



**Langues officielles : aide-mémoire sur la
langue de service**

Langues officielles : aide-mémoire sur la langue de service

Table des matières

Première leçon : La Loi sur les langues officielles.....	1
Deuxième leçon : Introduction à la Politique sur la langue de service	2
Troisième leçon : Votre responsabilité à l'endroit du public	3
Quatrième leçon : Comprendre ce que comportent la capacité linguistique et les compétences linguistiques.....	4

Langues officielles – Langue de service

Première leçon : La Loi sur les langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* est entrée en vigueur le 5 août 2002. Il s'agit d'une loi qui :

- précise les obligations en matière de services des institutions du gouvernement dans les communications et la prestation de services au public.
- garantit de services de qualité égale dans les deux langues officielles.
- comporte des dispositions précises ayant trait aux municipalités, aux commissions d'urbanisme et de gestion des déchets, aux services de santé, aux services de police et à l'administration de la justice et finalement, à l'établissement d'un commissaire aux langues officielles.

La *Loi* s'applique

- aux services publics du Nouveau-Brunswick :
 - la partie I : les ministères et organismes du gouvernement provincial
 - la partie III – le secteur de la santé
 - la partie IV – les sociétés de la Couronne du Nouveau-Brunswick
- les tribunaux
- les services de police
- les tiers offrant des services au nom de la province
- les municipalités
- les commissions d'urbanisme et les commissions de gestion des déchets

La *Loi* s'applique au ministère de l'Éducation, sauf dans le cas des éléments qui ont été organisés suivant la langue.

Elle ne s'applique aux écoles et bureaux dans les districts scolaires ou aux collèges communautaires qui sont basés uniquement sur l'une des langues officielles.

Le premier ministre est chargé d'appliquer la *Loi*, tandis que l'Assemblée législative et le gouvernement sont autorisés à prendre les mesures appropriées pour favoriser un statut et un usage égaux des deux langues officielles.

Voir au respect de la *Loi* incombe à tous les employés et gestionnaires, tandis que le commissaire aux langues officielles qui est nommé est autorisé à enquêter sur les cas d'inobservation de la *Loi*.

Deuxième leçon : Introduction à la Politique sur la langue de service

La Politique sur la langue de service garantit que le public ou les organisations qui veulent communiquer avec un ministère, un organisme, une société de la Couronne ou une institution du gouvernement provincial peuvent le faire dans la langue officielle de leur choix et peuvent s'attendre de se faire offrir et de recevoir le service dans la langue en question.

Elle s'applique au ministère de l'Éducation. Toutefois elle ne s'applique pas aux divisions du Ministère qui ont été établies en fonction d'une seule langue officielle. Elle ne s'applique pas aux écoles ni aux bureaux de districts scolaires.

Cette politique s'applique au ministère de l'Éducation post-secondaire, de la Formation et du Travail, mais elle ne s'applique pas aux collèges communautaires qui ont été institués sur la base d'une seule langue officielle.

Les tiers fournisseurs sont des entreprises qui fournissent des services :

- par le truchement d'initiatives de partenariat public-privé;
- dans la prestation de services gouvernementaux.

Lorsqu'ils fournissent des services au nom du gouvernement, les tiers fournisseurs doivent satisfaire aux exigences de la Politique sur la langue de service.

Les achats publics désignent deux catégories d'achats :

- Les produits et les services lorsque les facteurs linguistiques n'influent pas directement sur le produit ou sa nature (papier, crayons). – les vendeurs doivent être capables de vendre le produit, recevoir la documentation et communiquer dans la langue officielle de leur choix.
- les produits et les services dont la disponibilité et la nature sont directement touchés par les facteurs linguistiques (services éducatifs). – le choix de la langue associée au produit ou au service est à la discrétion du ministère ou de l'organisme acheteur. Le processus d'achat doit être disponible dans les deux langues officielles.

Le ministre du Conseil du Trésor est chargé d'appliquer la Politique sur la langue de service.

L'application quotidienne de la Politique au sein des institutions revient aux sous-ministres ou administrateurs généraux, directeurs généraux et présidents respectifs.

Troisième leçon : Votre responsabilité à l'endroit du public

Le public comprend toute personne ou tout groupe de personnes, toute association, toute organisation à but lucratif ou non lucratif, organisme ou organisation municipale, institution provinciale ou fédérale, toute organisation non fédérale de même que tout mandataire qui représente les entités qui précèdent.

En d'autres termes, le public comprend toute personne à qui vous fournissez un service.

Selon la Politique sur la langue de service, le service au public désigne, entre autres :

- la communication orale;
- la correspondance;
- les modes de prestation de services par voie électronique (courrier électronique, internet, messagerie vocale);
- les entrevues pour fins de dotation;
- les formulaires et documents destinés au public;
- la documentation;
- l'affichage;
- les services des tribunaux judiciaires et administratifs;
- les services publics fournis par des tiers.

Au compte des services qui doivent être disponibles dans les deux langues officielles, mentionnons :

- les services réguliers et spécialisés offerts en vertu des programmes du gouvernement et de la législation;
- tous les services gouvernementaux ainsi que les services consultatifs, professionnels et techniques;
- les demandes ou requêtes de personnes, groupes ou organisations adressées au gouvernement en vue de la solution de problèmes inhabituels relatifs à la prestation des services gouvernementaux ou à la nécessité d'offrir de tels services.

Lorsqu'ils communiquent avec le public, les employés doivent s'assurer de ce qui suit :

- Offrir activement les services – informer activement le public, au premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Offrir des services de qualité égale – offrir activement des services dans les deux langues officielles et fournir les services dans la langue de choix du membre du public sans délai indu.

Quatrième leçon : Comprendre ce que comportent la capacité linguistique et les compétences linguistiques

Capacité linguistique de l'institution – Les institutions doivent avoir la capacité linguistique nécessaire pour servir le public, les employés, ainsi que les bureaux régionaux et subordonnés dans les deux langues officielles. Elles doivent être dotées d'une équipe d'employés prêts à offrir activement des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Capacité linguistique des employés – Afin de remplir les obligations linguistiques des institutions, les employés doivent posséder les compétences linguistiques exigées pour assumer leurs responsabilités.

Compétences linguistiques exigées – Les employés sont capables de communiquer en français ou en anglais ou dans les deux langues officielles au niveau exigé pour accomplir leurs fonctions.

Les équipes sont composées d'une diversité d'employés ayant des capacités linguistiques variées. Elles peuvent offrir des services dans l'une ou l'autre langue officielle au besoin.

Les équipes qui sont constamment en contact avec le public, fournissent des services spécialisés ou travaillent dans des régions où la composition linguistique est équilibrée, auront besoin d'une plus grande capacité dans les deux langues officielles.