



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 23-24-018

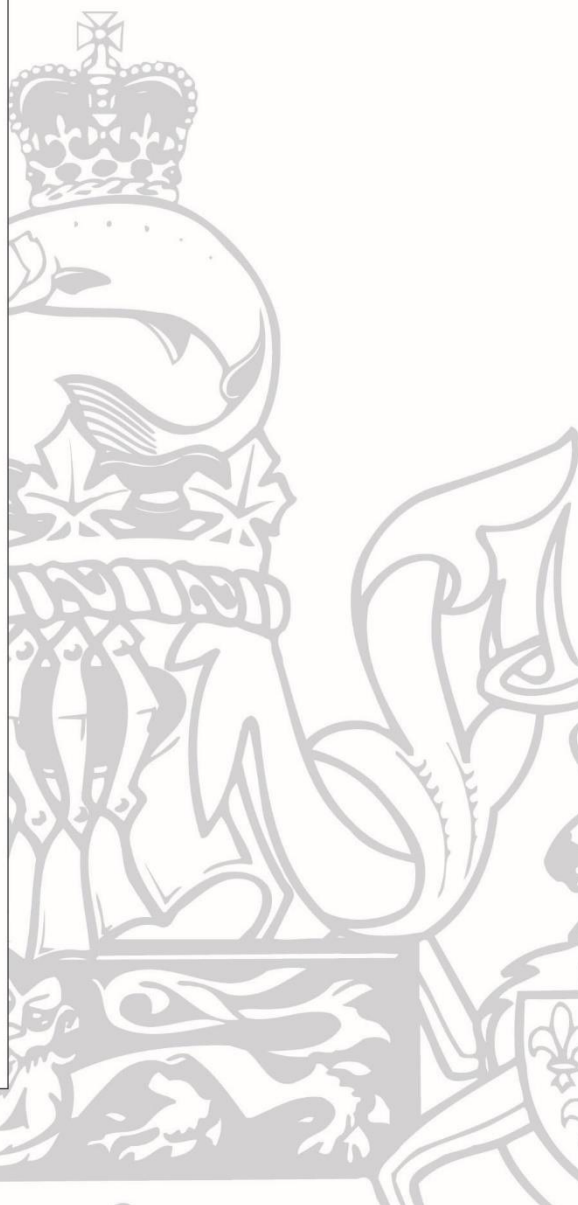
INSTITUTION VISÉE Ministère des Ressources naturelles
et du Développement de l'énergie

OBJET Allégations de lacunes quant à la
prestation de services en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 2
Enquête : 3
Analyse : 8
Conclusion et recommandations : 23

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Sous-ministre des Ressources
naturelles et du Développement de
l'énergie
Partie plaignante
Première ministre
Greffière du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Novembre 2024



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (l'institution). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes dans la prestation de services en français par rapport à l'inscription au cours de formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu – en classe qui est offert par l'institution partout dans la province.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que l'institution a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** que l'institution, dans un délai raisonnable, apporte toutes les modifications qu'elle a suggérées à son site Web afin d'augmenter la transparence lors de l'inscription à ses cours de formation dans les deux langues officielles et pour ainsi éviter une perception de la part des membres du public que
 - 1) certains cours de formation ne sont pas offerts dans leur langue de choix, et
 - 2) l'accès à ces cours de formation n'est pas égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles;
2. **QUE** l'institution fournisse un échéancier quant à la mise en œuvre des démarches qu'elle a suggérées dans ses réponses dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport d'enquête ainsi qu'une mise à jour de toutes ses démarches dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport d'enquête

Plainte

Les détails des allégations de la partie plaignante sont les suivants :

Le 24 mai 2023, la partie plaignante a voulu s'inscrire au cours de formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu – en classe. Selon la partie plaignante, l'inscription se fait en ligne. Celle-ci a voulu suivre le cours en français, mais, d'après elle, après avoir vérifié à tous les bureaux où se donne le cours, elle s'est aperçue que les seuls cours disponibles sont en anglais.

D'après ce que la partie plaignante affirme, « le gouvernement est en devoir d'offrir ce cours dans les deux langues officielles ».

Le 6 juin 2023, la partie plaignante a envoyé un courriel au Commissariat, qui contient de l'information supplémentaire par rapport à sa plainte. Elle nous dit :

Je viens de vérifier à nouveau et il y a maintenant 1 cours disponible en français à Dieppe contre 7 en anglais et 2 cours en français à Campbellton contre 2 en anglais. En plus de ça, il y a 18 autres cours disponibles en anglais un peu partout dans la province dans les territoires à majorité anglophone mais aucun autre cours en français et aucun cours dans les territoires avec une majorité francophone.

La partie plaignante ajoute : « Je trouve que la population française est injustement sous-représentée. »

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
Le cours	La cours sur la formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu – en classe
L'institution	Le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie
MRNDE	Le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick

Enquête

Historique précédant le préavis d'enquête

Le 25 janvier 2018, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a émis un rapport d'enquête (dossier 2016-3116)¹ au sujet d'une plainte visant le ministère du Développement de l'énergie et des ressources, plus précisément le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu. Cette plainte est semblable à celle du rapport en l'espèce.

Dans ce rapport antérieur, le CLO a établi que la plainte était fondée et que le fait d'imposer une formation obligatoire sans y donner un accès égal aux membres des deux communautés linguistiques contrevient au principe constitutionnel d'égalité de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) qui permet aux membres du public de recevoir un service dans la langue officielle de leur choix partout dans la province.

À la suite de l'enquête, le CLO avait formulé les recommandations suivantes :

- QUE** *d'ici le 30 juin 2018, l'institution prenne des mesures afin d'offrir un accès égal au Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu dans les deux langues officielles notamment en offrant dans chaque région de la province un minimum de cours dans les deux langues officielles et ce, sans égard au nombre de participants;*
- QUE** *l'institution confirme par écrit son engagement envers cette recommandation, et ce, avant le 26 février 2018.*

Dans une lettre datée du 23 février 2018, l'institution avait répondu aux recommandations ci-dessus comme suit :

Nous avons pris connaissance de votre rapport. Le Ministère continue d'accorder une grande importance aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Sur ce, le Ministère partage votre avis que des mesures devraient être prises afin d'améliorer l'offre du cours de formation à la chasse et à la sécurité des armes à feu aux membres des deux communautés linguistiques.

Finalement, le ministère s'engage à mettre en œuvre de nouvelles mesures répondant aux exigences des articles 27, 28 et 28.1 de la LLO et ce, d'ici le 30 juin 2018 tels que recommandés dans votre rapport.

Tentative de résolution alternative

À la suite du dépôt de la plainte le 24 mai 2023, le CLO a décidé de procéder par la voie de son processus alternatif de résolution des plaintes en vertu du paragraphe 43(10.1) de la LLO.

¹ Rapport non publié.

Cette disposition allège le traitement des plaintes tout en permettant de corriger le tir de façon rapide et efficace.

Le CLO a procédé à l'émission d'une lettre de résolution alternative datée du 10 juillet 2023, dans laquelle le CLO a informé l'institution de la plainte. Cette lettre invitait l'institution à communiquer avec le CLO si elle contestait les allégations ou avait besoin de renseignements supplémentaires. Si elle reconnaissait toutefois que des manquements à la LLO avaient eu lieu, le CLO lui a demandé de confirmer par écrit les démarches qu'elle avait prises ou qu'elle prendrait afin de se conformer aux exigences de la LLO dans le but d'éviter une répétition de ce genre d'incident.

Afin de régler la situation, le CLO a proposé les mesures suivantes :

- que votre institution a mis ou va mettre en œuvre les recommandations que le Commissariat a formulées dans son rapport d'enquête cité ci-dessus;
- dans l'esprit des recommandations antérieures du Commissariat, que votre institution s'assure « d'offrir un accès égal » à tous les cours de formation de votre institution « sans égard au nombre de participants »;
- que votre institution fournisse au Commissariat un inventaire de tous les cours de formation offerts par votre institution et dans quelle(s) langue(s) chacun est offert, notamment les cours de formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu – en classe;
- que votre institution informe le Commissariat de la façon dont elle assure un service égal aux deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick dans la prestation de tous les cours de formation offerts par votre institution, notamment des cours de formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu.

Traitement initial du dossier

En juillet et octobre 2023, deux entretiens TEAMS ont eu lieu entre des employés de l'institution et les enquêteurs du CLO. Avant d'envoyer une réponse par écrit, les employés de l'institution voulaient communiquer avec le CLO pour clarifier certains enjeux découlant de la lettre de résolution alternative, dont l'accès égal dans les deux langues officielles, la disponibilité et la demande de cours, la liste d'attente, les déplacements pour se rendre à des cours, et la modernisation et la standardisation du site Web de l'institution. Une discussion plus approfondie de ces enjeux suivra dans la partie « Analyse » ci-dessous.

Le 24 octobre 2023, la sous-ministre par intérim de l'institution a fourni une réponse au CLO indiquant ce qui suit :

Le Ministère a procédé à un examen exhaustif du programme de formation à la conservation, tant en anglais qu'en français, et des places disponibles. Il en ressort

que nous avons répondu à la demande de la clientèle dans les deux langues officielles, toutes régions confondues, à l'exception des zones les plus peuplées. L'impossibilité de répondre à la demande dans les trois plus grandes villes du Nouveau-Brunswick et les régions avoisinantes s'explique par le nombre limité de ressources, ce qui influe sur le nombre de places disponibles dans le programme de formation à la conservation, tant en anglais qu'en français. Avant de recevoir cette plainte, nous avons lancé un projet d'amélioration des processus visant à augmenter le nombre de places disponibles et répondre ainsi à la demande relative au programme de formation à la conservation. Cette plainte a permis de mettre davantage l'accent sur le projet et en a souligné l'importance auprès de la direction et du personnel.

Dans le souci de mieux cerner les besoins de la clientèle, le Ministère a pris des mesures immédiates afin de perfectionner la liste d'attente en ligne pour le programme de formation à la conservation. Cette liste a pour fonction d'établir des objectifs de prestation de cours et d'aviser la clientèle des cours à venir. Au moment de la plainte, la liste d'attente en ligne reflétait les données géographiques, mais pas les préférences linguistiques de la clientèle. À la suite de cette plainte, un champ a été ajouté. On demande désormais à la clientèle de mentionner leur préférence linguistique ou d'indiquer qu'elle n'en a pas. Cette amélioration est déjà à l'essai; le Ministère a l'intention de mettre ces changements en œuvre dans les semaines à venir.

Le Ministère ne s'efforce pas seulement de répondre à la demande de la clientèle et de perfectionner la liste d'attente en ligne, il est également conscient de l'importance de faire preuve de plus de transparence quant à l'offre de cours. Il s'agit en effet aussi de fournir des renseignements sur les cours passés et ceux dont la période d'inscription n'a pas encore commencé. De plus, le Ministère évalue la manière dont les cours sont offerts à la clientèle. Le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu est un cours à part entière. Cela dit, il est principalement offert dans le cadre de la combinaison du Cours de formation à la chasse et à la sécurité des armes à feu, Partie A. La clientèle peut s'inscrire à la Partie A, la Partie B ou l'ensemble du cours. Cependant, la clientèle n'est pas au courant de cette possibilité et recherche peut-être uniquement le Cours de sécurité dans le maniement des armes à feu dans leur langue de préférence. Un surcroît de transparence dans les options d'inscriptions permet de faire ressortir davantage les services disponibles en anglais et en français.

Je tiens à rappeler que le Ministère s'emploie à garantir une offre de service active dans les deux langues officielles et qu'il prendra les mesures nécessaires pour éviter toute infraction à la Loi sur les langues officielles.

Enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la LLO

À la suite de la réception de la réponse de l'institution datée du 24 octobre 2023, le CLO a décidé de procéder à une enquête en vertu du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO), car les réponses de l'institution étaient incomplètes.

Dans un préavis d'enquête daté du 17 janvier 2023 à l'intention de la sous-ministre par intérim à l'époque, la commissaire s'est exprimée ainsi :

Je suis heureuse de constater que votre institution a pris au sérieux le problème que nous avons porté à son attention et qu'elle a analysé son processus afin de remédier à la situation et de respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (LLO). J'ai lu avec beaucoup d'intérêt votre réponse, mais elle m'apparaît insuffisante.

Ce même préavis d'enquête inclut une demande que l'institution fasse part au CLO de son appréciation des faits concernant les allégations exposées par la partie plaignante ainsi que de toute information additionnelle qui pourrait être utile dans cette affaire, et de répondre à une série de questions.

Réplique de l'institution

Le 29 février 2024, l'institution a envoyé ses réponses aux questions posées par le CLO. Annexés à la lettre de réponse de l'institution, on y retrouve les documents suivants :

- a) l'annexe A – trois cartes géographiques du Nouveau-Brunswick qui illustrent la demande totale prévue pour le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (Sécurité des armes à feu) ainsi que la demande dans chacune des langues officielles;
- b) l'annexe B – un inventaire précis des cours de formation en matière de conservation qui ont été offerts depuis le 25 janvier 2018.²

Position de l'institution

La réponse de l'institution au préavis d'enquête ne fournit pas son appréciation des faits. Toutefois, dans sa réponse initiale à la lettre de résolution alternative, elle a offert ce qui suit :

Selon les renseignements à ma disposition, cette plainte porte sur l'inscription en ligne au Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu. Dans sa correspondance initiale, la partie plaignante fait part de ses préoccupations quant à l'offre du cours en anglais uniquement. La partie plaignante s'est par la suite penchée de nouveau sur la question et à ce moment-là, les cours n'étaient pas offerts en anglais et en français simultanément dans chacune des zones géographiques. Comme le mentionne votre correspondance, cette plainte est semblable au dossier 2016-3116. Le Ministère appuie donc la résolution de cette préoccupation au moyen du mode alternatif de résolution des plaintes.

² Ces deux annexes sont des documents internes à l'institution et ne sont pas partagés dans le présent rapport.

Aperçu de l'information additionnelle

Le 6 juin 2024, le CLO a envoyé une lettre au sous-ministre de l'institution pour l'informer des nouvelles informations qui avaient été reçues lors d'échanges courriels entre le CLO et la coordonnatrice aux langues officielles de l'institution. Les enjeux abordés dans ces courriels comprennent les cours bilingues, la carte Plein air, des précisions quant à l'annexe B et la comptabilisation des statistiques. On peut lire ainsi :

Encore une fois, nous vous remercions de votre collaboration continue dans cette affaire et de vos réponses détaillées à nos questions. Il est difficile pour le Commissariat de conclure ses enquêtes sans la collaboration des institutions, et nous vous sommes reconnaissants.

Je tiens à vous informer que lors de l'analyse des nombreuses données que votre ministère a fait parvenir au Commissariat, nous avons dû communiquer à plusieurs reprises avec votre coordonnatrice aux langues officielles, [...] ³, afin de lui poser des questions de suivi. Pour assurer la transparence et vous tenir au courant des démarches que nous avons entreprises, je vous envoie un aperçu de l'information additionnelle que nous avons ajoutée au dossier afin d'étoffer le rapport d'enquête.

Bien que le CLO ait affirmé que la lettre citée ci-dessus avait pour but de fournir un aperçu de toute l'information additionnelle recueillie par le CLO au cours de l'enquête, une date butoir du 20 juin 2024 a été offerte à l'institution si elle avait des questions ou des commentaires à fournir par rapport à la preuve ou de l'enquête. Le CLO n'a reçu aucune réponse additionnelle de la part de l'institution.

³ Le nom de la coordonnatrice aux langues officielles a été supprimé ici pour fins de respect à la vie privée.

Analyse

Les dispositions pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO) dans cette affaire sont les suivantes :

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Communication avec le gouvernement et ses institutions

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

Obligation des institutions

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

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

Affichage et publication à l'intention du public

29 Tout affichage public et autres publications et communications destinés au grand public et émanant d'une institution sont publiés dans les deux langues officielles.

COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

Communications with government and its institutions

27 Members of the public have the right to communicate with any institution and to receive its services in the official language of their choice.

Obligations of institutions

28 An institution shall ensure that members of the public are able to communicate with and to receive its services in the official language of their choice.

28.1 An institution shall ensure that appropriate measures are taken to make it known to members of the public that its services are available in the official language of their choice.

Posting of signs and publications intended for the public

29 Institutions shall publish all postings, publications and documents intended for the general public in both official languages.

Questions posées par le CLO et réponses fournies par l'institution

Les questions posées par le Commissariat aux langues officielles (le CLO) dans le préavis d'enquête portent sur plusieurs points, dont le respect de la LLO, la prestation de services dans les deux langues officielles, l'accès égal dans les deux langues officielles, l'inscription aux cours de formation, la transparence quant aux cours offerts, l'inventaire des cours offerts par le passé et la liste d'attente pour suivre un cours de formation.

Cette partie examine les réponses que le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (l'institution) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **fondée**.

Les questions posées par le CLO et les réponses fournies par l'institution sont reproduites dans leur intégralité et sans correction à l'**annexe 1**. Cependant, comme il est expliqué dans la partie précédente, les documents additionnels fournis par l'institution ne sont pas reproduits dans ce rapport.

Le respect de la LLO

L'offre active de services

Une offre active de services dans les deux langues officielles est au cœur d'un service de qualité de la part d'une institution. L'offre active signifie que, dès le premier contact, l'institution informe le membre du public que les services sont offerts en français et en anglais. Ainsi, ce n'est pas aux citoyens de demander à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix; c'est à l'institution de l'offrir.

Le terme « offre active » est défini comme suit dans la LLO :

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

L'objectif de cette offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée.

Dans la plainte en l'espèce, l'offre active de services n'est pas en cause. La partie plaignante n'a pas pu s'inscrire à un cours de formation offert par l'institution dans sa langue de choix, le français. Toutefois, d'après ce qu'elle a partagé avec le CLO, elle a pu naviguer sur le site Web entièrement dans sa langue de choix. L'institution nous a confirmé ce qui suit :

Les citoyens ont accès au site web du MRNDE dans la langue de leur choix (français ou anglais). Si l'onglet français est choisi, on peut naviguer entièrement en français afin de savoir comment s'inscrire pour un cours dans la langue de notre choix.

De plus, l'institution nous informe que « le Ministère s'emploie à garantir une offre de service active dans les deux langues officielles et qu'il prendra les mesures nécessaires pour éviter toute infraction à la *Loi sur les langues officielles* ».

Continuité de services en français

Lorsqu'un membre du public exprime son choix de langue officielle en réponse à l'offre active de services qu'il reçoit, ce choix de langue doit être respecté tout au long de son accès au service offert par l'institution. Dans le présent cas, la partie plaignante n'a pas eu affaire à un service en

personne, mais à un service en ligne. Comme on a pu le constater ci-dessus, la partie plaignante semble avoir faulxé le site Web de l'institution entièrement dans sa langue de choix, tout comme l'a suggéré l'institution elle-même.

D'après ce qu'allègue la partie plaignante, son choix de langue n'aurait pas été respecté par l'institution lorsqu'elle a voulu s'inscrire à un cours de formation qui n'était pas offert en français dans sa région ou à d'autres endroits de la province à ce moment-là. Elle affirme : « Je pense que le gouvernement est en devoir d'offrir ce cours dans les deux langues officielles. »

La LLO ne prévoit aucune exception pour des circonstances particulières : une institution régie par la LLO doit être en mesure de respecter ses obligations linguistiques à tout moment, en dépit des circonstances imprévues. Bien que le service soit fourni en ligne, les mêmes obligations doivent être respectées. C'est le système de l'institution, et non le public, qui doit trouver une façon de respecter les obligations linguistiques imposées par la LLO.

Tel que constaté dans des situations antérieures, si le service reçu dans sa langue n'est pas adéquat ou si le membre du public a l'impression que le service dans sa langue n'est pas à la hauteur de ce qui est offert dans l'autre langue officielle, il est souvent peu probable que ce dernier fasse valoir ses droits linguistiques. Il aura plutôt tendance à accepter le service dans l'autre langue officielle. L'expérience du passé démontre aussi qu'un grand nombre de personnes n'insistent pas pour obtenir des services dans leur langue officielle de choix.

Selon le CLO, l'institution doit s'affairer à éliminer toute perception des membres du public qu'il existe une inégalité quant à l'accès aux cours de formation dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. En raison de la forte impression de la partie plaignante que le cours de formation qui l'intéressait n'était pas disponible en français au moment où elle a voulu s'inscrire, il y a eu un bris à la continuité de services en français, et donc, cette partie de la plainte est fondée.

L'accès égal dans les deux langues officielles

Une des composantes importantes de la présente enquête est le principe de l'accès égal dans les deux langues officielles. Il importe ici d'expliquer cet enjeu dans le cadre de ce rapport, car, lors des entretiens TEAMS entre le CLO et les employés de l'institution, il semblait y avoir, par moments, une incertitude quant à la définition précise de l'accès égal dans les deux langues officielles.

La Cour suprême du Canada, dans la décision *DesRochers c. Canada (Industrie)*⁴, a considéré la portée des obligations découlant de la garantie d'égalité linguistique : « Ce qui compte, c'est que les services offerts soient de qualité égale dans les deux langues. »

Madame la juge LeBlanc, dans la décision *Sa Majesté la Reine du Chef de la Province du Nouveau-Brunswick, représentée par le Conseil du Trésor au nom d'EM/ANB Inc., et le Syndicat canadien*

⁴ *DesRochers c. Canada (Industrie)* [2009] CSC 8.

de la fonction publique, section locale 4848, et le Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (2019 NBBR 097), a précisé:

Ce qui différencie les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick, c'est que le législateur, dans la mise en œuvre de ces droits, a adopté une [TRADUCTION] « approche personnelle » par opposition à une [TRADUCTION] approche « territoriale ».

La Cour a conclu dans cette décision qu'Ambulance Nouveau-Brunswick « a l'obligation d'offrir des services de qualité égale dans la langue officielle des citoyens partout au Nouveau-Brunswick ».

La Cour suprême du Canada, dans la décision *R c. Beaulac* 1999 CANLI1684, rappelle que

une demande de service dans la langue de la minorité de langue officielle ne doit pas être traitée comme s'il y avait une langue officielle principale et une obligation d'accommodement en ce qui concerne l'emploi de l'autre langue officielle. Le principe directeur est celui de l'égalité des deux langues officielles.

Mais qu'entend-on par cette notion d'égalité réelle dans la situation en l'espèce? La partie plaignante a voulu s'inscrire à un cours de formation offert par l'institution dans sa langue de choix, le français. Bien que l'institution considère qu'elle « offre un accès égal aux cours de formation en matière de conservation dans l'ensemble de la province, sans égard à la langue de préférence des clients », la partie plaignante affirme que, en naviguant sur le site Web de l'institution, elle n'a vu aucun cours offert en français auquel elle a pu s'inscrire. Elle s'est sentie désavantagée en raison de son choix de langue officielle et « trouve que la population française est injustement sous-représentée ». Bien qu'il soit possible que cette perception de la partie plaignante ait été causée par un manque de communication de la part de l'institution, ce genre de situation contribue à la dévalorisation d'une des deux langues officielles, ce qui va à l'encontre de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés officielles du Nouveau-Brunswick* ainsi que la *Charte canadienne des droits et libertés*.

De son côté, l'institution affirme qu'elle a « répondu à la demande de la clientèle dans les deux langues officielles », mais dans sa réponse initiale, très peu de détails ont appuyé cette déclaration. Toutefois, dans sa réponse au préavis d'enquête qui demandait des réponses plus élaborées, l'institution indique que :

[l]a plainte à l'étude concernant la disponibilité des cours a mis en évidence la nécessité pour le MRNDE de réévaluer la façon dont il apprécie le besoin d'offrir des cours de formation également aux deux communautés de langue officielle

et que

[à] la suite de la plainte à l'étude, le Ministère a mis davantage l'accent sur les préférences linguistiques des clients et il s'est efforcé de recueillir les données

pertinentes. Les données seront utilisées pour assurer l'égalité d'accès aux cours de formation en matière de conservation pour les citoyens des deux communautés de langue officielle.

Le CLO considère qu'un accès égal dans les deux langues officielles aux cours de formation doit être libre d'entraves telles que la disponibilité des cours de formation, la distance à parcourir pour y avoir accès, le nombre de places disponibles et les délais dans la prestation des cours dans la langue de choix des clients. À titre d'exemple, en réalité, il est peu probable que l'institution puisse offrir des cours de formation en proportion égale (1:1) dans tous les coins de la province, en raison du nombre restreint de ressources humaines disponibles et dû au fait que toutes les régions du Nouveau-Brunswick n'ont pas la même proportion de population des deux langues officielles. Toutefois, il incombe à l'institution de s'assurer qu'il y ait, par quelque moyen qu'elle puisse l'offrir, un accès égal à ses cours de formation dans les deux langues officielles.

De ce fait, l'institution a indiqué que « [l']étude de la présente plainte a révélé que le Ministère pouvait améliorer certaines choses ». Dans les lignes qui suivent, nous explorons les mesures qui, selon l'institution, amélioreront l'accès égal à ses cours de formation.

Mesures prises depuis le dernier rapport d'enquête

Comme on l'a vu ci-dessus, cette plainte fait suite à un rapport d'enquête émis le 25 janvier 2018 dans lequel le CLO avait formulé une recommandation à l'institution de prendre « des mesures afin d'offrir l'accès égal au Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes dans les deux langues officielles ».

Dans son préavis d'enquête du présent dossier, le CLO a posé la question suivante :

Quelles mesures votre institution a-t-elle entreprises depuis le rapport en question afin d'octroyer un accès égal dans les deux langues officielles pour tous ses cours de formation, sans égard au nombre de participants?

L'institution a répondu comme suit :

Le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (MRNDE) considère qu'il offre un accès égal aux cours de formation en matière de conservation dans l'ensemble de la province, sans égard à la langue de préférence des clients. À l'échelle provinciale, les clients dont la langue de préférence est l'anglais doivent attendre en moyenne 150,5 jours avant de pouvoir s'inscrire à un cours, tandis que les clients dont la langue de préférence est le français attendent en moyenne 149,0 jours.

Avant de s'inscrire à un cours, les clients doivent faire une demande de carte Plein air; c'est à ce moment-là qu'on les invite à indiquer leur langue de préférence pour la communication. Tous les cours de formation en matière de conservation sont

offerts dans les deux langues officielles et sont accompagnés de manuels dans la langue que le client a choisie.

La base de données du Ministère sur les cartes Plein air indique qu'environ 12 % des clients du MRNDE ont choisi le français comme langue de préférence. Depuis le 26 janvier 2018, le MRNDE a dispensé en classe 1 203 cours de formation en matière de conservation, dont 233 (19,4 %) de ces cours ont été offerts en français à 9 endroits, en plus de 16 cours bilingues⁵ (disponibles sur demande) à 6 endroits. En tout, le Ministère a offert des services en personne à 22 966 étudiants de la formation en matière de conservation depuis le dépôt du rapport d'enquête, le 25 janvier 2018.

Le MRNDE sait que la population du Nouveau-Brunswick est en croissance et que cette augmentation se manifeste surtout dans les centres urbains. Pour cette raison, il est devenu difficile de satisfaire les besoins des communautés linguistiques francophones et anglophones. Le Ministère collabore avec Service Nouveau-Brunswick pour mieux desservir les clients dans la langue qu'ils ont choisie. À titre d'exemple, en février 2022, le MRNDE a lancé le premier cours de formation à la chasse en ligne entièrement bilingue au Canada. Ceci permet à tous les citoyens du Nouveau-Brunswick la possibilité de suivre le cours n'importe où, n'importe quand et dans la langue officielle de leur choix.

(Nous soulignons.)

Cette réponse démontre au CLO que l'institution est consciente de ses obligations linguistiques et qu'elle fait des efforts pour atteindre un accès égal pour les deux communautés linguistiques officielles. Cependant, malgré les difficultés à « satisfaire les besoins » dans les deux langues officielles, l'institution doit mettre en place des mesures pour offrir ses services et ses cours de façon égalitaire dans les deux langues officielles. L'indication que les membres du public attendent en moyenne 149,0 jours pour suivre un cours en français et 150,5 jours pour suivre un cours en anglais démontre que l'institution s'efforce de traiter également les deux communautés linguistiques officielles en s'assurant qu'une d'entre elles n'ait pas un temps d'attente plus long que l'autre. On peut voir dans ses réponses que, depuis 2018, l'institution s'est attardée à cette question et qu'elle se fie beaucoup à ses statistiques relatives aux temps d'attente dans les deux langues officielles. On peut lire :

le MRNDE se sert du temps d'attente des clients pour mesurer son succès. L'objectif consiste à faire en sorte qu'un client francophone n'ait pas à patienter plus

⁵ Le 7 mai 2024, le CLO a demandé des précisions à l'institution quant au processus d'enseignement des cours bilingues. L'institution a affirmé ce qui suit par courriel :

Les cours sont offert [sic] complètement en français ou en anglais. Nous avons toutefois eu des demandes pour avoir des instructeurs bilingues sur place pour quelques cours, car il y a des gens qui veulent avoir le cours en français mais préfèrent faire le test en anglais. Dans ces situations, le client a toujours l'opportunité de demander des questions dans la langue de leur choix mais le cours tel quel est en français et le test peut être fait en français ou en anglais.

longtemps qu'un client anglophone pour avoir accès à un cours. En tenant compte des données sur la préférence linguistique que contiennent les cartes Plein air des clients, jumelées aux renseignements sur les délais d'attente et sur le premier endroit choisi par les clients, nous avons calculé que les délais d'attente médians s'établissaient à 150,5 jours pour les clients dont la langue préférée était l'anglais et à 149,0 jours pour les clients dont la langue préférée était le français. Quand nous tenons compte de tous les endroits choisis par les clients, les temps d'attente médians étaient de 147,0 jours pour les clients qui préféraient l'anglais et de 134 jours pour ceux dont le français était la langue de préférence.

Selon le CLO, ces données permettent de voir que l'institution est déterminée à offrir ses cours de qualité égale dans les deux langues officielles et qu'elle a utilisé divers moyens pour tenter d'équilibrer les temps d'attente selon la langue. Comme on le verra plus loin, l'institution s'appuie fortement sur une liste d'attente électronique qu'elle a modifiée depuis la pandémie de la COVID-19. Nous discuterons de cet enjeu dans la prochaine partie de ce rapport.

L'institution a également décrit des mesures additionnelles pour offrir un meilleur service à ses clients dans la prestation de ses cours de formation. Une de ces mesures a été la création d'un premier cours de formation bilingue en ligne, qui a pour but de réduire les temps d'attente pour les clients qui veulent suivre un cours en personne dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Elle indique :

Depuis le rapport, le MRNDE a élaboré le premier cours bilingue en ligne de formation à la chasse. Le fait d'offrir l'accès en ligne à la formation à la chasse dans les deux langues officielles donne la possibilité aux clients de toutes les régions du Nouveau-Brunswick et des deux communautés linguistiques d'avoir accès au programme sur demande. La conception d'une plate-forme en ligne avait pour objectifs de réduire le temps d'attente des clients et de permettre au Ministère d'améliorer la prestation du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu sans nuire au programme de formation à la chasse.

Le CLO s'est questionné à savoir ce que « cours bilingue en ligne » signifie pour l'institution. Est-ce que le cours en ligne s'offre entièrement en français ou entièrement en anglais ou partiellement dans les deux langues officielles? Un courriel de la coordonnatrice aux langues officielles de l'institution nous a informés comme suit :

Le cours est disponible entièrement en français ou entièrement en anglais. Les citoyens doivent faire leur choix au début du cours car le cours ne se donne pas en partie [en] français et en partie [en] anglais.

L'institution évalue également la possibilité d'offrir d'autres cours en ligne à l'avenir.

Il est important de noter qu'il semble que l'institution soit au courant de la forte demande pour ses cours de formation partout dans la province et prend l'occasion quand elle le peut d'offrir des cours additionnels pour répondre à la demande des deux communautés linguistiques

officielles. Tel que discuté lors d'un entretien TEAMS, l'institution semble aussi être au courant que les membres du public voyagent un peu partout dans la province pour suivre un cours de formation. Elle indique ce qui suit :

Les cours de formation en matière de conservation sont actuellement offerts en ligne ainsi que dans les 18 bureaux de district du Nouveau-Brunswick. Pour assurer l'égalité d'accès au programme, les cibles de prestation de cours pourront être mises à jour dans certaines régions en fonction des futures analyses portant sur les préférences linguistiques des clients.

De plus, le Ministère collabore activement avec les collectivités locales pour offrir des cours de formation en matière de conservation et pour répondre à des besoins particuliers. À titre d'exemple, les membres du personnel du MRNDE offrent fréquemment des cours à la demande de communautés des Premières Nations, d'organismes à but non lucratif, d'entreprises et de groupes communautaires. Ces cours sont dispensés à l'endroit et dans la langue demandée.

L'institution a aussi informé le CLO qu'elle s'est penchée sur l'enjeu des ressources disponibles pour offrir les cours. Ces ressources, humaines et autres, ont des effets sur le temps d'attente à l'inscription à un cours de formation :

Le MRNDE effectue également un sondage auprès des enseignants bénévoles de chaque district pour mieux cerner leurs capacités linguistiques. Ces renseignements aideront le Ministère à comprendre où des ressources supplémentaires seraient nécessaires à l'avenir.

.....
En plus de ces mesures, le MRNDE consacre actuellement des efforts conjugués afin d'offrir des cours additionnels pendant le mois de mars, tant en français qu'en anglais, dans les régions voisines de nos 3 grands centres urbains. Ces efforts nécessiteront des ressources de toute la province et auront pour but de faire diminuer le nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour les cours dispensés en anglais et en français.

(Nous soulignons.)

Il revient à chaque institution provinciale ayant des obligations en vertu de la LLO de déterminer la meilleure façon de faire pour s'assurer de respecter les droits linguistiques des membres du public, et ce partout dans la province. Par exemple, une institution doit s'assurer d'avoir suffisamment d'employés capables de communiquer dans les deux langues officielles. Il revient donc à l'institution de déterminer le nombre d'employés requis et le niveau de compétence linguistique adéquat qui permettent à l'institution de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles à la population.

Finalement, dans sa présentation des mesures mises en place depuis le dépôt du rapport d'enquête daté du 25 janvier 2018, l'institution a indiqué ce qui suit :

Le Ministère a également créé un modèle de système d'information géographique pour prévoir la demande non satisfaite et représenter graphiquement ces données. Vous trouverez ci-joint l'annexe A⁶, 3 cartes géographiques du Nouveau-Brunswick qui illustrent la demande totale prévue pour le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (Sécurité des armes à feu) ainsi que la demande dans chacune des langues officielles. Il convient de signaler que la demande non satisfaite est surtout manifeste dans les régions urbaines.

En ce moment, ces cartes géographiques ne sont pas disponibles sur le site Web de l'institution, et le CLO ignore si de tels documents seront affichés en ligne à l'avenir. Toutefois, ces cartes géographiques montrent clairement où se situe la demande pour les cours de formation au Nouveau-Brunswick. L'institution voudra peut-être les inclure sur son site Web à l'avenir, ce qui pourrait aider les membres du public à mieux comprendre la demande pour ses cours de formation dans les deux langues officielles.

La liste d'attente pour suivre un cours de formation

L'institution mise beaucoup sur la liste d'attente pour gérer l'accès égal à ses cours de formation dans les deux langues officielles. Grâce à cette liste d'attente, l'institution déclare qu'elle peut déterminer à quel moment, à quel endroit et dans quelle langue ses cours seront offerts.

Le CLO a posé la question suivante au sujet de la liste d'attente des cours de formation offerts par l'institution :

En quoi le perfectionnement de la liste d'attente améliorerait-il l'accès égal à vos cours de formation pour tous les citoyens des deux communautés linguistiques officielles?

En réponse, l'institution explique avoir modifié sa liste d'attente, à la suite de la plainte antérieure et de la pandémie de la COVID-19, pour inclure le choix de langue du client par voie d'un menu déroulant. Comme on peut le lire,

Avant la pandémie, les bureaux de district du MRNDE avaient l'habitude de tenir des listes sur papier des personnes désireuses de suivre des cours en français ou en anglais. Lorsque le Ministère est passé à une liste en ligne pendant la pandémie, tous les clients ont été avisés de tous les cours à mesure qu'ils devenaient disponibles, mais aucune donnée sur la langue n'a été recueillie au moment de leur inscription sur la liste d'attente numérique. Comme conséquence directe de la présente plainte, le Ministère demande maintenant aux clients de préciser s'ils préfèrent un cours en français ou en anglais ou s'ils n'ont aucune préférence.

Lorsqu'un cours devient disponible dans l'une ou l'autre des langues, le client reçoit une notification électronique. De plus, pour faire en sorte que les deux

⁶ L'annexe A est un document interne à l'institution et n'est pas partagé dans le présent rapport.

communautés linguistiques soient desservies de manière égale, les bureaux recevront un message lorsqu'une personne se trouvera sur une liste d'attente pendant une période donnée. Le Ministère fera en sorte que les délais d'attente soient égaux pour les deux communautés linguistiques. Cela signifie que si dans un district en particulier, un client dont le français est la langue de préférence a patienté le délai maximum pendant lequel aurait attendu un client anglophone, le bureau de district sera avisé un mois à l'avance qu'il devra offrir un cours dans les trente prochains jours.

.....
Les gestionnaires régionaux seront également avisés du nombre de clients inscrits sur chaque liste d'attente de chaque bureau de leur région. Cette notification sera automatisée et sera envoyée chaque mois.

.....
À l'heure actuelle, les cibles de prestation de cours sont basées sur la moyenne des clients desservis par chaque bureau du MRNDE sur 5 ans, majorée de 50 % de la liste d'attente existante. Avant la plainte à l'étude, les bureaux de district déterminaient le besoin de cours de formation dans chaque langue officielle en se fondant sur les données démographiques locales et régionales ainsi que sur l'historique de la prestation des cours.

.....
Cette liste d'attente basée sur la langue et sur des délais d'attente égaux pour les communautés francophones et anglophones dans chaque bureau de district permettra de supprimer les obstacles linguistiques à l'accès aux cours de formation en matière de conservation.

.....
Le Ministère collaborera avec les régions pour fixer les délais d'attente maximaux en français et en anglais de sorte que ces délais soient égaux pour les deux communautés dans chaque bureau de district.

Le CLO félicite l'institution d'avoir apporté des modifications à sa liste d'attente. Cela démontre que l'institution considère comme important le fait que les clients des deux communautés linguistiques officielles soient traités sur un pied d'égalité sans égard à la langue officielle choisie.

L'amélioration de la liste d'attente en y incluant la langue préférée des clients facilitera l'offre active de services et permettra aux clients de prendre connaissance des cours qui sont offerts dans les deux langues officielles. De plus, les données recueillies serviront à faire le suivi de la prestation des programmes et à élaborer des paramètres pertinents pour faire en sorte que les délais d'attente soient égaux pour les communautés francophones et anglophones.

L'institution a aussi expliqué qu'elle s'acharne à rendre disponibles les données afin que les clients eux-mêmes puissent se situer sur la liste d'attente et déterminer combien de temps ils pourraient attendre. Cela démontre une ouverture de la part de l'institution à l'égard de la communication entre elle et ses clients. Le CLO appuie les efforts de l'institution pour rendre plus

transparente la liste d'attente, surtout en ce qui a trait à l'évaluation de délais égaux, selon la langue officielle, dans la prestation des cours de formation.

D'après sa réponse du 29 février 2024, l'institution travaille toujours à la mise en place de certaines démarches relatives à la liste d'attente et n'a pas offert de date butoir ou d'échéancier quant à leur mise en œuvre :

À la suite de la plainte à l'étude, le Ministère a mis davantage l'accent sur les préférences linguistiques des clients et il s'est efforcé de recueillir les données pertinentes. Les données seront utilisées pour assurer l'égalité d'accès aux cours de formation en matière de conservation pour les citoyens des deux communautés de langue officielle.

.....
Nous avons commencé à mettre en place ces améliorations dans le cadre de ce projet, et leur mise en œuvre complète sera priorisée au cours du prochain exercice financier. À titre d'exemple, la collecte des préférences linguistiques des clients dans la liste d'attente électronique a déjà été mise en œuvre.

La transparence quant aux cours offerts

D'après les détails de la plainte, la partie plaignante s'est sentie désavantagée parce qu'elle voulait s'inscrire en ligne à un cours de formation, mais, à ce moment, ne trouvait aucun cours offert dans sa langue de choix, le français. L'institution indique que, pour solutionner cette situation, elle doit faire preuve de plus de transparence afin de mieux partager avec ses clients l'information en rapport à la prestation des cours qui ont été offerts par le passé et qui seront offerts à l'avenir.

L'institution améliorerait son offre de cours et ses communications auprès de ses clients de la façon suivante :

Notre site Web affichera dorénavant les cours offerts au cours des 6 derniers mois selon la langue ainsi que les cours qui seront proposés au cours des 6 mois suivants selon la langue. Le Ministère étudie une solution en matière de technologie de l'information afin d'accroître la transparence en ce qui concerne les offres passées et futures de cours dans les deux langues officielles. [. . .]

En plus des cours passés et à venir, le MRNDE évalue des solutions visant à améliorer la transparence quant au nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente électronique selon la langue. Ces renseignements pourraient comprendre les délais d'attente médians ainsi que le nombre de clients de chacune des communautés linguistiques qui sont en attente d'un cours en particulier dans la région qu'ils ont sélectionnée.

L'objectif ici est d'améliorer la communication entre l'institution et ses clients par rapport aux cours offerts selon « l'endroit, le type de cours et la langue ». Comme il a été décrit ci-dessus, la

partie plaignante a eu l'impression d'un déséquilibre dans la prestation des cours de formation de l'institution dans les deux langues officielles. Selon le CLO, une meilleure communication à l'inscription pourrait aider à mitiger les perceptions de la part des membres des deux communautés linguistiques officielles.

L'institution a précisé sa réponse comme suit :

L'offre des cours est publiée dans les deux langues officielles sur le site Web du Ministère. Les clients peuvent également obtenir ces renseignements en communiquant avec l'un ou l'autre des bureaux de district du MRNDE ou avec un centre de Service Nouveau-Brunswick. De plus, tous les clients inscrits sur une liste d'attente reçoivent un message automatisé lorsqu'un cours est offert dans leur langue de préférence.

.....
Pour améliorer la transparence de l'offre de cours de formation en matière de conservation, le Ministère a l'intention de modifier la page « Suivre un cours » pour permettre de choisir le type de cours avant l'endroit où il sera offert. Actuellement, les clients doivent sélectionner un endroit avant de pouvoir prendre connaissance des cours disponibles. Le but consiste à donner aux clients l'option de sélectionner un endroit ou un type de cours avant de prendre connaissance d'une liste des cours passés, actuels et à venir.

Il est important de noter que l'institution pourrait éliminer certaines perceptions de la part des membres du public si elle ajoutait plus d'information sur son site Web en lien avec les cours de formation qui ont eu lieu ou qui seront offerts. Un enquêteur du CLO a vérifié le site Web de l'institution au début octobre 2024 et a noté que la page énumérant les cours offerts dans le bureau de district de Dieppe, district où la partie plaignante dans ce dossier voulait suivre un cours, n'offre aucun cours en français à cet endroit entre le 8 octobre et le 26 novembre 2024. Pour un membre du public, la perception que le bureau de district de Dieppe n'offre aucun cours en français est donc toujours possible.

Comme l'institution l'a promis, elle devra faire preuve de plus de transparence à l'égard de ces communications et informations disponibles au public. La réponse de l'institution datée du 29 février 2024 suggère qu'elle y travaille toujours :

Au moment de la rédaction de la présente réponse, les détails précis n'avaient pas encore été mis au point, mais le Ministère a l'intention de publier ces renseignements sur le site Web du MRNDE.

Le CLO ose espérer que ces renseignements seront publiés dès que possible afin de démontrer une transparence auprès des membres des deux communautés linguistiques officielles de la province.

L'inventaire des cours offerts par le passé

Au cours d'une rencontre TEAMS tenue au mois de juillet 2023, le coordonnateur aux langues officielles de l'époque a suggéré que l'institution avait à sa disposition une série de données démontrant l'accès égal aux cours de formation au fil des années. Dans sa lettre de résolution informelle et ensuite son préavis d'enquête, le CLO avait demandé une série de statistiques de la part de l'institution démontrant l'inventaire de tous ses cours dans les deux langues officielles. La question du CLO se lit :

Veuillez nous fournir un inventaire précis de tous les cours de formation qui ont été offerts par votre institution depuis le dépôt du rapport d'enquête émis par le Commissariat le 25 janvier 2018.

L'institution a répondu comme suit :

Vous trouverez à l'annexe B⁷ un inventaire précis des cours de formation en matière de conservation qui ont été offerts depuis le 25 janvier 2018. En plus des cours de formation en matière de conservation, le Ministère offre un cours à l'intention des mesureurs une fois par année en anglais et en français, mais ce cours est réservé aux personnes qui travaillent dans l'industrie forestière.

L'annexe B est un document de 67 pages qui contient des données relatives aux cours de formation offerts par l'institution depuis le dépôt du rapport antérieur le 25 janvier 2018. Il comprend l'emplacement des cours ainsi que la langue officielle dans laquelle les cours ont été offerts. Comme on a pu le constater plus haut, l'institution a compilé des statistiques de ce tableau exhaustif et a partagé ses conclusions dans sa réponse :

Depuis le 26 janvier 2018, le MRNDE a dispensé en classe 1 203 cours de formation en matière de conservation, dont 233 (19,4 %) de ces cours ont été offerts en français à 9 endroits, en plus de 16 cours bilingues (disponibles sur demande) à 6 endroits. En tout, le Ministère a offert des services en personne à 22 966 étudiants de la formation en matière de conservation depuis le dépôt du rapport d'enquête, le 25 janvier 2018.

Un enquêteur du CLO a examiné les données de l'annexe B afin de déterminer si, depuis le 25 janvier 2018, il y avait eu une augmentation du nombre de cours offerts en français par rapport au nombre de cours offerts en anglais. En prenant l'exemple du Cours de formation à la sécurité des armes à feu et à la chasse⁸, malgré que les données varient d'année en année, le CLO remarque qu'en 2018, en comparaison à la prestation du cours en anglais, ce cours a été offert dans une proportion de 24,7 % en français alors qu'en 2024⁹, cette proportion est de 35,1 %. On peut voir les données des autres années dans le tableau reproduit ci-dessous :

⁷ L'annexe B est un document interne à l'institution et n'est pas partagé dans le présent rapport.

⁸ Il est à noter que ces données ne sont pas officielles, car elles comportent une marge d'erreur.

⁹ L'institution a partagé les données par rapport aux cours de formation qui seront offerts jusqu'au 14 novembre 2024.

		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		TOTAL	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cours de formation à la sécurité des armes à feu et à la chasse	français (instructeur français)	39		41		20		35		37		42		20		234	
	français (instructeur bilingue)	1		0		0		0		0		2		0		3	
	français (total)	40	24,7	41	23,3	20	33,3	35	27,6	37	27,2	44	31,2	20	35,1	237	27,6
	anglais	122	75,3	135	76,7	40	66,7	92	72,4	99	72,8	97	68,8	37	64,9	622	72,4
		162	100	176	100	60	100	127	100	136	100	141	100	57	100	859	100

Le 7 mai 2024, le CLO a demandé des précisions à l'institution quant au processus d'enseignement des cours bilingues. L'institution a affirmé ce qui suit par courriel :

Les cours sont offert [sic] complètement en français ou en anglais. Nous avons toutefois eu des demandes pour avoir des instructeurs bilingues sur place pour quelques cours, car il y a des gens qui veulent avoir le cours en français mais préfèrent faire le test en anglais. Dans ces situations, le client a toujours l'opportunité de demander des questions dans la langue de leur choix mais le cours tel quel est en français et le test peut être fait en français ou en anglais.

L'institution a aussi indiqué que, dans les données à l'annexe B, « un cours bilingue peut être compter [sic] (ajouté) au nombre total de cours en français ».

Il est important de noter ici que la disponibilité des cours offerts dans chacune des deux langues officielles n'est qu'un des indicateurs de l'accès égal aux cours de formation. La distance à parcourir pour y avoir accès, le nombre de places disponibles et les délais dans la prestation des cours dans la langue de choix des clients sont d'autres indicateurs.

Comme on l'a vu dans ses réponses, l'institution a décrit de quelle façon elle considère avoir offert un accès égal aux membres des deux communautés linguistiques officielles dans la prestation de cours de formation. Toutefois, le CLO note que toutes les démarches n'ont pas encore été ajoutées au site Web de l'institution et formule les recommandations suivantes :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que l'institution, dans un délai raisonnable, apporte toutes les modifications qu'elle a suggérées à son site Web afin d'augmenter la transparence lors de l'inscription à ses cours de formation dans les deux langues officielles et pour ainsi éviter une perception de la part des membres du public que

- 3) certains cours de formation ne sont pas offerts dans leur langue de choix, et**
- 4) l'accès à ces cours de formation n'est pas égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles.**

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que l'institution fournisse un échéancier quant à la mise en œuvre des démarches qu'elle a suggérées dans ses réponses dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport d'enquête ainsi qu'une mise à jour de toutes ses démarches dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport d'enquête.

Conclusion et recommandations

L'enquête du Commissariat aux langues officielles a permis d'établir, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **fondée** et que le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (l'institution) a manqué à ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Ayant établi que la plainte est fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** que l'institution, dans un délai raisonnable, apporte toutes les modifications qu'elle a suggérées à son site Web afin d'augmenter la transparence lors de l'inscription à ses cours de formation dans les deux langues officielles et pour ainsi éviter une perception de la part des membres du public que
 - 1) certains cours de formation ne sont pas offerts dans leur langue de choix, et
 - 2) l'accès à ces cours de formation n'est pas égal pour les membres des deux communautés linguistiques officielles;
2. **QUE** l'institution fournisse un échéancier quant à la mise en œuvre des démarches qu'elle a suggérées dans ses réponses dans les 30 jours suivant le dépôt du présent rapport d'enquête ainsi qu'une mise à jour de toutes ses démarches dans les six mois suivant le dépôt du présent rapport d'enquête

Le Commissariat tient à remercier l'institution de sa collaboration au cours de cette enquête ainsi que de ses nombreuses réponses.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au sous-ministre des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie, à la partie plaignante et à la première ministre. Nous le remettons également à la greffière du Conseil exécutif et à la Directrice exécutive du Secrétariat aux langues officielles.

En vertu du paragraphe 43(18) de la LLO, si la partie plaignante n'est pas satisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Shirley C. MacLean, c.r.
Signé dans la ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 7^e jour de novembre 2024

ANNEXE 1

Questions posées par le CLO et réponses présentées par l'institution

Les questions posées par le CLO et les réponses présentées par l'institution sont reproduites ici dans leur intégralité et sans corrections.

Question 1 : Le Commissariat considère qu'un accès égal dans les deux langues officielles aux services d'institutions ayant des obligations linguistiques doit être libre d'entraves telles que la disponibilité des cours de formation, la distance à parcourir pour y avoir accès, le nombre de places disponibles et les délais dans la prestation des cours dans la langue de choix des clients.

Question 1a : Dans quelle mesure votre institution considère-t-elle avoir garanti l'accès égal aux deux communautés linguistiques officielles à ses cours de formation depuis le dépôt du rapport d'enquête émis par le Commissariat le 25 janvier 2018?

RÉPONSE : *Le ministère des Ressources naturelles et du Développement de l'énergie (MRNDE) considère qu'il offre un accès égal aux cours de formation en matière de conservation dans l'ensemble de la province, sans égard à la langue de préférence des clients. À l'échelle provinciale, les clients dont la langue de préférence est l'anglais doivent attendre en moyenne 150,5 jours avant de pouvoir s'inscrire à un cours, tandis que les clients dont la langue de préférence est le français attendent en moyenne 149,0 jours.*

Avant de s'inscrire à un cours, les clients doivent faire une demande de carte Plein air; c'est à ce moment-là qu'on les invite à indiquer leur langue de préférence pour la communication. Tous les cours de formation en matière de conservation sont offerts dans les deux langues officielles et sont accompagnés de manuels dans la langue que le client a choisie.

La base de données du Ministère sur les cartes Plein air indique qu'environ 12 % des clients du MRNDE ont choisi le français comme langue de préférence. Depuis le 26 janvier 2018, le MRNDE a dispensé en classe 1 203 cours de formation en matière de conservation, dont 233 (19,4 %) de ces cours ont été offerts en français à 9 endroits, en plus de 16 cours bilingues (disponibles sur demande) à 6 endroits. En tout, le Ministère a offert des services en personne à 22 966 étudiants de la formation en matière de conservation depuis le dépôt du rapport d'enquête, le 25 janvier 2018.

Le MRNDE sait que la population du Nouveau-Brunswick est en croissance et que cette augmentation se manifeste surtout dans les centres urbains. Pour cette raison, il est devenu difficile de satisfaire les besoins des communautés linguistiques francophones et anglophones. Le Ministère collabore avec Service Nouveau-Brunswick pour mieux desservir les clients dans la langue qu'ils ont choisie. À titre d'exemple, en février 2022, le MRNDE a lancé le premier cours de formation à la chasse en ligne entièrement bilingue au Canada. Ceci permet à tous les citoyens

du Nouveau-Brunswick la possibilité de suivre le cours n'importe où, n'importe quand et dans la langue officielle de leur choix.

Question 1b : Comment mesurez-vous votre succès?

RÉPONSE : Comme mentionné ci-dessus, le MRNDE se sert du temps d'attente des clients pour mesurer son succès. L'objectif consiste à faire en sorte qu'un client francophone n'ait pas à patienter plus longtemps qu'un client anglophone pour avoir accès à un cours. En tenant compte des données sur la préférence linguistique que contiennent les cartes Plein air des clients, jumelées aux renseignements sur les délais d'attente et sur le premier endroit choisi par les clients, nous avons calculé que les délais d'attente médians s'établissaient à 150,5 jours pour les clients dont la langue préférée était l'anglais et à 149,0 jours pour les clients dont la langue préférée était le français. Quand nous tenons compte de tous les endroits choisis par les clients, les temps d'attente médians étaient de 147,0 jours pour les clients qui préféraient l'anglais et de 134 jours pour ceux dont le français était la langue de préférence.

Question 1c : Quelles mesures votre institution a-t-elle entreprises depuis le rapport en question afin d'octroyer un accès égal dans les deux langues officielles pour tous ses cours de formation, sans égard au nombre de participants?

RÉPONSE : Depuis le rapport, le MRNDE a élaboré le premier cours bilingue en ligne de formation à la chasse. Le fait d'offrir l'accès en ligne à la formation à la chasse dans les deux langues officielles donne la possibilité aux clients de toutes les régions du Nouveau-Brunswick et des deux communautés linguistiques d'avoir accès au programme sur demande. La conception d'une plateforme en ligne avait pour objectifs de réduire le temps d'attente des clients et de permettre au Ministère d'améliorer la prestation du Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu sans nuire au programme de formation à la chasse.

L'étude de la présente plainte a révélé que le Ministère pouvait améliorer certaines choses, comme l'envoi aux clients d'un message d'invitation à choisir leur langue de préférence lorsqu'ils s'inscrivent sur une liste d'attente en ligne. Avant la pandémie, les bureaux de district du MRNDE avaient l'habitude de tenir des listes sur papier des personnes désireuses de suivre des cours en français ou en anglais. Lorsque le Ministère est passé à une liste en ligne pendant la pandémie, tous les clients ont été avisés de tous les cours à mesure qu'ils devenaient disponibles, mais aucune donnée sur la langue n'a été recueillie au moment de leur inscription sur la liste d'attente numérique. Comme conséquence directe de la présente plainte, le Ministère demande maintenant aux clients de préciser s'ils préfèrent un cours en français ou en anglais ou s'ils n'ont aucune préférence.

Lorsqu'un cours devient disponible dans l'une ou l'autre des langues, le client reçoit une notification électronique. De plus, pour faire en sorte que les deux communautés linguistiques soient desservies de manière égale, les bureaux recevront un message lorsqu'une personne se trouvera sur une liste d'attente pendant une période donnée. Le Ministère fera en sorte que les délais d'attente soient égaux pour les deux communautés linguistiques. Cela signifie que si dans un district en particulier, un client dont le français est la langue de préférence a patienté le délai

maximum pendait lequel aurait attendu un client anglophone, le bureau de district sera avisé un mois à l'avance qu'il devra offrir un cours dans les trente prochains jours.

Le Ministère a également créé un modèle de système d'information géographique pour prévoir la demande non satisfaite et représenter graphiquement ces données. Vous trouverez ci-joint l'annexe A, 3 cartes géographiques du Nouveau-Brunswick qui illustrent la demande totale prévue pour le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (Sécurité des armes à feu) ainsi que la demande dans chacune des langues officielles. Il convient de signaler que la demande non satisfaite est surtout manifeste dans les régions urbaines.

Question 1d : Quelles mesures additionnelles votre institution prévoit-elle entreprendre dans un avenir rapproché afin d'améliorer l'accès égal à tous vos cours de formation dans les deux langues officielles?

RÉPONSE : Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le MRNDE a ajouté une option concernant la préférence linguistique qui est propre à la liste d'attente en ligne. Les gestionnaires régionaux seront également avisés du nombre de clients inscrits sur chaque liste d'attente de chaque bureau de leur région. Cette notification sera automatisée et sera envoyée chaque mois.

Le MRNDE effectue également un sondage auprès des enseignants bénévoles de chaque district pour mieux cerner leurs capacités linguistiques. Ces renseignements aideront le Ministère à comprendre où des ressources supplémentaires seraient nécessaires à l'avenir.

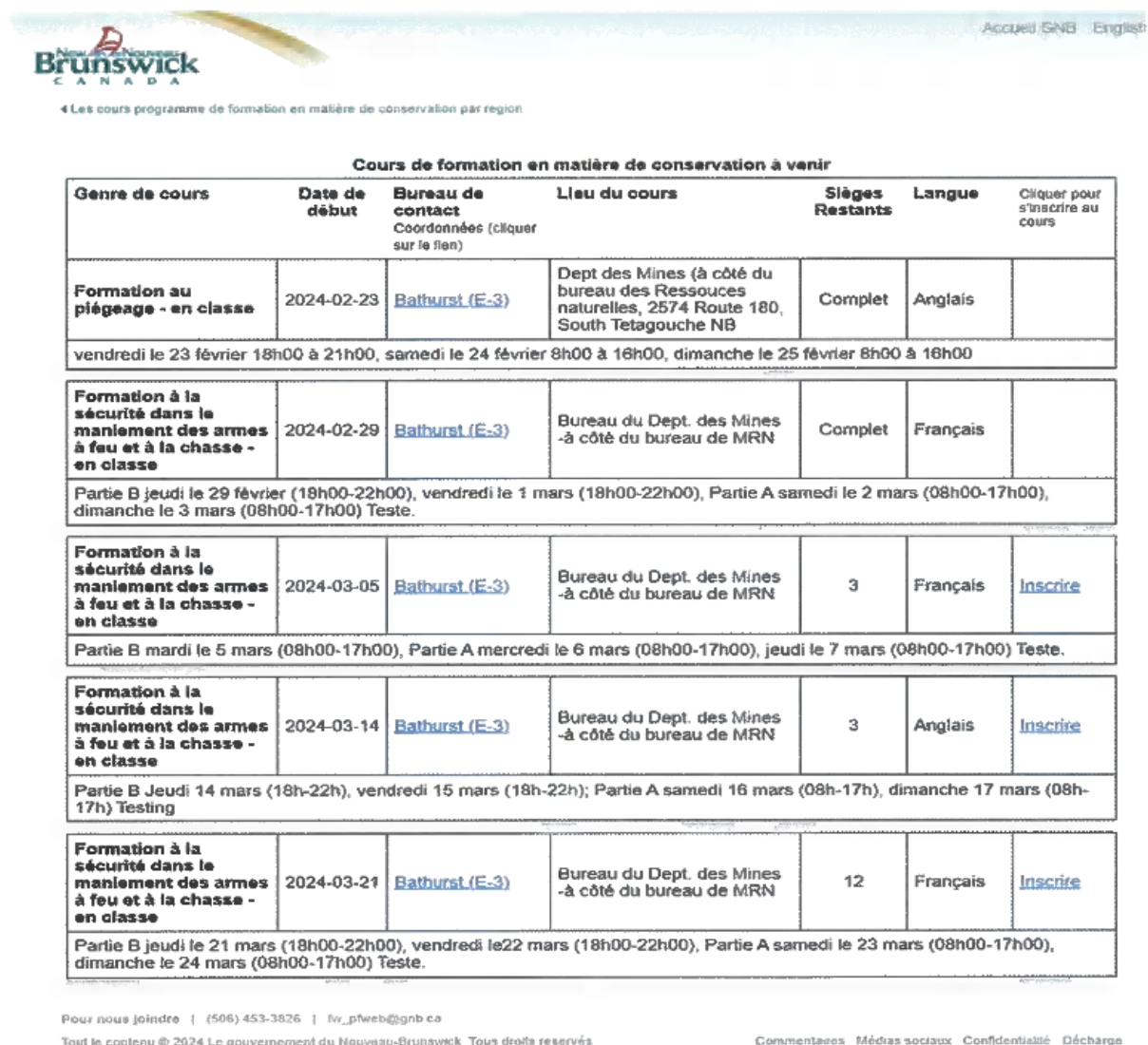
Outre ses efforts à plus long terme, le Ministère constitue des réserves de personnel à l'échelle de la province pour offrir des cours additionnels dans les deux langues officielles à Fredericton, à Dieppe et à Saint John pendant tout le mois de mars. Cette opération a pour but de contribuer à résorber l'accumulation de demandes non satisfaites pour les cours en français et en anglais.

Question 2a : Pouvez-vous nous expliquer de façon détaillée, à l'heure actuelle, toutes les étapes de l'inscription d'un citoyen à un cours de formation offert par votre institution, peu importe la langue officielle de choix de ce citoyen?

RÉPONSE : Toutes les communications écrites et orales sont faites dans la langue de choix du client. Si un client essaie de s'inscrire à un cours par téléphone, par courriel ou en personne, les choses se déroulent comme suit :

- Le client est avisé de son obligation juridique de réussir le Cours canadien de sécurité dans le maniement des armes à feu (Sécurité des armes à feu) ainsi qu'un cours reconnu de formation à la chasse pour pouvoir se procurer un permis de chasse au Nouveau-Brunswick. Les clients nés avant le 1^{er} janvier 1981 qui peuvent fournir la preuve qu'ils ont déjà été titulaires d'un permis de chasse sont uniquement tenus de réussir le cours sur la sécurité des armes à feu.*
- Le client est avisé des exigences quant à l'âge minimal pour participer. Il doit être âgé d'au moins 12 ans le premier jour du cours pour pouvoir s'inscrire au cours sur la sécurité des armes à feu.*
- Si le client n'est pas titulaire d'une carte Plein air, on lui envoie un lien par courriel lui permettant de s'inscrire pour en obtenir une.*

- Les clients sont mis au courant de nouveaux cours le premier lundi de chaque mois.
- Si le client est titulaire d'une carte Plein air, on le dirige vers le lien <https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/der/peche-faune.html> et le lien subséquent « Suivre un cours » qui lui permet d'afficher la liste des cours à venir dans chaque district.
 - Les cours sont présentés par région, par district, par type de cours et par langue. À titre d'information, vous trouverez ci-dessous une capture d'écran prise le 26 janvier 2024 qui représente les cours offerts par le bureau de district de Bathurst.



Cours de formation en matière de conservation à venir

Genre de cours	Date de début	Bureau de contact Coordonnées (cliquer sur le lien)	Lieu du cours	Sièges Restants	Langue	Cliquer pour s'inscrire au cours
Formation au piégeage - en classe	2024-02-23	Bathurst (E-3)	Dept des Mines (à côté du bureau des Ressources naturelles, 2574 Route 180, South Tetagouche NB)	Complet	Anglais	
vendredi le 23 février 18h00 à 21h00, samedi le 24 février 8h00 à 16h00, dimanche le 25 février 8h00 à 16h00						
Formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu et à la chasse - en classe	2024-02-29	Bathurst (E-3)	Bureau du Dept. des Mines -à côté du bureau de MRN	Complet	Français	
Partie B jeudi le 29 février (18h00-22h00), vendredi le 1 mars (18h00-22h00), Partie A samedi le 2 mars (08h00-17h00), dimanche le 3 mars (08h00-17h00) Teste.						
Formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu et à la chasse - en classe	2024-03-05	Bathurst (E-3)	Bureau du Dept. des Mines -à côté du bureau de MRN	3	Français	Inscrire
Partie B mardi le 5 mars (08h00-17h00), Partie A mercredi le 6 mars (08h00-17h00), jeudi le 7 mars (08h00-17h00) Teste.						
Formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu et à la chasse - en classe	2024-03-14	Bathurst (E-3)	Bureau du Dept. des Mines -à côté du bureau de MRN	3	Anglais	Inscrire
Partie B Jeudi 14 mars (18h-22h), vendredi 15 mars (18h-22h); Partie A samedi 16 mars (08h-17h), dimanche 17 mars (08h-17h) Testing						
Formation à la sécurité dans le maniement des armes à feu et à la chasse - en classe	2024-03-21	Bathurst (E-3)	Bureau du Dept. des Mines -à côté du bureau de MRN	12	Français	Inscrire
Partie B jeudi le 21 mars (18h00-22h00), vendredi le 22 mars (18h00-22h00), Partie A samedi le 23 mars (08h00-17h00), dimanche le 24 mars (08h00-17h00) Teste.						

Pour nous joindre | (506) 453-3826 | fv_ptweb@gnb.ca
 Tout le contenu © 2024 Le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Tous droits réservés. Commentaires Médias sociaux Confidentialité Décharge

- Les clients sont avisés qu'ils peuvent s'inscrire à un cours en ligne, en personne dans un bureau de district ou par téléphone en appelant directement un bureau de district.
- Si un client désire s'inscrire à un cours en ligne, il doit visiter le site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick et se rendre à la page « Suivre un cours » du MRNDE ou consulter directement ce site après une recherche de termes pertinents. Une fois à la page « Suivre un cours », le client devra procéder de la même façon que les personnes qui se rendent sur cette page sur indication du personnel.

- *Si un client ne trouve pas de cours à l'endroit de son choix, il est invité à s'inscrire sur la liste d'attente électronique de la page « Suivre un cours » du MRNDE. La liste d'attente électronique permet de recueillir l'adresse de courriel, le numéro de la carte Plein air, le type de cours et l'endroit préférés, la ou les langues de choix et le moment de la journée que le client préfère (jour, soir, fin de semaine).*

Question 2b : Veuillez inclure toute étape prérequis à l'inscription à un cours dont nous ne sommes pas au courant.

RÉPONSE : *Les seules conditions préalables à l'inscription à un cours sont les exigences concernant l'âge minimal prévues par la réglementation provinciale ou, dans le cas du cours sur la sécurité des armes à feu, par le gouvernement du Canada.*

Question 3 : Comment votre institution effectue-t-elle, à l'heure actuelle, l'évaluation des besoins pour offrir la prestation des cours de formation de façon égale aux citoyens des deux communautés linguistiques officielles?

RÉPONSE : *À l'heure actuelle, les cibles de prestation de cours sont basées sur la moyenne des clients desservis par chaque bureau du MRNDE sur 5 ans, majorée de 50 % de la liste d'attente existante. Avant la plainte à l'étude, les bureaux de district déterminaient le besoin de cours de formation dans chaque langue officielle en se fondant sur les données démographiques locales et régionales ainsi que sur l'historique de la prestation des cours.*

La plainte à l'étude concernant la disponibilité des cours a mis en évidence la nécessité pour le MRNDE de réévaluer la façon dont il apprécie le besoin d'offrir des cours de formation également aux deux communautés de langue officielle. Le Ministère a l'intention de se servir des données sur les préférences linguistiques relevées dans la liste d'attente en ligne, qui invite maintenant le client à indiquer s'il préférerait un cours en français ou en anglais ou s'il n'a pas de préférence.

Cette liste d'attente basée sur la langue et sur des délais d'attente égaux pour les communautés francophones et anglophones dans chaque bureau de district permettra de supprimer les obstacles linguistiques à l'accès aux cours de formation en matière de conservation. Comme nous l'avons expliqué en réponse à une question précédente, des délais d'attente égaux s'appliqueront aux deux communautés linguistiques, sans égard au nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente. S'il est établi que le délai d'attente maximum acceptable dans un district est de 150,0 jours, cette condition s'appliquera à tous les clients dans le district, sans égard à leur préférence linguistique ou au nombre de clients issus d'une communauté linguistique en particulier. Le bureau de district recevra un message automatisé l'informant qu'un client approche du délai d'attente maximum et que le bureau dispose de 30,0 jours pour lui offrir un cours.

Question 4 : Votre réponse du 24 octobre 2023 indique que :

[Le ministère] est également conscient de l'importance de faire preuve de plus de transparence quant à l'offre de cours. Il s'agit en effet aussi de fournir les

renseignements sur les cours passés et ceux dont la période d'inscription n'a pas encore commencé.

Question 4a : Par quels moyens votre institution prévoit-elle faire preuve de transparence quant aux cours qui ont été offerts par le passé ou qui seront offerts à l'avenir dans les deux langues officielles?

RÉPONSE : Notre site Web affichera dorénavant les cours offerts au cours des 6 derniers mois selon la langue ainsi que les cours qui seront proposés au cours des 6 mois suivants selon la langue. Le Ministère étudie une solution en matière de technologie de l'information afin d'accroître la transparence en ce qui concerne les offres passées et futures de cours dans les deux langues officielles. Au moment de la rédaction de la présente réponse, les détails précis n'avaient pas encore été mis au point, mais le Ministère a l'intention de publier ces renseignements sur le site Web du MRNDE.

En plus des cours passés et à venir, le MRNDE évalue des solutions visant à améliorer la transparence quant au nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente électronique selon la langue. Ces renseignements pourraient comprendre les délais d'attente médians ainsi que le nombre de clients de chacune des communautés linguistiques qui sont en attente d'un cours en particulier dans la région qu'ils ont sélectionnée.

Question 4b : Dans quelle mesure le choix de langue officielle fera-t-il partie de cet exercice de transparence?

RÉPONSE : La date, le type, l'endroit et la langue d'un cours seront inclus dans ces renseignements.

Question 4c : Comment votre institution verra-t-elle à la gestion de la disponibilité des cours de formation dans les deux langues officielles?

RÉPONSE : Le MRNDE gèrera l'offre de cours de formation en se servant des renseignements de la liste d'attente selon la langue et en faisant en sorte que les cours offerts en français et en anglais dans chaque district soient dispensés dans des délais d'attente égaux, sans égard au nombre de participants. Le Ministère collaborera avec les régions pour fixer les délais d'attente maximaux en français et en anglais de sorte que ces délais soient égaux pour les deux communautés dans chaque bureau de district.

En plus de ces mesures, le MRNDE consacre actuellement des efforts conjugués afin d'offrir des cours additionnels pendant le mois de mars, tant en français qu'en anglais, dans les régions voisines de nos 3 grands centres urbains. Ces efforts nécessiteront des ressources de toute la province et auront pour but de faire diminuer le nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour les cours dispensés en anglais et en français.

Question 4d : Comment prévoyez-vous informer les citoyens de la disponibilité de tous vos cours de formation qui seront offerts dans la langue officielle de leur choix?

RÉPONSE : L'offre des cours est publiée dans les deux langues officielles sur le site Web du Ministère. Les clients peuvent également obtenir ces renseignements en communiquant avec l'un ou l'autre des bureaux de district du MRNDE ou avec un centre de Service Nouveau-Brunswick. De plus, tous les clients inscrits sur une liste d'attente reçoivent un message automatisé lorsqu'un cours est offert dans leur langue de préférence.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le Ministère évalue également des solutions permettant de partager de l'information en ligne, sans égard aux cours qui seront offerts au cours des 6 mois suivants. Ces renseignements seront transparents quant à l'endroit, le type de cours et la langue.

Question 5 : Prévoyez-vous faire des modifications à votre site Web actuel afin de rendre plus transparent votre processus d'inscription à vos cours de formation ainsi que l'affichage de vos « cours passés et ceux dont la période d'inscription n'a pas encore commencé »?

Pour améliorer la transparence de l'offre de cours de formation en matière de conservation, le Ministère a l'intention de modifier la page « Suivre un cours » pour permettre de choisir le type de cours avant l'endroit où il sera offert. Actuellement, les clients doivent sélectionner un endroit avant de pouvoir prendre connaissance des cours disponibles. Le but consiste à donner aux clients l'option de sélectionner un endroit ou un type de cours avant de prendre connaissance d'une liste des cours passés, actuels et à venir. Veuillez consulter la capture d'écran ci-dessous de la page actuelle « Suivre un cours ».

Pour toute demande de renseignements,
contactez MRNE, direction du poisson et
de la faune au 508-453-3826 ou
seul.17@mbg22.ca

En plus d'accroître la transparence en ce qui concerne la demande de cours et leur offre, les membres du personnel étudient des solutions qui visent à accroître la participation au cours en ligne de formation à la chasse. Une plus grande participation au cours en ligne de formation à la chasse réduira la demande de cours en personne et permettra d'améliorer la prestation du cours sur la sécurité des armes à feu. En outre, le Ministère évalue la possibilité d'offrir d'autres cours en ligne, comme le cours de formation à la chasse à l'arc. Malheureusement, le Cours sur la sécurité des armes à feu est dispensé au nom de la Gendarmerie royale du Canada et n'est pas offert en ligne; le gouvernement provincial, quant à lui, ne peut pas élaborer un programme en ligne.

Question 6 : Lors d'un entretien Teams avec les enquêteurs de mon bureau, votre coordonnateur aux langues officielles a suggéré que votre ministère avait, par le passé, recueilli de nombreuses données à l'égard des cours de formation offerts par votre ministère. Toutefois, votre réponse précédente ne mentionne aucunement l'information en appui ou l'inventaire précis de tous les cours de formation offerts, des langues officielles dans lesquelles ils ont été ou sont offerts, ou de l'emplacement où les cours ont été offerts, et ce même si nous l'avions demandé expressément.

Question 6a : Veuillez nous fournir un inventaire précis de tous les cours de formation qui ont été offerts par votre institution depuis le dépôt du rapport d'enquête émis par le Commissariat le 25 janvier 2018.

RÉPONSE : *Vous trouverez à l'annexe B un inventaire précis des cours de formation en matière de conservation qui ont été offerts depuis le 25 janvier 2018. En plus des cours de formation en matière de conservation, le Ministère offre un cours à l'intention des mesureurs une fois par année en anglais et en français, mais ce cours est réservé aux personnes qui travaillent dans l'industrie forestière.*

Question 6b : Dans quelle langue officielle chacun de ces cours a-t-il été offert?

RÉPONSE : *Veuillez consulter l'annexe B qui contient des précisions au sujet de la langue officielle dans laquelle chaque cours est offert.*

Question 6c : À quel endroit dans la province chacun de ces cours a-t-il été offert?

RÉPONSE : *Veuillez consulter l'annexe B qui contient des précisions au sujet de l'endroit où a été dispensé chaque cours de formation en matière de conservation depuis le 25 janvier 2018.*

Question 7 : Dans votre réponse du 24 octobre 2023, vous avez soulevé votre « projet d'amélioration des processus visant à augmenter le nombre de places disponibles. »

Question 7a : Selon vous, votre institution répond-elle à un déséquilibre dans les deux langues officielles à l'heure actuelle?

RÉPONSE : *Le projet d'amélioration des processus qui a été lancé par le Ministère avait pour but de faire face à la hausse globale de la demande de cours de formation en matière de conservation et d'améliorer la prestation du programme du point de vue du client. À la suite de la plainte à l'étude, le Ministère a mis davantage l'accent sur les préférences linguistiques des clients et il s'est efforcé de recueillir les données pertinentes. Les données seront utilisées pour assurer l'égalité d'accès aux cours de formation en matière de conservation pour les citoyens des deux communautés de langue officielle.*

Question 7b : Quand prévoyez-vous commencer l'implantation de ce projet?

RÉPONSE : *Nous avons commencé à mettre en place ces améliorations dans le cadre de ce projet, et leur mise en œuvre complète sera priorisée au cours du prochain exercice financier. À titre d'exemple, la collecte des préférences linguistiques des clients dans la liste d'attente électronique a déjà été mise en œuvre.*

Question 7c : Comment prévoyez-vous améliorer, à l'heure actuelle, l'accès égal à vos cours de formation dans les deux langues officielles pour les citoyens des deux communautés linguistiques officielles?

RÉPONSE : *Le MRNDE gérera l'offre de cours de formation en se servant des renseignements de la liste d'attente selon la langue et en faisant en sorte que les cours offerts en français et en anglais dans chaque district soient dispensés dans des délais d'attente égaux, sans égard au nombre de participants. Le Ministère collaborera avec les régions pour fixer les délais d'attente maximaux en français et en anglais de sorte que ces délais soient égaux pour les deux communautés dans chaque bureau de district.*

En plus de ces mesures, le MRNDE consacre actuellement des efforts conjugués afin d'offrir des cours additionnels pendant le mois de mars, tant en français qu'en anglais, dans les régions voisines de nos 3 grands centres urbains. Ces efforts nécessiteront des ressources de toute la province et auront pour but de faire diminuer le nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour les cours dispensés en anglais et en français.

Question 7d : Ce « projet d'amélioration du processus » prévoit-il augmenter le nombre d'emplacements où vos cours de formation seront offerts?

RÉPONSE : *Les cours de formation en matière de conservation sont actuellement offerts en ligne ainsi que dans les 18 bureaux de district du Nouveau-Brunswick. Pour assurer l'égalité d'accès au programme, les cibles de prestation de cours pourront être mises à jour dans certaines régions en fonction des futures analyses portant sur les préférences linguistiques des clients.*

De plus, le Ministère collabore activement avec les collectivités locales pour offrir des cours de formation en matière de conservation et pour répondre à des besoins particuliers. À titre d'exemple, les membres du personnel du MRNDE offrent fréquemment des cours à la demande de communautés des Premières Nations, d'organismes à but non lucratif, d'entreprises et de groupes communautaires. Ces cours sont dispensés à l'endroit et dans la langue demandée.

Question 8 : Votre réponse du 24 octobre 2023 nous indique :

le Ministère a pris des mesures immédiates afin de perfectionner la liste d'attente en ligne pour le programme de formation à la conservation. Cette liste a pour fonction d'établir des objectifs de prestation de cours et d'aviser la clientèle des cours à venir.

Question 8a : À l'heure actuelle, comment fonctionne votre liste d'attente pour suivre un cours de formation offert par votre institution?

RÉPONSE : *Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, avant la COVID-19, chaque bureau de district tenait une liste des membres de la communauté qui désiraient suivre le cours de formation en matière de conservation. Cette liste contenait les coordonnées des clients, les cours qu'ils désiraient suivre et leur préférence linguistique. À titre de mesure temporaire nécessitée par la fermeture des bureaux, une liste d'attente électronique a été mise au point pour conserver les coordonnées des clients et pour les aviser du moment où les cours seront offerts dans leur région.*

Au moment du dépôt de la plainte à l'étude, les clients incapables de s'inscrire à un cours pour quelque raison que ce soit pouvaient cliquer sur le lien « Liste d'attente » sur le site Web du MRNDE. Lorsqu'ils s'inscrivaient sur la liste d'attente en ligne, les clients étaient invités à sélectionner un cours et un endroit ainsi qu'à fournir leurs coordonnées.

En conséquence directe de la plainte à l'étude, la liste d'attente en ligne a été modifiée et comprend maintenant un menu déroulant dans lequel les clients peuvent sélectionner leur langue préférée. En réaction à une affaire distincte, la liste d'attente a également été mise à jour afin d'inviter les clients à sélectionner le moment de la journée qu'ils préfèrent. Une capture de cet écran se trouve ci-dessous.

Notification par courriel de la disponibilité d'un cours sur la conservation

« Les cours programme de formation en matière de conservation par région « Conservation Education Course Availability E-Mail Notification

Veillez remplir les champs:

Information sur le cours	
Genre de cours:	
Bureau :	
Langue préférée:	
Renseignements sur le client	
Adresse Courriel:	
Confirmez le courriel:	
Sondage (Optionnel)	
Si vous en aviez la possibilité, quand préféreriez-vous suivre les cours ? (cochez toutes les cases)	
☐	Un jour de la semaine
☐	Pendant la soirée
☐	En fin de semaine
☒	Aucune préférence

S'abonner

Question 8b : Pour déterminer la demande, demandez-vous expressément aux membres du public la langue dans laquelle ils veulent suivre un cours?

RÉPONSE : *Veillez vous reporter à la question 8 a. ci-dessus.*

Question 8c : En quoi le perfectionnement de la liste d'attente améliorerait l'accès égal à tous vos cours de formation pour tous les citoyens des deux communautés linguistiques officielles?

RÉPONSE : *L'amélioration de la liste d'attente en y incluant la langue préférée des clients facilitera l'offre active de services et permettra aux clients de prendre connaissance des cours qui sont offerts dans les deux langues officielles. De plus, les données recueillies serviront à faire le suivi de la prestation des programmes et à élaborer des paramètres pertinents pour faire en sorte que les délais d'attente soient égaux pour les communautés francophones et anglophones.*