Services informatiques	85 %	64 %	70 %

Les répondants qui obtiennent des services personnels et centraux d'un bureau situé en Nouvelle-Écosse considèrent qu'ils les reçoivent beaucoup moins fréquemment en français que ceux dont le bureau de services se situe au Nouveau-Brunswick ou dans la région de la capitale nationale.

Entre autres, on note une différence marquée en ce qui concerne l'offre en français de cours de formation et de perfectionnement, qui n'est que de 43 p. 100 lorsqu'ils proviennent de la Nouvelle-Écosse (comparativement à 63 p. 100 et 53 p. 100, lorsque le bureau est situé respectivement au Nouveau-Brunswick et dans la RCN). Un autre exemple éloquent est celui de l'offre de services personnels et centraux, qui n'est que de 54 p. 100 lorsqu'ils proviennent de la Nouvelle-Écosse (par rapport à 88 p. 100 s'ils sont donnés par un bureau du Nouveau-Brunswick et à 91 p. 100 par un bureau situé dans la RCN).

Problèmes que présente la communication avec l'administration régionale de Halifax

Les commentaires ci-dessous, obtenus lors des groupes de discussion, proviennent d'anglophones de Halifax et de francophones du Nouveau-Brunswick relevant d'une administration régionale située à Halifax. Ils révèlent le contraste entre la perception de chaque groupe au sujet de Halifax comme administration régionale de la région bilingue du Nouveau-Brunswick.

Les participants francophones estiment ne pas pouvoir travailler dans la langue de leur choix lorsqu'ils communiquent avec le personnel de Halifax. Les anglophones de Halifax ne voient pas la nécessité de fournir des services personnels en français, parce que leur environnement est unilingue et qu'ils ne semblent pas comprendre leurs obligations linguistiques.

Le contraste entre les réalités...révélé lors des groupes de discussion.

Des anglophones ont dit ...

« On demande une fois par mois aux employés de Fredericton s'ils aimeraient que les courriels soient transmis en français ou en anglais, et ils préfèrent de loin les recevoir en anglais. » [Traduction]

« Nous sommes obligés de fournir un service en français, mais est-ce vraiment nécessaire? » [Traduction]

« S'il y avait vraiment un besoin, cela serait une bonne chose. » [Traduction]

« Depuis 22 ans, je n'ai jamais eu à communiquer avec quelqu'un en français. » [Traduction]

et des francophones ont dit :

« Dès qu'on a une conversation avec notre bureau régional à Halifax, c'est une autre histoire. Même si les postes sont désignés bilingues là-bas, tout se passe en anglais. »

« Il faut qu'on se batte contre Halifax, car ils ne croient pas qu'il y a suffisamment de francophones à certains endroits (au Nouveau-Brunswick) pour justifier le bilinguisme. »

« Ils (les francophones) vont demander les services en anglais, puisqu'ils croient que le service en français n'est pas d'aussi bonne qualité. »

Cependant, les francophones admettent qu'une partie du problème est relié au fait qu'ils acceptent simplement de communiquer en anglais avec Halifax. Cela renforce les perceptions des gestionnaires anglophones de cette ville, qui croient que l'obligation de répondre aux besoins du personnel francophone est sans fondement.

Comme les groupes de discussion en font foi, au manque de sensibilisation du personnel de Halifax semble s'ajouter la pénurie d'employés bilingues dans cette ville. Le sondage ne contenait pas de questions spécifiques à cet égard, mais les participants aux groupes de discussions ont fait valoir le manque de personnel bilingue qualifié pour fournir ces services en français dans les bureaux en Nouvelle-Écosse. D'où l'importance d'agrandir la zone de sélection lors de la dotation de postes, afin de constituer un bassin plus important de candidats bilingues ou de mettre sur pied de meilleurs programmes de formation linguistique.

Maintien du français dans des environnements plutôt anglophones

Lors des groupes de discussion, les participants anglophones qui occupent tous un poste bilingue ont affirmé que leur plus grande frustration était causée par l'obligation de suivre une formation linguistique pendant de longues périodes, avant de revenir dans un environnement unilingue anglophone où leurs compétences s'émeussent rapidement.

Cette situation est attribuable au fait que de nombreux ministères n'ont pas mis en place des mécanismes efficaces pour aider les employés à maintenir leurs acquis linguistiques, ni pour leur faire comprendre leurs responsabilités d'utiliser davantage le français dans leur milieu de travail.

« Il faut que je sois bilingue, mais, selon mon expérience personnelle, je n'ai jamais parlé français durant toute ma carrière. Je dois maintenir mon niveau de français. Je voulais apprendre cette langue. J'ai suivi des cours de français de ma propre initiative. Je trouve frustrant de ne pas pouvoir utiliser une compétence. » [Traduction]

« On vous fait passer d'un environnement réel à un faux environnement, puis on doit revenir à un environnement réel. » [Traduction]

« C'est difficile de trouver des solutions ou d'imposer le bilinguisme aux anglophones, car toutes les provinces autour de nous sont anglophones. » [Traduction]

Quels postes devraient être bilingues?

Les francophones qui n'obtiennent pas de services dans leur langue souhaitent qu'il y ait plus de postes bilingues offrant de la supervision et des services centraux et personnels. Par ailleurs, les anglophones se questionnent sur la nécessité des postes bilingues quand l'usage de l'anglais prédomine dans le milieu de travail.

D'après les commentaires de certains participants, des idées fausses et des malentendus persistent à propos des postes dont le titulaire doit « absolument » être bilingue. Par contre, d'autres participants estiment que le bilinguisme est une compétence nécessaire en gestion, tout aussi importante que la compétence technique.

Il ressort clairement que les employés méconnaissent les droits et les obligations linguistiques en matière de langue de travail et de services au public.

Directives sur l'usage équitable des deux langues officielles au travail

Les trois quarts des répondants ont indiqué que leur organisation a élaboré et mis en œuvre des politiques visant à assurer un usage équitable des deux langues officielles en milieu de travail. Toutefois, une proportion assez élevée de répondants (14 p. 100), provenant de diverses catégories professionnelles, ne savaient pas si des démarches semblables avaient été faites. Avec seulement 2 p. 100 de répondants qui ignoraient si de telles politiques existaient, le groupe de direction s'est avéré le mieux informé.

Ce qu'on pense de l'utilisation du français et de l'anglais

Pour aider les employées et les employés à évaluer leur niveau de confort face à l'usage des langues officielles en milieu de travail, on leur a demandé s'ils étaient en accord ou en désaccord avec une série d'énoncés (tableau 9 à la page suivante).

Tableau 9 - Tous les répondants
Proportion d'employés qui sont en accord avec les énoncés ci-dessous

Énoncé	Francophones (n=368)	Anglophones (n=147)	Total (n=515)
J'ai l'habitude de travailler en anglais	85 %	99 %	89 %
J'ai l'habitude de travailler en français.	65 %	57 %	63 %
J'ai peu de confiance dans le travail que j'accomplis en anglais	4 %	2 %	4 %
J'ai peu de confiance dans le travail que j'accomplis en français	9 %	31 %	16 %
Je préfère utiliser la langue de choix de mon superviseur	52 %	50 %	52 %
Je préfère utiliser le français pour que mon travail soit reconnu à sa juste valeur	22 %	4 %	17 %
Je préfère utiliser l'anglais pour que mon travail soit reconnu à sa juste valeur	31 %	31 %	31 %
Je ne connais pas bien mes droits en matière de langue de travail	18 %	50 %	18 %
Je ne me sens pas à l'aise d'utiliser l'anglais dans mon milieu de travail	4 %	4 %	4 %
Je ne me sens pas à l'aise d'utiliser le français dans mon milieu de travail	16 %	21 %	17 %

Q26. Veuillez indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

En résumé, ces données montrent que :

- Bien que la presque totalité des employés soient habitués à travailler en anglais (89 p. 100), près des deux tiers (63 p. 100) sont aussi habitués à travailler en français;
- Les anglophones font preuve d'un plus grand manque de confiance dans le travail qu'ils accomplissent en français (31 p. 100 manquent de confiance) que les francophones quand ils accomplissent leur travail en anglais (4 p. 100);
- Une plus grande proportion de francophones préfèrent travailler dans leur deuxième langue officielle pour que leur travail soit reconnu à sa juste valeur (31 p. 100), ce qui n'est pas le cas pour les anglophones (4 p. 100);
- Dix-huit pour cent des employés ont déclaré ne pas bien connaître leurs droits en matière de langue de travail;
- Une majorité de répondants francophones (52 p. 100) et anglophones (50 p. 100) préfèrent utiliser la langue de choix de leur superviseur;
- Une plus grande proportion de francophones ont l'habitude de travailler en anglais (85 p. 100) que de travailler dans leur propre langue (65 p. 100).

Les anglophones ont moins confiance en leur aptitude à utiliser leur deuxième langue officielle que les francophones. Ce manque de confiance pourrait expliquer pourquoi l'anglais est utilisé plus souvent au sein de groupes nombreux, comme aux réunions.

Solutions pour surmonter les obstacles

Dans le cadre de l'étude, on a également demandé aux employés et aux employées de donner leur opinion sur une série de solutions proposées pour surmonter les obstacles mentionnés.

On leur a demandé de déterminer les cinq solutions qu'ils considéraient comme étant les plus efficaces. Les réponses les plus courantes étaient :

1. La formation linguistique devrait être disponible pour tous – 38 p. 100 (30 p. 100 pour les francophones, par rapport à 54 p. 100 pour les anglophones);
2. Des cours axés sur les habiletés en lecture et en écoute de la deuxième langue officielle devraient être disponibles pour tous – 35 p. 100 (27 p. 100 pour les francophones, par rapport à 55 p. 100 pour les anglophones);

3. Les postes ayant des fonctions de supervision devraient tous être dotés par des candidats bilingues – 34 p. 100 (40 p. 100 pour les francophones, par rapport à 22 p. 100 pour les anglophones);
4. Des cours de recyclage dans la première langue officielle devraient être mis à la disposition du personnel – 23 p. 100 (22 p. 100 pour les francophones, par rapport à 24 p. 100 pour les anglophones);
5. La haute gestion devrait rappeler périodiquement à tous les gestionnaires et superviseurs l'importance de promouvoir un climat propice à l'usage des deux langues officielles – 20 p. 100 (23 p. 100 pour les francophones, par rapport à 15 p. 100 pour les anglophones).

Trois des cinq principales solutions possibles touchent à la formation linguistique. Ces réponses démontrent que la formation linguistique est perçue comme un outil indispensable pour augmenter la capacité bilingue de la fonction publique et favoriser ainsi un usage plus fréquent des deux langues officielles dans le milieu de travail.

Les employées et les employés, principalement les anglophones, estiment que la solution la plus efficace aux obstacles est de rendre la formation linguistique plus largement disponible dans le milieu de travail.

Progrès récents : un changement culturel en cours

Malgré les problèmes qui persistent, les perspectives de progrès sont encourageantes. Lors des groupes de discussion, les participants ont noté des améliorations réalisées au cours des dernières années.

Par exemple, tant les participants anglophones que francophones, ainsi que les participants du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick, soulignent qu'un changement culturel est en train de s'effectuer dans la région du

« Il y a un taux élevé des gens qui s'inscrivent au cours – les fonctionnaires se rendent compte de plus en plus que c'est bon d'être bilingue. Ils veulent apprendre. Il y a de la bonne volonté. »

« Je me sens entièrement accepté comme francophone. Ce n'était pas toujours le cas »

« On fait des réunions dans les deux langues. »

« On a des chiens de garde maintenant. Je ne peux plus envoyer un courriel juste en anglais. »

« On est mieux sensibilisés à la question linguistique. La haute direction est responsable de cette situation. Les gens qui veulent monter les échelons devraient être obligés de connaître le français. » [Traduction]

« Les sites Web et les informations sont maintenant entièrement bilingues. » [Traduction]

« Il y a un genre de changement de culture qui est en train de se faire. Au tournoi de golf, il y avait quatre anglophones qui ont suivi le cours linguistique, ils ont décidé de ne parler que français pendant les neuf trous ! »

Nouveau-Brunswick et à Halifax. Les participants aux groupes de discussion signalent des progrès tangibles et concrets, ainsi que des changements plus subtils sur le plan des attitudes et de la culture. En général, l'utilisation des deux langues officielles au sein du milieu de travail est mieux tolérée et acceptée, et plusieurs changements de comportement en font preuve :

- Les participants des trois régions (Halifax, Fredericton et Moncton) ont tous souligné que l'ensemble de la correspondance officielle est maintenant accessible dans les deux langues officielles. Il s'agit d'une pratique normale, et la haute direction a tendance à faire appliquer cette politique avec rigueur.
- Au sein de certains ministères ou organismes, les réunions du personnel se tiennent de plus en plus souvent dans les deux langues officielles. Mentionnons toutefois que les participants ont indiqué que cette pratique n'était pas nécessairement devenue la norme dans tous les milieux de travail. En effet, dans certains ministères, les réunions tenues seulement en anglais sont encore chose courante.
- Un accès accru à des informations sur les droits et obligations en vertu de la *Loi* rend tant les anglophones que les francophones de plus en plus disposés à exercer leurs droits et à respecter leurs obligations.
- Il semble qu'au cours des deux ou trois dernières années, les employés ont eu des occasions accrues de communiquer avec leur superviseur dans la langue de leur choix.
- Les participants anglophones et francophones ont mentionné que plus de gestionnaires demandent d'avoir l'occasion d'améliorer leur capacité linguistique et veulent recevoir une formation linguistique en français, ce qui ne semblait pas être le cas auparavant. Les participants admettent que la nouvelle politique sur les nominations impératives pour le groupe des EX n'est pas étrangère à cette nouvelle attitude.
- Les ministères et les organismes ont organisé toutes sortes d'activités et d'initiatives pour promouvoir l'usage du français et permettre à ceux et celles qui ont reçu une formation linguistique de maintenir leurs compétences. Parmi les initiatives spécifiques, mentionnons les « vendredis français », les bibliothèques et salons du livre francophones, ainsi que les dîners en français.

Les participants ont attribué ces changements positifs au soutien actif de la haute direction. Les participants travaillant dans des institutions où ces changements n'ont pas eu lieu ont mentionné, comme explication possible, le manque de soutien actif de la haute direction face à cette question.

C ONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette étude sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick nous apprend que des changements positifs au niveau de l'usage des deux langues officielles en milieu de travail ont commencé à s'opérer dernièrement. L'attitude et le soutien actif de la haute gestion ont contribué à ces changements.

Malgré cette note optimiste, cette étude nous rappelle également que nous sommes loin encore de la ligne d'arrivée et que des efforts doivent continuer d'être déployés pour conserver les acquis et poursuivre les progrès dans l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous pouvons affirmer qu'au Nouveau-Brunswick les éléments suivants caractérisent la réalité des employés fédéraux occupant un poste bilingue :

- les francophones concèdent souvent leur droit de s'exprimer en français, et l'anglais prend souvent beaucoup de place dans l'environnement de travail;
- les anglophones sont plus nombreux à demander l'accès à de la formation linguistique;
- l'accès à des outils facilitant la formation linguistique et le maintien des acquis est limité.

Il faudra des efforts concertés de tous les ministères pour que le choix de la langue de travail des employés soit respecté.

Nous avons aussi observé des difficultés analogues à celles notées lors des deux études précédentes sur la langue de travail que nous avons effectuées⁷. La réalité des milieux de travail bilingues est que, bien souvent, une langue prédomine au détriment de l'autre, soit l'anglais dans la région de la capitale nationale et au Nouveau-Brunswick. Au Québec, le français prédomine, sauf dans les sociétés d'État où l'usage des deux langues est plus équilibré.

Puisque certaines recommandations contenues dans les deux études antérieures visaient des lacunes similaires à celles relevées au Nouveau-Brunswick, la commissaire réitère cinq des recommandations de ces études (elles portent les numéros 1, 2, 3, 4 et 9 dans la présente étude) et en émet six nouvelles qui ciblent la réalité particulière au Nouveau-Brunswick.

7. *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, 2004 et *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail*, 2005.

Leadership

L'analyse de la situation permet de constater que le manque de leadership des administrateurs régionaux de certaines institutions freine l'élan des employés de la fonction publique à explorer plus avant l'apprentissage et l'usage de leur deuxième langue. Maintenant qu'il existe davantage d'ouverture et de respect dans le milieu de travail, les administrateurs régionaux doivent redoubler d'efforts et ne pas laisser leurs employés à mi-chemin, sans ressources additionnelles. L'incompréhension des politiques par plusieurs employés et gestionnaires, ainsi que la difficulté d'accéder à de la formation linguistique fragilisent l'équilibre qui a été atteint dans certains cas.

Les résultats de l'étude *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, préparée pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor, ont mis en évidence la présence de méconnaissances ou de perceptions erronées quant aux droits et aux responsabilités des fonctionnaires. L'étude souligne l'importance d'un meilleur échange d'information et recommande au gouvernement du Canada de corriger les perceptions erronées au sujet de la portée et des exigences des politiques. Le Secrétariat du Conseil du Trésor (l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a pris la relève à ce chapitre) s'est engagé en 2003 à donner suite à ce rapport. La Commissaire a formulé une recommandation en ce sens dans son rapport annuel de 2002-2003.

Nous constatons que l'Agence a mis sur pied le Fonds d'innovation, qui aide les ministères à prendre des mesures pour favoriser l'usage des deux langues et qu'elle a commencé à élaborer un programme de sensibilisation et d'éducation destiné au personnel. La présente étude met toujours en lumière la nécessité d'offrir de tels programmes. Par conséquent :

Recommandation 1

La commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada d'entreprendre, d'ici décembre 2006, un programme de sensibilisation et d'éducation auprès du personnel travaillant au sein des régions désignées bilingues afin d'éliminer les méconnaissances et les perceptions erronées quant aux droits et aux obligations des fonctionnaires à l'égard de la *Loi sur les langues officielles*.

L'École de la fonction publique n'offre toujours pas aux gestionnaires et aux superviseurs des cours spécifiques portant sur les langues officielles et sur leurs obligations à cet égard, puisque ces thèmes sont repris en partie dans le cadre d'autres formations. Par contre,

l'École revoit présentement les produits et les programmes selon les besoins d'apprentissage de la fonction publique. Elle devrait profiter de l'occasion pour offrir une formation spécifique sur les langues officielles mettant l'accent sur la création d'un milieu de travail bilingue.

Recommandation 2

La commissaire recommande à l'École de la fonction publique du Canada d'offrir aux cadres et aux superviseurs des cours de formation obligatoire, d'ici juin 2007, afin qu'ils comprennent les effets du statut inégal des deux langues officielles en milieux de travail bilingues et qu'ils mettent en place les mesures nécessaires à l'atteinte d'un milieu de travail respectueux des droits linguistiques du personnel.

Recommandation 3

La commissaire recommande au Conseil du Trésor d'assurer que, d'ici décembre 2006, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique et l'École de la fonction publique disposent des fonds nécessaires, afin de mener à bien un programme d'éducation et de sensibilisation gouvernementale sur les droits et les obligations des employés fédéraux et des institutions assujetties à la *Loi*.

Les données de la présente étude montrent aussi que la supervision dans la langue choisie de l'employé pose un problème important au Nouveau-Brunswick, notamment parce que les superviseurs ont une connaissance insuffisante de leur langue seconde.

Nous sommes toujours en attente de l'adoption d'une nouvelle politique rehaussant les exigences des postes de supervision à un niveau CBC, tel que la commissaire l'avait recommandé dans les études précédentes sur la langue de travail. Il est donc impératif que les exigences linguistiques des postes soient, dans l'intervalle, revues au fur et à mesure qu'une nouvelle activité de dotation est entreprise.

Recommandation 4

La commissaire recommande au Conseil du Trésor d'ici le 31 décembre 2007, de rehausser au moins à CBC le profil de tous les postes de supervision dans les régions bilingues, lorsque le titulaire doit superviser des employés occupant des postes bilingues ou réversibles.

Formation linguistique

La nouvelle directive sur la formation linguistique et le maintien des acquis émise le 1^{er} avril 2004 par le Conseil du Trésor signale que la formation est recommandée le plus tôt possible après la nomination ou la mutation de titulaires à des postes bilingues, pour tous les employés.

Le gouvernement est d'avis que la responsabilité de l'apprentissage et le maintien des acquis de la deuxième langue officielle par les employés relèvent à la fois de l'employeur, des ministères et organismes et des employés eux-mêmes. La maîtrise de la deuxième langue officielle doit être intégrée aux plans de perfectionnement professionnel et de carrière des employés. Les nouvelles politiques en matière de langue officielle établissent d'ailleurs que les gestionnaires sont tenus d'encourager ce type de formation tout en tenant compte des ressources disponibles. L'étude du nouveau modèle de formation linguistique est en cours depuis deux ans et les investissements tardent.

Recommandation 5

La commissaire appuie la recommandation émise par le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des Communes à l'effet que l'École de la fonction publique mette de l'avant, d'ici décembre 2006, la promotion de ses services de formation linguistique et qu'ils soient accessibles à tous les employés fédéraux à l'intérieur d'un échéancier raisonnable, sans restriction aucune envers des groupes d'employés en particulier.

Instaurer une culture organisationnelle propice au respect des droits linguistiques

Les administrateurs régionaux doivent redoubler d'ardeur pour instaurer une culture organisationnelle axée sur le respect des droits linguistiques. Leur vision concernant la dualité linguistique en milieu de travail doit être expliquée pour que tous la comprennent et y adhèrent. Ils doivent devenir des modèles du bilinguisme et respecter en tout temps les droits linguistiques de leur personnel, tant au niveau des services personnels et centraux, des outils de travail que de la supervision.

Une des constatations importantes qui émane de l'étude est qu'il est difficile pour une unité de travail localisée dans une région unilingue de respecter les droits linguistiques des employés d'une région bilingue. D'une part, on signale le manque de ressources bilingues en région unilingue, mais l'incompréhension entourant l'exigence d'offrir des services personnels et centraux bilingues joue également un rôle prédominant.

Des outils facilitant l'usage des deux langues officielles dans le milieu de travail devront être créés. Afin que la dualité linguistique rayonne dans les milieux de travail, les administrateurs généraux doivent encourager les francophones à utiliser leur langue officielle et les anglophones à conserver et développer les connaissances acquises après leur retour de formation linguistique. Nous croyons que des discussions devraient être amorcées entre les administrateurs régionaux et les membres du Conseil des hauts fonctionnaires du Nouveau-Brunswick afin d'élaborer des instruments facilitant la coexistence des deux langues officielles au travail.

Recommandation 6

La commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique de veiller à ce que les administrateurs régionaux du Nouveau-Brunswick examinent, d'ici décembre 2006, l'environnement de travail des employés afin d'établir un inventaire des problèmes organisationnels restreignant l'utilisation des deux langues officielles et la pleine reconnaissance des droits linguistiques des employés et émettent un plan quinquennal visant à corriger les lacunes relevées.

Recommandation 7

La commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique de veiller à ce que les administrateurs régionaux du Nouveau-Brunswick mettent sur pied un mécanisme de rencontres et de consultations auprès des membres du Conseil des hauts fonctionnaires du Nouveau-Brunswick afin d'aider la mise sur pied du plan quinquennal.

Recommandation 8

La commissaire recommande aux administrateurs régionaux de mettre sur pied des comités consultatifs sur les langues officielles afin de développer des stratégies, des ateliers et des recueils de bonnes pratiques visant à encourager l'utilisation des deux langues officielles au sein de chaque ministère.

Recommandation 9

La commissaire recommande aux administrateurs régionaux d'évaluer les directeurs généraux en fonction des gestes posés pour créer un milieu respectueux des droits linguistiques des employés et d'en faire un préalable pour déterminer la prime au rendement.

Recommandation 10

La commissaire recommande aux administrateurs régionaux d'exiger que les directeurs généraux mettent en place des services de « mentorat » linguistique dans leur organisation respective.

Recommandation 11

La commissaire recommande à la Commission de la fonction publique de s'assurer que les processus de nomination visant à doter des postes bilingues situés dans une institution localisée en Nouvelle-Écosse, qui doivent offrir des services personnels et centraux bilingues, permettent d'optimiser le bassin de candidats.

Profil linguistique des répondants au sondage auprès des fonctionnaires fédéraux du Nouveau-Brunswick

Le nombre total de répondants potentiels (la population pour cette étude) était de 5 158. Ce nombre comprenait les fonctionnaires occupant des postes bilingues dans 22 institutions fédérales localisées au Nouveau-Brunswick, à qui le Commissariat aux langues officielles a envoyé le questionnaire du sondage.

Les dossiers valides ont été retenus après l'élimination de ceux qui étaient en double ou non valides (par exemple, ministères ou provinces non inclus dans l'étude, adresses incomplètes, personnel non désigné bilingue). Une fois ce premier tri fait, il restait 2 495 dossiers valides. Un échantillon de 1 800 fonctionnaires occupant un poste bilingue au sein des 22 institutions fédérales ont été sélectionnés parmi les 2 495 fonctionnaires et ont reçu le questionnaire. Les répondants ont été choisis au hasard, à partir de la base de données du personnel de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. L'échantillonnage, d'abord aléatoire et ensuite stratifié, a permis une représentation proportionnelle des répondants au sein des institutions visées et une stratification selon deux variables clés : leur première langue officielle et leur catégorie professionnelle.

Les données initiales (questionnaires valides reçus) ont été pondérées afin que l'échantillon reflète la même proportion des répondants dans chacune des deux variables clés que celles de la population. Après l'élimination des questionnaires incomplets, 515 questionnaires (147 provenant d'anglophones et 368 de francophones) ont été remplis, pour un taux de réponse global de 28,6 p. 100.

Le tableau 10 à la page suivante indique l'agencement de la proportion des employés dans la population (par principales variables analytiques), la proportion d'entre eux qui ont répondu au sondage (données non pondérées) et, finalement, les données pondérées. Comme on peut le voir dans le tableau, les proportions des répondants représentés dans les données non pondérées et pondérées sont très proches, ne variant que de 2 à 3 p. 100 pour la plupart des variables. Le personnel de direction constitue la seule exception; le groupe représente 10 p. 100 des données non pondérées de l'échantillon, mais seulement 3 p. 100 des données pondérées. La raison de cette différence plutôt grande découle de la décision d'avoir une représentation finale de gestionnaires dans l'échantillon pondéré qui est la même que celle de la population.

Tableau 10
Pondération des données selon les principales variables

Principales variables analytiques	Pourcentage dans la population * (N=5 158)	Données non pondérées (n=515)		Données pondérées (n=515)	
		N ^{bre**}	%	N ^{bre**}	%
Première langue officielle					
Anglais	31 %	147	29 %	160	31 %
Français	69 %	368	72 %	355	69 %
Catégorie professionnelle des employés					
Agents	38 %	185	36 %	196	38 %
Soutien administratif	32 %	151	29 %	163	32 %
Direction	3 %	53	10 %	17	3 %
Agents principaux	3 %	126	25 %	138	27 %

* Le terme « population » fait référence au nombre total d'employés, parmi lesquels l'échantillon a été choisi.

** Le nombre de questionnaires analysés dans le cadre de l'étude.

