



# Rapport d'enquête

**NUMÉRO DE DOSSIER** 2017-3257

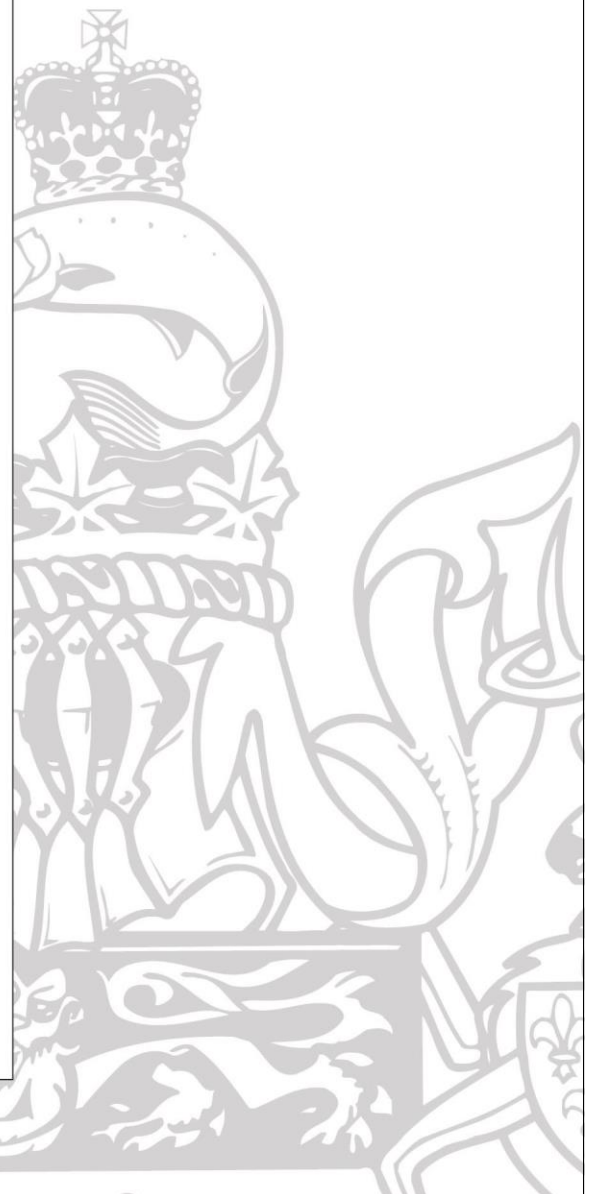
**INSTITUTION VISÉE** Force policière de la  
Ville de Fredericton

**OBJET** Allégations de lacunes quant à la  
prestation de service en français

**TABLE DES MATIÈRES** Sommaire : 1  
Description de la plainte : 2  
Éléments de l'enquête : 3  
Conclusion et recommandations : 11

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX  
PERSONNES SUIVANTES** Premier ministre  
Directeur général de la Ville de  
Fredericton  
Greffière du Bureau du Conseil  
exécutif  
Ministre de la Justice et de la  
Sécurité publique  
Sous-ministre de la Justice et de la  
Sécurité publique  
Partie plaignante

**DATE DE DISTRIBUTION DU  
RAPPORT** Avril 2018



# Sommaire

La partie plaignante se rend au poste de police de la rue Queen, à Fredericton, pour y rapporter un vol. Elle ne reçoit pas d'offre active de service et ses communications avec deux agents se déroulent en anglais, alors que sa langue de préférence est le français.

Au terme de son enquête, le Commissariat a conclu que la Force policière de Fredericton a violé les droits linguistiques de la partie plaignante. Cette décision s'appuie principalement sur les motifs suivants :

- L'institution n'a pas contesté les faits relatifs aux interactions entre la partie plaignante et les agents présents au poste de police;
- L'institution ne dispose pas de mécanismes pour vérifier l'offre active de service dans les deux langues officielles et la prestation de service de qualité égale en français et en anglais.

Dans ce dossier, le Commissariat constate que les réponses données par l'institution indiquent que celle-ci n'est pas résolument engagée dans une démarche pour se conformer à la *Loi sur les langues officielles (LLO)*. À cet égard, il semble bien que l'institution n'a pas donné suite aux recommandations que la commissaire a formulées dans un précédent rapport d'enquête (2016-3013 et 2016-3017). La commissaire formule donc trois recommandations similaires à celles émises dans le précédent rapport :

- QUE l'institution procède immédiatement à l'étude du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton afin d'assurer en tout temps un service de qualité égale;
- QUE, à la suite de l'identification du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton pour assurer un service de qualité égale en tout temps, l'institution s'engage à respecter ce nombre 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 des citoyens.

# Description de la plainte

La partie plaignante s'est rendue, le 9 février 2017, à approximativement 18 h 30 au poste de police de Fredericton, situé au 311 rue Queen, afin de remplir un rapport de vol. Puisque les bureaux étaient fermés, elle a dû attendre à l'entrée où elle a communiqué par téléphone avec une agente. La partie plaignante indique avoir entamé la conversation en français et avoir poursuivi en s'exprimant dans cette langue. Elle a demandé à l'agente si celle-ci pouvait s'exprimer en français, question à laquelle l'agente a répondu par la négative. La partie plaignante affirme avoir attendu plus de 45 minutes avant qu'un agent, s'exprimant en anglais seulement, ne vienne l'accueillir.

La partie plaignante précise qu'elle a dû patienter 20 minutes supplémentaires avant qu'une agente, s'exprimant en anglais seulement, la reçoive. C'est en vérifiant le permis de conduire de la partie plaignante que l'agente en question aurait remarqué que la partie plaignante était francophone et lui aurait alors demandé si elle désirait obtenir un service en français. L'agente, suite à la réponse par l'affirmative de la partie plaignante à cette offre, aurait alors indiqué qu'elle devrait attendre encore un peu afin qu'elle contacte un agent bilingue. Puisque la partie plaignante attendait depuis plus d'une heure déjà, et qu'elle ne savait pas quel délai allait entraîner le choix de procéder en français, elle a consenti à procéder en anglais. La partie plaignante tient à souligner qu'elle a seulement concédé à procéder dans cette langue puisqu'un délai important avait déjà pris place et qu'elle désirait éviter de devoir passer sa soirée au poste de police. Finalement, la partie plaignante a également indiqué qu'elle a ressenti une attitude condescendante de la part des agents avec qui elle a interagi en s'exprimant en français.

La partie plaignante déplore le fait que le service en français lui a été offert plus d'une heure après qu'elle se soit présentée au poste de police de la Force policière de la Ville de Fredericton et qu'à deux reprises son choix de langue avait été préalablement ignoré.

# Éléments de l'enquête

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

Le 23 mars 2017, conformément au paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*, un préavis d'enquête a été envoyé au directeur général de l'institution afin de lui faire part de l'intention du Commissariat de mener une enquête dans cette affaire.

Dans cette lettre, la commissaire a demandé à l'institution de répondre aux allégations formulées par la partie plaignante. De plus, elle a posé les questions suivantes à l'institution :

### Questions

La Force policière de Fredericton, lors de la tenue d'enquête précédente, a indiqué veiller à ce que tous ses membres soient conscients des obligations de l'institution en vertu de la LLO, qu'ils reçoivent 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 informer ceux-ci de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

1. Lorsqu'une politique est en place, l'institution doit s'assurer qu'elle est en mesure de la respecter. Comment l'institution s'assure-t-elle que les membres de son Service de police respectent la politique interne figurant dans le manuel opérationnel de la Force policière de Fredericton?
2. Est-ce que l'institution procède à des vérifications afin de s'assurer que les agents de la Force policière de Fredericton respectent pleinement les obligations qui leur incombent en vertu de la politique interne?
  - i. Dans l'affirmative, veuillez nous fournir la fréquence de ces vérifications pour les années 2015 et 2016.
3. Le respect des obligations des agents de la Force policière de Fredericton d'offrir un service de qualité égale aux citoyens est-il un critère considéré lors de l'évaluation annuelle du rendement des employés?
4. Veuillez acheminer le contenu de la formation relative à la prestation de service dans les deux langues officielles qui a été offerte aux agents de la Force policière au cours des deux dernières années, soit 2015 et 2016, ainsi que la description de la formation prévue au calendrier pour l'année 2017.
5. Comment l'institution explique-t-elle le fait que, malgré la formation et les rappels offerts par l'institution en vertu de la Politique interne portant sur les langues officielles, le Commissariat remarque que le réflexe d'énoncer auprès des membres du public l'offre active de service n'est pas acquis?

- i. Comment l'institution explique-t-elle le fait que certains agents n'utilisent pas les outils qui sont mis à leur disposition, notamment la fiche de l'aide à la traduction de poche?

Les plus récentes informations obtenues par le Commissariat provenant de la Force policière de Fredericton indiquaient que la capacité bilingue de sa force policière était d'environ 20 % en date du mois de mai 2016. À cette époque, l'institution avait avisé qu'aucun examen interne n'avait été effectué en vue d'évaluer la capacité bilingue requise afin d'être en mesure d'offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

6. À la lumière de cette information, quel processus utilise la Force policière de Fredericton afin de constituer des équipes capables d'offrir un service égal dans les deux langues officielles sur le terrain à tout moment, du jour et de la nuit? Veuillez acheminer le détail de ce processus.

Lorsqu'un membre du public communique auprès de la Force policière de Fredericton, pour quelque raison que ce soit, cette personne peut ressentir un haut niveau de stress et de confusion. Ce sentiment peut être exacerbé lorsque l'agent ne respecte pas le choix de langue du membre du public ou lorsqu'un délai déraisonnable s'impose dans l'obtention du service auprès de l'institution.

7. La Force policière de Fredericton a-t-elle établi un délai maximal selon lequel un membre du public:
  - i. Se présente au poste de police afin de rapporter un incident et soit en mesure de rencontrer un agent et communiquer dans sa langue de choix (français)?
  - ii. Communique avec la Force policière de Fredericton par téléphone?

Dans l'affirmative, veuillez acheminer l'information s'y rapportant.

L'institution a affirmé dans le dossier d'enquête précédent qu'entre les mois de mars et avril 2016, les agents bilingues avaient effectué 315 heures supplémentaires de travail, sur un total de 1 337,5 heures. De surcroît, l'institution a indiqué que, jusqu'en juin 2016, le bilinguisme ne constituait pas une condition d'embauche, mais qu'il était considéré comme un atout.

8. Pourquoi l'institution, malgré qu'elle doit sans cesse compenser les heures supplémentaires effectuées par les agents bilingues, ne considère-t-elle pas la capacité bilingue comme étant une nécessité lors de l'embauche afin d'assurer une composition d'équipe suffisante afin d'offrir un service dans la langue de choix en tout temps aux membres du public?

L'institution doit s'assurer de se conformer pleinement à ses obligations dévolues en vertu de la *LLO* et non d'aspirer à seulement en atteindre le minimum. Il est donc essentiel qu'elle procède à l'évaluation de ses besoins, dans une optique qui souhaite atteindre la pleine conformité de la *LLO*, et qu'elle se consacre prioritairement au recrutement d'agents bilingues. En réponse à ce même préavis d'enquête, l'institution a affirmé que la Force policière de Fredericton, au cours de son dernier processus d'embauche, a fortement recruté auprès de l'École nationale de police du Québec.

De plus, sachant que l'Académie de police de l'Atlantique réserve quinze (15) places aux diplômés du CCNB à condition que ces derniers répondent avec succès à toutes ses exigences d'admission à son programme de techniques policières :

- 9.** La Force policière de Fredericton a-t-elle déjà recruté des agents bilingues d'autres établissements d'enseignement reconnus par la province?
  - i.** Dans l'affirmative, veuillez indiquer le nombre d'agents bilingues à l'emploi de la Ville de Fredericton en date du mois de mars 2017 accompagné de l'établissement d'enseignement où ceux-ci ont obtenu leur formation de policier.
- 10.** La Force policière de Fredericton a-t-elle élaboré un plan d'action, pour l'année 2017 et 2018, afin de recruter des agents bilingues?
  - i.** Dans l'affirmative, veuillez acheminer les détails de ce plan d'action.
  - ii.** Sinon, comment motivez-vous cette décision?

## Réponses de l'institution

Le 2 juin 2017, le Commissariat a reçu la réponse de l'institution au préavis d'enquête.

Le Commissariat a demandé à l'institution comment elle s'assure que ses agents respectent la politique interne de l'institution sur les langues officielles (**première question**). L'institution a offert une longue réponse présentant divers éléments. Cependant, seulement deux éléments nous apparaissent liés à la question : « *au cours des inspections de l'équipe qui ont lieu au printemps et à l'automne, on vérifie que les policiers portent bel et bien lesdites fiches* » (ces fiches constituent le guide de poche d'aide à la traduction). L'institution affirme également que « *le non-respect de l'utilisation des fiches ou de la mémorisation de l'offre active est porté à l'attention de la direction dans le cadre des plaintes provenant du public* ».

Par la suite, le Commissariat a demandé à l'institution (**deuxième question**) si elle menait des vérifications de conformité auprès de ses agents afin de s'assurer qu'ils respectent la politique interne sur les langues officielles. L'institution a répondu que le ministère de la Sécurité publique mène annuellement des vérifications, et ce, conformément aux normes de police provinciales. Cependant, selon les dossiers de l'institution, au cours des dernières années « *aucune vérification n'a été faite précisément sur la prestation de services en français, que ce soit concernant le ministère de la Sécurité publique ou la Force policière de Fredericton* ».

La **troisième question** cherchait à savoir si le respect des obligations linguistiques constituait un élément de l'évaluation annuelle de rendement des employés. La réponse de l'institution n'est pas claire et il n'est pas possible de conclure que le respect des obligations linguistiques est un élément faisant l'objet du processus d'évaluation annuelle de l'agent.

Le Commissariat a demandé à l'institution de décrire la formation donnée aux policiers sur la prestation de service dans les deux langues officielles au cours des années 2015 et 2016 et de lui fournir le calendrier prévu pour l'année 2017 (**quatrième question**). L'institution a fourni une longue réponse dont plusieurs éléments ne se rapportaient pas à la question. Il ressort que la formation sur l'offre active de service ne vise que les nouvelles recrues : « *la formation sur l'offre active de service en français offerte en 2015 et 2016 visait principalement les nouvelles recrues et veillait à s'assurer qu'elles comprenaient bien l'offre active, qu'elles avaient reçu leurs fiches d'aide à la traduction et qu'on leur avait offert la possibilité (sic) s'exercer avec leur agent formateur désigné* ».

La **cinquième question** visait à connaître le point de vue de l'institution quant au fait que l'offre active de service n'est pas encore un réflexe chez tous les agents, et ce, malgré la formation et les rappels. L'institution a répondu qu'il lui était impossible de déterminer la raison de cette situation se bornant à affirmer : « *Les lignes directrices de la politique sont pourtant claires* ».

La **sixième question** cherchait à savoir comment la Force policière de Fredericton constitue des équipes capables d'offrir en tout temps un service de qualité égale dans les deux langues officielles. L'institution a utilisé cette question pour fournir des précisions quant aux allégations de la partie plaignante. Ainsi, l'institution a précisé que « *la personne qui répond au téléphone à l'entrée de l'édifice de la Force policière de Fredericton après les heures de travail n'est pas un policier situé dans l'édifice. Ce sont plutôt les membres du personnel du Centre de communications qui y répondent. Il faut signaler que le Centre de*

*communications n'est pas lié à la Force policière de Fredericton; il relève plutôt de la direction de la stratégie municipale de la Ville de Fredericton. Par conséquent, le premier contact n'est pas avec un agent du service de police (comme indiqué dans la plainte). Deuxièmement, si quelqu'un est à la porte et qu'il utilise le téléphone situé à l'entrée après les heures d'ouverture, le préposé du Centre de communications dépêchera un policier sur place (dans ce cas-ci, à l'édifice de la Force policière de Fredericton). Troisièmement, le superviseur du Centre de communications a confirmé que les préposés aux communications qui travaillaient lors de la journée mentionnée dans la plainte étaient tous bilingues. Finalement, le Centre de communications n'a pas été en mesure de trouver un quelconque compte rendu de l'événement mentionné dans la plainte pour la date et l'heure indiquées ».*

À la **septième question**, le Commissariat a cherché à savoir si l'institution avait établi un délai maximal pour la prestation d'un service dans la langue officielle de choix (le français dans le cas en l'espèce), en personne, au poste de police, et par téléphone. L'institution a répondu qu'elle n'avait pas fixé de délais et que les policiers sont « *déployés en fonction du type d'appel, des priorités et de la disponibilité du personnel* ». L'institution ajoute que « *les déploiements et les réponses aux appels sont gérés par le Centre de communications et contrôlés par le superviseur routier (sous-officier)* ».

Par la suite, le Commissariat a cherché à connaître les raisons (**huitième question**) qui expliquent que l'institution n'exige pas le bilinguisme pour l'embauche de nouveaux agents. La réponse de l'institution laisse entrevoir que plusieurs facteurs influencent le recrutement de nouveaux agents. L'institution a précisé « *qu'au fil des ans, des postes en particulier ont été affichés pour obtenir des candidats bilingues seulement pour combler des postes, c'est-à-dire des postes essentiels dans les établissements scolaires et des négociateurs en cas de crise ou d'otage, qui exigent un ensemble de compétences précises en matière de service. Lors du processus, le candidat le mieux qualifié est retenu pour pourvoir le poste* ».

À la **neuvième question**, le Commissariat a cherché à mieux connaître les pratiques actuelles et futures de recrutement d'agents bilingues de l'institution ainsi qu'à connaître l'effectif actuel d'agents bilingues en poste. L'institution a répondu qu'elle ne « *recrute pas principalement auprès de l'École nationale de police du Québec, comme l'a mentionné la commissaire aux langues officielles* ». **[Le Commissariat tient à souligner que dans le cadre d'une précédente enquête<sup>1</sup> visant la même institution, le directeur général de la Ville, Chris MacPherson, écrivait : « La Force policière de Fredericton a déterminé la nécessité de tenter d'augmenter la proportion d'agents de police bilingues; aussi, au cours de son dernier processus d'embauche, elle a fortement recruté auprès de l'École nationale de police du Québec ».]** L'institution indique que des efforts de recrutement sont dirigés auprès de cette école ainsi que de l'Atlantic Police Academy. Par la suite, l'institution fournit les précisions suivantes relativement à ses effectifs bilingues : « *Au 1<sup>er</sup> mars 2017, 23 policiers de la Force policière de Fredericton étaient bilingues. De plus, le chef de police a recommandé qu'on évalue le niveau de français des policiers au sein de l'organisation. Il faut signaler que trois (3) nouveaux policiers ont été récemment embauchés; sont entrés en fonction le 1<sup>er</sup> mai 2017 et l'un d'entre eux est francophone* ».

Finalement, à la **dixième question**, le Commissariat a demandé à l'institution si elle avait élaboré un plan d'action pour les années 2017 et 2018 afin de recruter des agents bilingues. L'institution a répondu en indiquant qu'un projet d'innovation et d'amélioration Lean Sigma en matière de recrutement et d'embauche, mené par la Force policière de Fredericton et qui tire à sa fin, devrait apporter des améliorations dans de nombreux domaines, « *y compris les compétences linguistiques* ».

---

<sup>1</sup> 2016-3013 et 2016-3017



## Analyse du Commissariat

Cette plainte porte sur les paragraphes 31(1), 31(2) et 31(3) de la *LLO*. Ces dispositions prévoient :

<b>Services de police</b>	<b>Policing Services</b>
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.	31(1) Members of the public have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and must be informed of that right.
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(2) If a peace officer is unable to provide service in the language chosen under subsection (1), the peace officer shall take whatever measures are necessary, within a reasonable time, to ensure compliance with the choice made under subsection (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).	31(3) A police force or agency, as the case may be, shall ensure the availability of the means necessary to respond to the choice made by a member of the public under subsection (1) and to support the obligation placed on a peace officer under subsection (2).

### Première partie de la plainte : communication par téléphone

Dans sa réponse, l'institution explique que la personne qui répond au téléphone à l'entrée de l'immeuble de la Force policière après les heures de travail n'est pas un policier situé dans l'immeuble. Il s'agit en fait d'un membre du personnel du Centre de communications qui lui n'est pas lié à la Force policière, mais relève plutôt de la direction de la stratégie municipale de la Ville de Fredericton. Par conséquent, l'institution indique que le premier contact n'est pas avec un agent du service de police comme indiqué dans la plainte. Par ailleurs, selon l'institution, elle aurait reçu la confirmation du superviseur du Centre de communications que tous les préposés aux communications qui travaillaient lors de la journée mentionnée dans la plainte étaient tous bilingues et que le Centre n'a pas été en mesure de trouver un compte rendu de l'évènement mentionné dans la plainte pour la date et l'heure indiquées.

Étant donné que cette première partie de la plainte est contestée par l'institution, le Commissariat ne statuera pas sur son bien-fondé. Toutefois, le Commissariat désire rappeler à la Force policière de Fredericton que le recours au Centre de communications pour répondre à des appels après les heures de travail a pour effet d'assujettir ce dernier aux mêmes obligations linguistiques qui s'appliquent à la Force policière. En effet, le Commissariat est d'avis qu'une interprétation large et généreuse des dispositions de la *LLO*, comme l'enseignent les décisions des tribunaux portant sur les droits linguistiques, justifie une interprétation de l'article 31 qui élargit la définition d'agent de la paix à tous les services connexes offerts par la Force policière. En effet, il serait pour le moins incongru qu'un membre du public perde le droit de recevoir les services de la Force policière dans la langue officielle de

son choix parce qu'elle doit s'adresser à un employé civil de celle-ci. Une telle interprétation irait à l'encontre de l'objet des droits linguistiques.

Dans le cas en l'espèce, la partie plaignante ne pouvait savoir si la personne à l'autre bout du fil était un policier ou un membre du personnel administratif. En fait, cela importe peu; elle désirait entrer en communication avec le service de police.

Le Commissariat rappelle donc l'importance que le personnel du Centre de communications qui reçoit les appels du public fasse l'offre active de service et que le choix de langue du citoyen soit respecté et communiqué à l'agent qui donnera suite à l'appel.

### **Deuxième partie de la plainte : interaction avec les agents au poste de police**

Les faits de la présente plainte montrent clairement que l'institution n'a pas été en mesure d'offrir à la partie plaignante un service de qualité égale dans la langue officielle de son choix dans un délai raisonnable. En aucun temps n'y a-t-il eu de la part de l'institution une preuve que les agents qui ont interagi avec la partie plaignante lui ont fait une offre active de service. L'institution a expliqué dans sa réponse fournir à tous les agents de police une fiche d'aide à la traduction 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 de leur choix. Or, en l'espèce les faits montrent que ce guide ne fut d'aucune utilité. La formation des agents en matière d'offre active ne semble pas non plus avoir donné les résultats escomptés puisqu'aucune offre active de service ne fut faite.

En ce qui concerne ce que la Force policière considère comme un délai raisonnable, l'institution a expliqué qu'elle n'avait pas de « délais fixés » en matière de service. Elle ajoute que, quelle que soit la langue de préférence, les policiers sont déployés en fonction du type d'appel, des priorités et de la disponibilité du personnel. En ce qui concerne la présente plainte, le temps d'attente ne se conforme pas, selon le Commissariat, à la norme de ce qui peut logiquement être considéré comme un délai raisonnable. Le fait que la partie plaignante ait dû ultimement procéder en anglais afin d'éviter d'attendre encore plus longtemps est une preuve suffisante pour établir que le délai n'était pas raisonnable. Un « délai raisonnable » ne peut en aucun cas justifier une renonciation de recevoir les services dans la langue officielle de son choix de la part d'un membre du public.

En février 2017, le Commissariat a remis à l'institution un rapport d'enquête<sup>2</sup> à la suite de deux plaintes déposées contre la Force policière de Fredericton. Le rapport renferme d'ailleurs une série de recommandations pour aider l'institution à se conformer pleinement à ses obligations linguistiques.

Les réponses fournies par l'institution dans le cadre de cette nouvelle enquête montrent clairement que celle-ci n'est pas engagée résolument dans une démarche pour se conformer pleinement à ses obligations linguistiques. D'une part, en matière de mesures visant à assurer la conformité, la Force policière ne dispose pas de mécanismes rigoureux de contrôle pour veiller à ce que tous les policiers se conforment à leurs obligations linguistiques en tout temps.

---

<sup>2</sup> 2016-3013 et 2016-3017

D'autre part, en matière de prestation de service bilingue au public, il ressort de la réponse de l'institution que la Force policière de Fredericton n'a pas de plan d'action détaillé pour se conformer en tout temps à ses obligations linguistiques. Les réponses de l'institution en ce qui a trait au recrutement d'effectifs bilingues indiquent clairement que la capacité bilingue de la Force policière n'est qu'un facteur parmi tant d'autres.

Le Commissariat tient à rappeler que le respect des droits linguistiques doit aller au-delà des apparences. Tant que l'institution ne traitera pas cette question avec le sérieux requis, les citoyens francophones continueront de 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.

# Conclusion et recommandations

Au terme de cette enquête, le Commissariat juge que la deuxième partie de la plainte est **fondée** et qu'il y a eu violation de la *Loi sur les langues officielles (LLO)* par la Force policière de la Ville de Fredericton. Le Commissariat conclut notamment que la Force policière a enfreint les paragraphes 31(1), 31(2) et 31(3) de la *LLO*.

Cette décision s'appuie principalement sur les motifs suivants :

- L'institution n'a pas contesté les faits relatifs aux interactions entre la partie plaignante et les agents présents au poste de police;
- L'institution ne dispose pas de mécanismes pour vérifier l'offre active de service dans les deux langues officielles et la prestation de service de qualité égale en français et en anglais.

Dans ce dossier, le Commissariat constate que les réponses données par l'institution indiquent que celle-ci n'est pas résolument engagée dans une démarche pour se conformer à la *Loi sur les langues officielles (LLO)*. À cet égard, il semble bien que l'institution n'a pas donné suite aux recommandations que la commissaire a formulées dans un précédent rapport d'enquête (2016-3013 et 2016-3017). Elle formule donc trois recommandations similaires à celles émises dans le précédent rapport :

- QUE l'institution procède immédiatement à l'étude du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton afin d'assurer en tout temps un service de qualité égale;
- QUE, à la suite de l'identification du nombre requis d'agents bilingues au sein de la Force policière de la Ville de Fredericton pour assurer un service de qualité égale en tout temps, l'institution s'engage à respecter ce nombre 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 des citoyens.

Conformément au paragraphe 43(16) de la *LLO*, nous remettons ce rapport au premier ministre, au directeur général de la Ville de Fredericton, à la greffière du Bureau du Conseil exécutif, au ministre et au sous-ministre de la Justice et de la Sécurité publique ainsi qu'à la partie plaignante.

En vertu du paragraphe 43(18) de la *LLO*, si la partie plaignante se voit insatisfaite des conclusions émises au terme de la présente enquête, elle peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé dans la Ville de Fredericton,  
Province du Nouveau-Brunswick,  
Le 25<sup>e</sup> jour du mois d'avril 2018