

**COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK**



**OFFICE OF THE COMMISSIONER
OF OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK**

RAPPORT D'ENQUÊTE

DOSSIERS 2016-3013 et 2016-3017

Février 2017

FORCE POLICITÈRE DE LA VILLE DE FREDERICTON

Objet : Allégations de lacunes quant à la communication et la prestation de services en français

TRANSMIS :

**Premier ministre
Directeur général de la Ville de Fredericton
Chef de la Force policière de la Ville de Fredericton
Greffière du Bureau du Conseil exécutif
Les parties plaignantes**

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN SITUATION	1
• 2016-3013 et 2016-3017	1
• Réponse de l'institution	3
ENQUÊTE	3
ANALYSE	5
• Prestation de services dans la langue de choix	6
- Formation octroyée aux membres de la Force policière de Fredericton	6
- Procédure en matière d'octroi de services	7
- Capacité bilingue des membres de la Force policière de la Ville de Fredericton	7
- Octroi de services dans la langue de choix dans un délai raisonnable	8
- Embauche d'agents bilingues supplémentaires	9
• Affichage dans les deux langues officielles	9
COMMENTAIRE	10
• Nécessité d'identifier les besoins concrètement	10
• Le respect des droits linguistiques : au-delà des apparences	11
- Affichage bilingue : aucune distinction ne doit être établie	13
RECOMMANDATIONS	13
CONCLUSION	14
ANNEXES	15

MISE EN SITUATION

Le dossier à l'étude répond à deux plaintes formulées à l'endroit de la Force policière de la Ville de Fredericton ("l'institution"). En l'espèce, des manquements quant à la prestation de services en français et à l'affichage bilingue sont allégués. Après avoir consulté les parties afin d'obtenir leur version des faits, le Commissariat résume ces deux incidents comme suit :

2016-3013

La partie plaignante allègue un manquement à la *LLO* visant l'affichage à l'édifice de la Force policière de la Ville de Fredericton, située au 311, rue Queen et plus particulièrement à la réception de ce bâtiment. Selon la partie plaignante, des affiches, des plaques commémoratives et de l'information générale à l'égard des activités de la Force policière de la Ville de Fredericton y sont présentées uniquement en anglais¹.

Puis, la partie plaignante allègue que le 31 mai 2016, alors qu'elle se trouvait dans le stationnement municipal à l'arrière de la Cour d'appel située au 427, rue Queen, à Fredericton, elle a voulu s'informer auprès d'un agent qui émettait des contraventions à cet endroit. La partie plaignante allègue qu'elle fut contrainte de s'exprimer en anglais puisque l'agent en question n'était pas en mesure de communiquer dans sa langue de choix, soit le français, et que l'agent n'a entrepris aucune démarche afin de permettre à la partie plaignante d'obtenir un service dans sa langue de choix.

2016-3017

Le 1^{er} mai 2016, la partie plaignante fut interceptée par un policier, aux environs de midi, à l'intersection des rues Prospect et Smythe. La partie plaignante allègue qu'après avoir immobilisé son véhicule, elle a abaissé la fenêtre de sa portière alors que le policier s'approchait afin d'être en mesure de discuter et d'apprendre la cause de son interception. La partie plaignante allègue que le policier n'a pas entamé la conversation en utilisant la salutation habituelle (l'offre active de service) « Hello, Bonjour ! », et que le policier s'est adressé à la partie plaignante en anglais seulement. Bien que la partie plaignante affirme avoir indiqué que le français était sa langue de choix, le policier a poursuivi, en anglais, en lui demandant ses pièces d'identification ainsi que ses preuves d'assurance, et, à aucun moment, ce dernier n'a entrepris de démarche afin de respecter les droits linguistiques de la partie plaignante.

Dans ce dossier, la partie plaignante allègue un manque de service et un manque à l'égard des communications en français.

¹ **Annexe "A"** - Échantillons des communications présentées en anglais seulement à la réception de l'édifice de la Force policière de la Ville de Fredericton.

La partie plaignante indique qu'à la réception de ses pièces d'identité et autres documents, le policier a communiqué en anglais par le biais de sa radio et lui a par la suite fait signe de patienter. Sans plus d'explications, le policier est retourné à son véhicule. La partie plaignante allègue avoir dû demeurer dans son véhicule pendant plus de 25 minutes, subissant ainsi une situation très inconfortable, angoissante et d'incompréhension, sans que quoi que ce soit se produise. Après tout ce temps, un deuxième véhicule policier est arrivé sur les lieux. La partie plaignante a remarqué que le policier nouvellement arrivé a discuté pendant quelques minutes avec le premier policier.

Le deuxième policier s'est ensuite dirigé en direction du véhicule de la partie plaignante et s'est présenté en effectuant l'offre active de service. Après avoir indiqué vouloir être servi en français, la partie plaignante maintient que le policier a procédé en expliquant la raison de son interception. La partie plaignante avait des questions et le deuxième policier a dû agir à titre d'intermédiaire et d'interprète entre cette dernière et le premier policier. Bien que la partie plaignante fut très incommodée de la période d'attente disproportionnée qui s'est écoulée, à son avis, entre son interception et la réception de la contravention, elle a accepté celle-ci afin de pouvoir quitter les lieux le plus rapidement possible.

Le 26 mai 2016, soit trois semaines suivant cet incident, la partie plaignante indique s'être rendue à l'édifice de la Force policière de Fredericton, situé au 311, rue Queen, afin d'y déposer une plainte à l'égard de la situation de non-respect de ses droits linguistiques avec laquelle elle avait dû composer le 1^{er} mai. La partie plaignante indique qu'une fois encore, elle a dû attendre plus d'une heure (90 minutes) avant de pouvoir rencontrer un superviseur qui était en mesure de lui fournir un service dans sa langue de choix. Lors de cette rencontre, la partie plaignante soutient avoir été informée par le superviseur en service que les policiers unilingues anglophones ne reçoivent aucune formation, même de base, en français. La partie plaignante fut également informée par le superviseur qu'aucune procédure n'était en place, par exemple, une carte d'information bilingue qui permettrait de compenser à un manquement en matière d'octroi de service dans la langue de choix du membre du public intercepté lorsque le policier ne maîtrise pas cette langue.

Dans ce dossier, la partie plaignante fut interceptée par un agent de la Force policière de la Ville de Fredericton et soutient qu'un délai déraisonnable a pris place afin de pouvoir obtenir un service dans sa langue de choix, le français.

Réponse de l'institution

L'institution n'a pas offert de commentaire concernant le dossier 2016-3017, prétextant qu'elle ne pouvait répondre aux allégations de la partie plaignante, car une enquête en vertu de la *Loi sur la police* était en cours. À cet effet, le Commissariat réitère la portée du paragraphe 4(1) de la *Loi sur les enquêtes; Loi* en vertu de laquelle le Commissariat procède à la tenue de ses enquêtes :

- 4(1)** L'un des commissaires peut, par assignation rédigée selon la formule prescrite, exiger la comparution devant la commission de toute personne dont le témoignage peut se rapporter directement à l'objet de l'enquête, et ordonner à toute personne de produire les livres, les papiers et les documents qu'il estime nécessaires.

Le Commissariat juge que l'institution aurait dû se conformer à ce paragraphe et fournir l'information recherchée par le Commissariat puisque ses pouvoirs en matière d'enquête ont préséance sur toute autre loi, en vertu du statut quasi constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles*.

En ce qui concerne le volet octroi de service de la plainte 2016-3013, l'institution n'a pas réfuté ou confirmé les événements; énonçant plutôt que l'agent concerné n'était pas en mesure de se souvenir précisément de l'incident en question. En ce qui concerne le volet communication/affichage, l'institution a avisé que les "communications officielles" étaient disponibles dans les deux langues officielles.

ENQUÊTE

Suivant la réception des deux plaintes, le Commissariat a procédé à l'émission d'un préavis d'enquête auprès de l'institution concernée. L'institution a par la suite entamé ses propres enquêtes internes afin de réfuter ou de confirmer les allégations énoncées par les parties plaignantes à l'endroit des situations dénoncées.

Le Commissariat a pris soin d'inclure un total de douze (12) questions afin de saisir le contexte dans lequel les incidents se sont produits. Les questions soumises auprès de l'institution et les réponses offertes par celle-ci sont les suivantes :

- 1.** Quel processus de vérification la Force policière de la Ville de Fredericton a-t-elle élaboré afin d'approuver les communications qui sont affichées à la réception de l'édifice située au 311, rue Queen, mais également pour l'ensemble de l'édifice ? Prière de nous acheminer les détails à cet égard.

L'institution n'a pas commenté directement le dossier 2016-3017.

2. Par quel moyen la Force policière de la Ville de Fredericton s'assure-t-elle que les communications qui furent approuvées respectent les obligations imposées à l'article 29 de la *LLO* en matière d'affichage dans les deux langues officielles?
3. Est-ce que les policiers employés par la Force policière de la Ville de Fredericton reçoivent une formation en matière de droits linguistiques et sont informés des obligations qui sont dévolues à l'institution en vertu de la *LLO* ? Prière de nous acheminer les détails de cette formation², s'il y a lieu.
4. Quelle procédure doit être suivie lorsqu'un policier unilingue a l'emploi de la Force policière de la Ville de Fredericton, s'adresse à un citoyen qui désire obtenir un service dans la langue officielle dans laquelle le policier ne peut pas s'exprimer? Prière de nous acheminer la directive à cet effet.
5. En date du mois de mai 2016, quelle était la capacité bilingue* des policiers employés par la Force policière de la Ville de Fredericton?

* **Capacité bilingue** = Nombre de policiers bilingues employés par la Force policière de la Ville de Fredericton

Nombre de policiers au total employés par la Force policière de la Ville de Fredericton

6. Est-ce que la Force policière de la Ville de Fredericton a déjà procédé à une évaluation interne lui permettant d'évaluer la capacité bilingue requise afin d'être en mesure d'offrir un service de qualité aux membres du public dans les deux langues officielles, et ce en tout temps, comme le requière la *LLO*? Si tel est le cas, prière de nous acheminer le détail de cette évaluation, ainsi que les motifs invoqués par votre institution qui ont permis de parvenir à cette conclusion.
7. Selon vos données les plus récentes, quel est le temps moyen qui s'écoule entre l'interception d'un membre du public et la remise de la contravention par un policier lorsqu'une infraction en vertu de la *Loi sur les véhicules à moteur* est en cause? Prière de nous acheminer cette information.

² Moment où la formation est octroyée aux employés; les documents distribués; le contenu de la présentation; si celle-ci est obligatoire pour tous les policiers et membres du personnel de la Force policière de la Ville de Fredericton; si des suivis sont effectués à la suite de cette formation, etc.

8. Est-ce que votre institution a établi un objectif quant au temps moyen qui devrait s'écouler entre l'interception d'un membre du public et la remise de la contravention par un policier lorsqu'une infraction en vertu de *la Loi sur les véhicules à moteur* est en cause? Si tel est le cas, prière de nous acheminer cette information.
9. Veuillez nous acheminer, pour les mois de mars et avril 2016, les données démontrant le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les policiers étant identifiés comme bilingues employés par la Force policière de la Ville de Fredericton en comparaison avec le nombre d'heures supplémentaires effectuées par des policiers qui ne sont pas bilingues.
10. Entre les mois de janvier 2014 et juin 2016, soit, sur une période de deux ans et demi, combien d'agents furent embauchés par la Force policière de Fredericton ?
11. Entre les mois de janvier 2014 et juin 2016, est-ce que le bilinguisme fut exigé comme constituant une compétence indispensable à l'embauche lors de l'affichage pour un poste de policier auprès de la Force policière de la Ville de Fredericton?
12. Du nombre identifié à la question 10, combien d'agents détenait la compétence d'être bilingues ?

L'institution a commenté les questions soulevées par le Commissariat et celles-ci font l'objet d'une analyse dans le présent rapport.

ANALYSE

Suivant la réception de la réponse de l'institution et après avoir considéré l'ensemble des faits, le Commissariat juge que les deux plaintes sont **fondées** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles* ("LLO") dans les deux incidents relatés ciblant la Force policière de la Ville de Fredericton. En l'espèce, une dérogation aux paragraphes 31(1), 31(2) et 31(3) de la LLO est donc survenue. Les obligations dévolues en vertu de ces paragraphes sont les suivantes :

Services de police

- 31(1) Tout membre du public a le droit, lorsqu'il communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et il doit être informé de ce choix.

Le Commissariat juge que les deux plaintes sont **fondées** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles* dans les deux incidents relatés ciblant la Force policière de la Ville de Fredericton.

31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle choisie en vertu du paragraphe (1), il doit prendre les mesures nécessaires, et ce dans un délai raisonnable pour lui permettre de répondre au choix fait par le membre du public au paragraphe (1).

31(3) Il incombe aux agences responsables ou aux corps policiers, le cas échéant, de veiller à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre au choix fait par un membre du public en vertu du paragraphe (1) et pour appuyer l'obligation de l'agent de la paix au sens du paragraphe (2).

Le Commissariat réitère qu'il appuie cette conclusion suivant l'analyse des faits présentés par les parties sur la prépondérance des probabilités et estime que l'institution ne fut pas en mesure d'octroyer aux parties plaignantes un service de qualité dans leur langue de choix dans un délai raisonnable et que certaines communications étaient seulement affichées en anglais au poste de police de la Ville de Fredericton.

Ces manquements contreviennent aux obligations dévolues à l'institution en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Commissariat appuie cette conclusion suivant l'analyse des faits présentés par les parties sur la prépondérance des probabilités.

- **Prestation de services dans la langue de choix**

La première question qui portait sur la prestation de service dans la langue de choix était la **question 3** qui sollicitait de l'information à l'égard de la formation reçue par les membres de la force policière en matière de droits linguistiques.

- Formation octroyée aux membres de la Force policière de Fredericton

L'institution avise qu'elle veille à ce que tous les membres de la force soient conscients des obligations en matière de services de police en vertu de l'article 31 de la *Loi sur les langues officielles*. Elle indique procéder ainsi en envoyant le manuel opérationnel de la Force policière de Fredericton à tous les membres du service de police par l'entremise de la délivrance d'ordres permanents.

L'institution poursuit en indiquant qu'elle remet à tous les agents de police une fiche d'aide à la traduction de poche, qui contient des expressions destinées à aider les agents à communiquer avec les membres du public et à les informer de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

L'institution souligne que le personnel reçoit une formation de base sur la prononciation de la langue en ce qui a trait à la prestation d'offre active de service et que la Force policière de Fredericton prévoit examiner la nécessité d'une formation de recyclage à cet égard. En terminant, l'institution indique que des discussions sont en cours par rapport à l'obtention de séances de formation supplémentaires portant sur la langue française, ce que la Force policière de Fredericton et le syndicat ont jugé bénéfique.

- Procédure en matière d'octroi de services

Le Commissariat a interrogé l'institution, à la **question 4**, à savoir quelle était la procédure dictée aux agents de la force policière lorsqu'ils s'adressent à un membre du public qui désire procéder dans une langue officielle que l'agent ne maîtrise pas. L'institution avise qu'elle a mis en œuvre une politique sur les langues officielles qui décrit le processus à suivre lorsqu'un membre du public désire obtenir la prestation de services dans l'une des langues officielles.

La politique précise aux paragraphes 4.i, 4.j et 4.k que les membres du public doivent être rapidement informés par l'institution, par le biais de l'offre active de service, de leurs droits à exercer leurs droits linguistiques et qu'ils ne doivent pas être désavantagés pour avoir fait ce choix. Au sous-alinéa 5.a.1.d, la politique indique que :

« Les agents qui ne connaissent pas l'autre langue officielle peuvent se reporter à la fiche pour informer la personne avec laquelle ils sont en rapport qu'un lien de communications sera fourni dès que possible. »

Au paragraphe 2.g, il est une fois de plus précisé que si l'agent ou l'employé qui présente l'offre de service est incapable de servir la personne dans la langue de son choix, selon la langue utilisée par la personne, il doit immédiatement demander à un agent ayant les compétences linguistiques nécessaires de "s'occuper de la personne".

Il est de plus stipulé que les agents ne doivent pas tenter de servir la personne dans une langue autre que celle de son choix. Même lorsque l'agent ne connaît pas l'autre langue officielle, il faut quand même qu'il présente une offre active de service et informe le membre du public qu'il demandera de l'assistance.

- Capacité bilingue des membres de la Force policière de la Ville de Fredericton

À la **question 5**, afin de cerner dans quelle mesure l'institution était apte à offrir le service dans les deux langues officielles, le Commissariat a sollicité de l'information portant sur la composition de la Force policière de la Ville de Fredericton et sa capacité bilingue.

La politique interne précise que les membres du public doivent être rapidement informés par l'institution, par le biais de l'offre active de service, de leurs droits à exercer leurs droits linguistiques.

Plus précisément, le Commissariat a demandé quelle était la capacité bilingue de la Force policière de la Ville de Fredericton en date du mois de mai 2016, ce à quoi l'institution a avisé avoir un taux de 20 % d'effectif bilingue au sein de son équipe, soit 22 sur un total de 108 agents.

Lorsque le Commissariat a interrogé l'institution à la **question 6** afin d'établir si elle avait déjà entamé des démarches afin de déterminer la capacité bilingue requise de la Force policière de la Ville de Fredericton afin d'être en mesure d'octroyer un service de qualité aux membres du public sans délai déraisonnable, l'institution a indiqué ne jamais avoir effectué un tel examen.

- Octroi de services dans la langue de choix dans un délai raisonnable

Suivant la réception de cette information, le Commissariat a voulu déterminer si la capacité bilingue de la Force policière de la Ville de Fredericton était suffisante afin de répondre à ses obligations linguistiques et être en mesure d'offrir un service dans la langue de choix des membres du public dans un délai raisonnable.

Pour ce faire, à la **question 7**, le Commissariat a demandé au sujet de l'incident détaillé dans le dossier 2016-3017, si l'institution était en mesure de fournir les plus récentes données qui démontraient le temps moyen qui s'écoule entre l'interception d'un membre du public et la remise d'une contravention lorsqu'une infraction en vertu de la *Loi sur les véhicules à moteur ("LMV")* est en cause. L'institution a répondu que ces données précises n'étaient pas disponibles puisque plusieurs éléments entrent en jeu lors d'une interception et celle-ci ne mène pas inévitablement à la remise d'une contravention.

Le Commissariat, à la **question 8**, a voulu savoir si l'institution avait établi un objectif en matière de délai qui devrait s'écouler entre l'arrêt d'un véhicule et la remise d'une contravention en vertu de la *LVM*. L'institution a informé le Commissariat qu'aucun objectif n'était établi à cet effet; cependant, un projet pilote entre la province et la GRC est mis en œuvre depuis janvier 2017 afin de remettre des contraventions par voie électronique ce qui permettrait de réduire le temps associé à un arrêt de véhicule à environ dix (10) minutes. Ce projet pilote devrait être implanté pour l'ensemble de la province dès 2018.

Le Commissariat désirait également pouvoir étudier le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les agents bilingues de la Force policière de la Ville de Fredericton comparativement aux heures supplémentaires effectuées par les agents qui ne détiennent pas cette capacité. Comme le sollicitait la **question 9**, l'institution a avisé que les membres de la Force policière de Fredericton ont effectué un total de 1 337,5 heures de travail supplémentaires et de ce nombre, 315 heures furent effectuées par les agents bilingues.

Selon les données acheminées par l'institution, 22 agents performant à eux seuls près de 25 % des heures supplémentaires effectuées par l'ensemble des membres de la Force policière de la Ville de Fredericton.

À la **question 5**, d'après les données acheminées par l'institution, le Commissariat est en mesure de constater que 22 agents bilingues seraient responsables en moyenne d'assumer 14,32 heures supplémentaires comparativement à 11,89 heures pour les 86 agents unilingues. Ainsi, ce groupe distinct performe à lui seul près de 25 % des heures supplémentaires effectuées par l'ensemble des membres de la Force policière de la Ville de Fredericton.

- Embauche d'agents bilingues supplémentaires

À la **question 10**, le Commissariat a interrogé l'institution afin d'obtenir l'information concernant l'embauche d'agents bilingues sur la période s'échelonnant du mois de janvier 2014 au mois de juin 2016. L'institution a indiqué avoir embauché huit (8) agents au cours de cette période, mais, à la **question 12**, a précisé qu'aucun de ces huit (8) agents ne détenait de compétence bilingue.

Le Commissariat a également voulu obtenir de l'information portant sur l'importance accordée à cette compétence lors de la publication des offres d'emploi, plus précisément, si le bilinguisme était considéré comme un atout ou constituant une compétence indispensable. L'institution a avisé qu'entre les mois de janvier 2014 et juin 2016, le bilinguisme ne constituait pas une condition préalable à l'embauche cependant, cela était considéré comme un atout qui permettait de recevoir des points supplémentaires dans le processus de sélection et de concours.

Finalement, à la **question 12**, l'institution a ajouté, concernant l'embauche d'agents bilingues, qu'au cours de son dernier processus d'embauche, elle a fortement recruté auprès de l'École nationale de police du Québec et que la Force policière de la Ville de Fredericton était en cours d'améliorer les pratiques de recrutement et d'embauche des agents de police, dont deux éléments sont la langue et la diversité.

- **Affichage dans les deux langues officielles**

Suite à la tenue de l'enquête dans le cadre de ces deux dossiers, l'institution a affirmé en réponse à la **question 1** et à la **question 2** qui portaient sur l'affichage à la réception et pour l'ensemble de l'édifice situé au 311, rue Queen, ce qui suit :

« Les communications qui sont affichées dans l'aire d'accueil du bâtiment sont approuvées par le chef de police ou par l'agent de communications qui traite des communications internes et externes au nom de la Force policière de Fredericton conformément à la section 12.FPF.1 – *Loi sur les langues officielles* de sa politique interne. La Force policière de Fredericton s'efforce d'assurer que l'affichage dans l'aire d'accueil du poste de police est conforme à la *Loi sur les langues officielles*. L'affichage officiel sur toutes les portes d'entrée publique est dans les deux langues officielles et la vidéo du plan stratégique est accessible dans les deux langues officielles. »

L'institution a indiqué avoir embauché huit agents entre janvier 2014 et juin 2016 et a précisé qu'aucun de ces huit agents ne détenait de compétence bilingue.

L'institution poursuit en affirmant que :

« La Force policière de Fredericton s'efforce de mettre à la disposition toutes les affiches dans les deux langues officielles en se conformant à la section 12.FPF.1 de la *Loi sur les langues officielles* de sa politique interne. »

COMMENTAIRE

Suivant l'analyse des réponses aux questions acheminées par l'institution, le Commissariat estime nécessaire d'approfondir celles-ci sous deux angles différents afin d'appuyer l'institution dans la recherche de pistes de solution afin de parvenir à la pleine conformité à ses obligations linguistiques dévolues par la *LLO*.

• Nécessité d'identifier les besoins concrètement

L'institution a affirmé n'avoir jamais procédé à l'évaluation de la capacité bilingue nécessaire au sein de son équipe afin d'être en mesure de servir en tout temps les membres du public dans les deux langues officielles sans qu'un délai déraisonnable prenne place.

Avec seulement 22 agents bilingues au sein de son équipe, en supposant que l'ensemble de ceux-ci travaillent "sur le terrain", cela rend difficile de considérer comme étant possible qu'un service en français puisse être accessible en tout temps sans délai raisonnable. À partir des données acheminées par l'institution, il est possible de déduire que le taux moyen d'heures supplémentaires assumées par les agents bilingues est supérieur aux taux des agents unilingues.

Le Commissariat estime révélateur et problématique que ce petit groupe distinct d'employés effectue à lui seul près du quart des heures supplémentaires pour l'ensemble des agents de la Force policière de Fredericton. D'un point de vue strictement budgétaire, le fait de devoir payer de façon récurrente des agents bilingues à un taux horaire supplémentaire ne constitue pas une approche financièrement responsable adoptée par l'institution. Celle-ci doit plutôt veiller à ce qu'elle détienne le nombre d'agents bilingues suffisant afin de ne pas devoir sans cesse dépendre des heures supplémentaires qu'ils effectuent et de devoir ensuite payer les frais s'y rapportant. L'embauche d'agents bilingues supplémentaires est donc nécessaire afin d'assurer non seulement le respect des droits linguistiques des membres du public, mais également une gestion responsable des finances de l'institution.

L'institution n'a jamais procédé à l'évaluation de la capacité bilingue nécessaire au sein de son équipe afin d'être en mesure de servir en tout temps les membres du public dans les deux langues officielles sans qu'un délai déraisonnable prenne place.

La prévention représente la meilleure intervention puisqu'elle permet d'éviter d'avoir à gérer les incidents décrits en l'espèce après coup. En identifiant les besoins et en instaurant les mesures adéquates, cela permet à l'institution d'assurer les conditions nécessaires afin d'être apte à offrir un service de qualité égale aux deux communautés linguistiques conformément aux obligations prescrites par la *LLO* au lieu de devoir réagir lorsqu'une situation est dénoncée. À cet effet, le Commissariat souligne qu'il revient à l'institution de prendre des mesures proactives afin de garantir les exigences linguistiques dans la prestation de ses services.

La politique interne en matière de droits linguistiques de l'institution est exhaustive; le problème réside dans le fait qu'il n'y a pas suffisamment d'agents bilingues en poste afin d'appliquer celle-ci et ainsi respecter la composante du "délai raisonnable". En effet, si l'objectif établi est de dix (10) minutes par le biais du projet pilote, tel que décrit par l'institution en réponse à la **question 8** du préavis d'enquête, une demi-heure consiste effectivement à un délai déraisonnable. Pendant que ce délai prend place, le membre du public peut ressentir beaucoup de stress, de confusion et peut même craindre des représailles du fait qu'il "complexifie" les procédures pour l'agent responsable de l'interception, mais qui n'est pas en mesure de respecter son choix de langue.

À la **question 12**, l'institution a indiqué qu'elle avait "fortement recruté auprès de l'École nationale de police du Québec", cependant, elle a indiqué aux **questions 10 et 11** n'avoir embauché aucun agent bilingue en plus de deux ans. Le Commissariat se doit de faire mention de cette incohérence. Ainsi, l'institution doit redoubler d'efforts en matière de recrutement; cela implique non seulement d'aller à la rencontre de futurs employés bilingues, mais également, de mettre en place les conditions qui mèneront à leur embauche.

L'institution doit s'assurer de se conformer pleinement, et aspirer à ne pas seulement atteindre le minimum de ses obligations. Il est donc essentiel qu'elle procède à l'évaluation de ses besoins, dans une optique qui souhaite atteindre la pleine conformité de ses obligations dévolues en vertu de la *LLO*, et qu'elle se consacre prioritairement au recrutement d'agents bilingues en identifiant cette compétence comme étant nécessaire à l'obtention de l'emploi.

- **Le respect des droits linguistiques : au-delà des apparences**

2016-3017

Dans cette affaire, la partie plaignante a indiqué au Commissariat que la contravention reçue à la suite de l'incident fut annulée sous prétexte que l'agent n'était pas disponible afin de se rendre en cour la journée où l'audience était prévue. Bien que la partie plaignante espérait ultimement ce dénouement, elle estime que le nœud du problème ne fut pas considéré dans cette affaire.

L'institution doit redoubler d'efforts en matière de recrutement; cela implique non seulement d'aller à la rencontre de futurs employés bilingues, mais également, de mettre en place les conditions qui mèneront à leur embauche.

Il convient d'indiquer à cet effet que la partie plaignante a également soumis une plainte directement auprès de l'institution dénonçant l'incident du 1^{er} mai 2016. La partie plaignante a reçu un accusé de réception de la part de l'institution³, mais n'a, à ce jour, toujours pas été informée des conclusions de celle-ci. Encore une fois, le Commissariat estime que l'institution se doit de procéder à une modernisation de sa perception quant à la portée des droits linguistiques des membres du public.

Tant que l'institution ne traitera pas cette question avec le sérieux requis, les citoyens francophones continueront à recevoir un service dont la qualité est inégale et dans un délai imprévisible, une situation avec laquelle les membres du public anglophone n'ont pas à composer.

2016-3013

En lien avec les situations dénoncées dans le dossier 2016-3013, il importe de souligner que les articles 27 et 28 de la *LLO* stipulent qu'un membre du public est en droit de recevoir un service dans la langue officielle de son choix et que l'offre active de service doit être clairement formulée par l'employé afin que le membre du public soit informé de ce droit dès qu'il se présente sur les lieux. En faisant fi du choix de langue du membre du public, cela peut exacerber le malaise ressenti par le membre du public qui cherche simplement à obtenir un service dans sa langue de choix.

Bien que dans ce dossier, l'institution avise que l'employé ne se souvient pas de l'événement, le Commissariat n'a pas de motif afin de rejeter les allégations de la partie plaignante. Ainsi, même lorsqu'une procédure est en place, l'institution doit s'assurer qu'elle est en mesure de respecter celle-ci. Un employé qui travaille seul dans un lieu isolé tel qu'un stationnement ne sera pas en mesure d'octroyer un service de qualité dans les deux langues officielles s'il maîtrise seulement une des deux langues.

En ce qui concerne l'employé de la Ville responsable du stationnement; conformément aux recommandations émises par le Commissariat portant sur les services de sécurité dans le dossier 2015-2377, le Commissariat soutient que ce service en l'espèce ne se prête pas à une communication en "différée". La personne en poste doit être en mesure de communiquer immédiatement avec le membre du public dans les deux langues officielles. L'institution ne peut aspirer à combler ses obligations linguistiques en offrant un service immédiat aux clients qui s'expriment en anglais alors que les clients qui désirent obtenir un service en français doivent se satisfaire d'attendre que quelqu'un se déplace afin de communiquer avec eux.

En ce qui concerne l'employé de la Ville responsable du stationnement; l'institution ne peut aspirer à combler ses obligations linguistiques en offrant un service immédiat aux clients qui s'expriment en anglais alors que les clients qui désirent obtenir un service en français doivent se satisfaire d'attendre.

³ **Annexe "B"** - lettre datée du 1^{er} juin 2016, à l'endroit de la partie plaignante en réponse à la plainte qu'elle a soumise directement auprès de l'institution concernant l'incident du 1^{er} mai 2016.

Le fait de privilégier une approche dite "d'équipe" dans un contexte où celle-ci est inapplicable, car elle n'est pas synonyme de prestation de service d'égale qualité, contrevient aux exigences des articles 27 à 30 de la *LLO*.

- Affichage bilingue : aucune distinction ne doit être établie

L'institution, par le biais de sa réponse au préavis d'enquête, indique que "l'affichage officiel" à l'intérieur du bâtiment est apposé dans les deux langues officielles. Cependant, la portée de l'article 29 de la *LLO* est sans équivoque et cible tout affichage public. Le fait que la partie plaignante ait pu identifier des communications affichées en anglais seulement⁴ démontre que l'institution déroge à cette obligation.

L'institution avise en réponse à la **question 12** qu'elle vise à améliorer les pratiques de recrutement et d'embauche des agents de police, dont deux éléments sont la langue et la diversité. Le Commissariat, bien qu'elle appuie l'intention de l'institution à améliorer ses pratiques à l'égard de la diversité, rappelle que les droits linguistiques découlent d'obligations constitutionnelles et que celles-ci ne peuvent être considérées comme étant facultatives, symboliques ou superficielles.

De ce fait, l'institution doit considérer les droits linguistiques à toutes les étapes de ses activités. Ainsi, l'ensemble des communications affichées à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment de l'institution doivent être, non seulement dans les deux langues officielles, mais le texte doit être de la même taille et disposé de sorte qu'il n'y ait aucun texte qui prédomine sur l'autre⁵.

RECOMMANDATIONS

Puisqu'en l'espèce le Commissariat a conclu que l'institution a dérogé à ses obligations imposées par les paragraphes 31(1), 31(2) et 31(3) de la *LLO*, signifiant de ce fait que celle-ci n'a pas assuré la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles dans un délai raisonnable aux parties plaignantes, certaines mesures doivent être mises en œuvre afin de permettre à l'institution de se conformer pleinement à ses obligations linguistiques à l'avenir.

Certaines mesures doivent être mises en œuvre afin de prévenir de futures dérogations à la *LLO*.

⁴ **Annexe "A"** – Échantillons des communications présentées en anglais seulement à la réception de l'édifice de la Force policière de la Ville de Fredericton.

⁵ Qu'aucune distinction en matière de type de communication qui doit être affiché dans les deux langues officielles et que la taille du texte et la disposition de celui-ci soient la même.

La commissaire juge donc nécessaire de formuler les quatre (4) recommandations suivantes :

- QUE** l'institution procède à l'étude du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu;
- QUE** suite à l'identification du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton lui permettant d'assurer un service de qualité égale en tout temps et sans délai indu; l'institution s'engage à respecter celui-ci en procédant à l'embauche d'employés bilingues dès le prochain exercice d'embauche;
- QUE** l'institution intensifie la formation des agents afin de s'assurer qu'ils comprennent les droits linguistiques de l'ensemble des citoyens en tout temps et dans le respect;
- QUE** l'institution mette en œuvre les mesures nécessaires afin de s'assurer que toutes les communications affichées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du poste de police de la Ville de Fredericton, sont dans les deux langues officielles de façon équivalente.

CONCLUSION

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous soumettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au directeur général de la Ville de Fredericton, à la chef de la Force policière de la Ville de Fredericton, à la greffière du Conseil exécutif ainsi qu'aux parties plaignantes.

Concurremment, le Commissariat avise qu'en vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si une ou plusieurs parties plaignantes se voient insatisfaites des conclusions présentées au terme de la présente enquête, elles peuvent former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

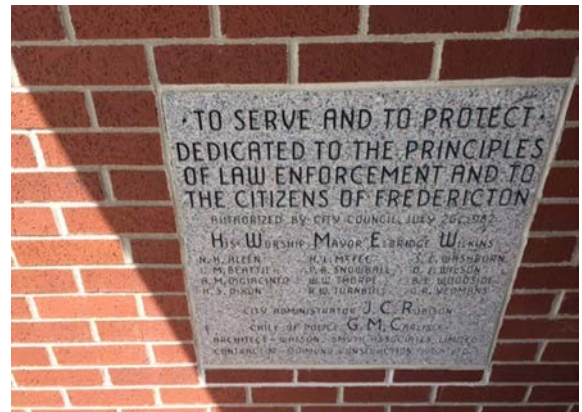
[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la Ville de Fredericton,
Province du Nouveau-Brunswick,
Le 24^e jour du mois de février 2017

ANNEXE "A"

Échantillons de communications affichées à la réception de l'édifice de la Force policière de la Ville de Fredericton produits par la partie plaignante (2016-3013).



ANNEXE "B "

Lettre datée du 1^{er} juin 2016, à l'endroit de la partie plaignante en réponse à la plainte qu'elle a soumise directement auprès de l'institution concernant l'incident du 1^{er} mai 2016.



Fredericton
POLICE FORCE / FORCE DE POLICE

Le 1^{er} juin 2016

[REDACTED]

N/Ref. : FPF 2016-10683

[REDACTED]

J'ai bien reçu votre plainte déposée le 16 mai 2016 auprès du caporal [REDACTED] à propos de la conduite de l'agent [REDACTED] membre de la Force policière de Fredericton.

La *Loi sur la police du Nouveau-Brunswick* exige que je « caractérise » en premier lieu la plainte déposée contre un agent de police et que j'en informe ensuite le plaignant.

Conformément au paragraphe 25.2(1) de la *Loi sur la police*, je suis tenue de caractériser la plainte de l'une des façons suivantes :

- a) comme une plainte relative aux services ou aux politiques;
- b) comme une plainte pour inconduite;
- c) comme une combinaison des plaintes visées aux alinéas a) et b).

Conformément au paragraphe 25.2(5), je vous avise qu'en vertu du paragraphe 25.2(1), j'ai caractérisé cette plainte **comme une plainte relative aux services**.

J'ai confié cette plainte au sergent [REDACTED], qui se chargera de mener une enquête. Si vous avez des questions d'ici à ce que vous receviez la prochaine lettre, n'hésitez pas à communiquer avec le chef adjoint [REDACTED].

Vous remerciant d'avoir porté cette situation à mon attention, je vous prie de recevoir, [REDACTED] mes sincères salutations.

La chef de police,


Leanne J. Fitch M.O.M.

c. c. [REDACTED], président de la Commission de police du Nouveau-Brunswick
[REDACTED], directeur général agissant au nom de l'autorité municipale

Fredericton Police Force
311 Queen Street
Fredericton, NB E3B 1B1
Tel: 506-460-2300 / Fax: 506-460-2316 www.frederictonpolice.com

Force policière de Fredericton
311, rue Queen
Fredericton (N.-B.) E3B 1B1
Tel: 506-460-2300 / Fax: 506-460-2316