



Rapport d'enquête

NUMÉRO DE DOSSIER 23-24-187

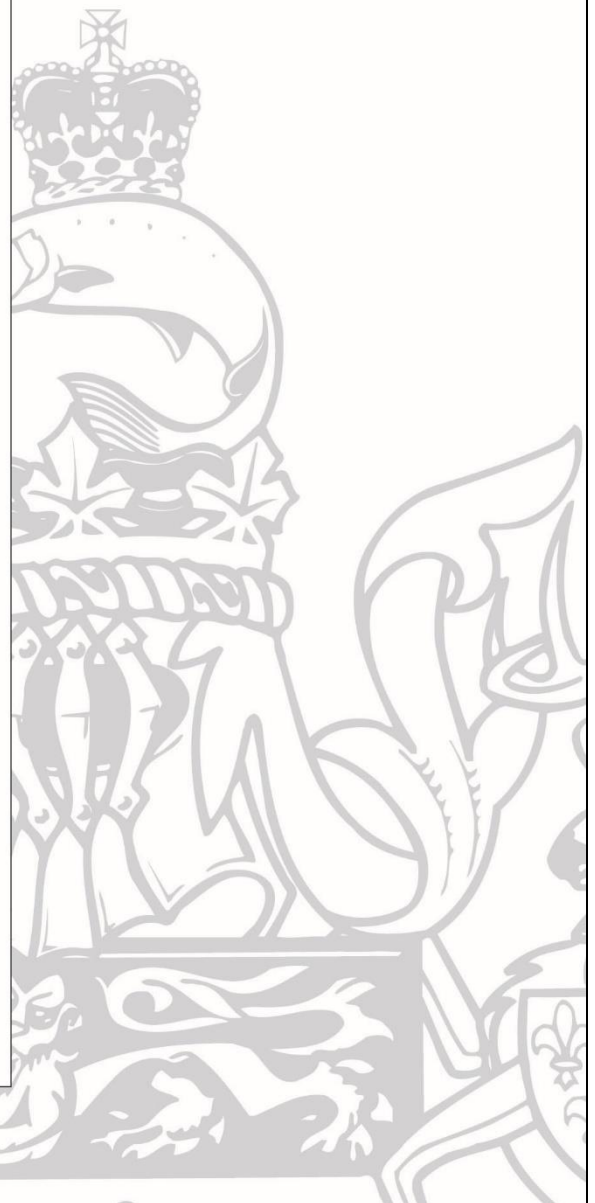
MUNICIPALITÉ VISÉE Ville de Fredericton

OBJET Allégations de lacunes en matière de
l'offre active de services, de la
prestation de services et de la
communication en français

TABLE DES MATIÈRES Sommaire : 1
Plainte : 3
Enquête : 8
Analyse : 10
Conclusion et recommandations : 28

**RAPPORT DISTRIBUÉ AUX
PERSONNES SUIVANTES** Directeur général de la ville de
Fredericton
Partie plaignante
Première ministre
Greffière du Conseil exécutif
Directrice exécutive du Secrétariat
aux langues officielles

DATE D'ÉMISSION Février 2025



Sommaire

Ce rapport a été rédigé à la suite d'une enquête portant sur une plainte visant la ville de Fredericton (la municipalité). Plus précisément, la partie plaignante allègue des lacunes dans l'offre active de services, la prestation de services et la communication en français parce qu'elle et ses associés n'ont pas pu obtenir un service en français des services d'urgence sous l'égide de la ville à l'École des Bâisseurs, située à Fredericton.

Au terme de cette enquête, le Commissariat aux langues officielles conclut, pour les raisons énoncées dans ce rapport, que la plainte est **en partie fondée** et que la municipalité 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 en partie fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** la municipalité fasse un rappel des « procédures et processus appropriés » ayant trait aux langues officielles à tous les employés responsables du service de première ligne en personne ou au téléphone, et surtout aux préposés des services de répartition, afin d'offrir en tout temps la continuité de services dans la langue de choix du client ou de l'appelant;
2. **QUE** la municipalité cesse d'affirmer que l'offre active, dans des situations d'urgence, n'est « peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là » et qu'elle instaure des mesures précises afin d'inciter ses employés à adopter une culture de service qui intègre en tout temps les deux langues officielles;
3. **QUE** la municipalité poursuive ses efforts de recrutement d'agents bilingues afin de s'assurer que la Force policière de Fredericton puisse offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de façon égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles;
4. **QUE** la municipalité fasse un rappel régulier à tous ses agents de la Force policière de Fredericton de son plan de contingence afin que, dans des situations où un membre du public choisit la langue de service autre que celle dans laquelle l'agent possède des compétences, il puisse se référer aux démarches précises de ce plan de contingence afin que tous les services de la municipalité soient offerts de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce dans un délai raisonnable;
5. **QUE** la municipalité continue la révision de sa politique de formation en matière de langues officielles et qu'elle en fasse un rappel

régulier à tous ses employés, surtout aux employés du service de répartition et aux agents de la Force policière de Fredericton;

- 6. QUE la municipalité ait recours à des vérifications aléatoires pour évaluer régulièrement la capacité des équipes de la Force policière de Fredericton à respecter les obligations de la municipalité en matière de langues officielles et ainsi éviter le dépôt de plaintes par les membres du public à l'avenir.**

Plainte

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

La partie plaignante explique que l'incident décrit ci-dessous a eu lieu le 16 février 2024 en matinée, lorsqu'un employé de l'École des Bâtisseurs, située sur la rue Priestman, à Fredericton, a composé le 911 parce qu'une élève était en train de faire une convulsion.

Selon la partie plaignante, deux ambulanciers sont arrivés, dont un a pu communiquer en français. Quatre ou cinq membres du corps policier de la ville sont aussi arrivés sur les lieux. Cependant, toujours selon la partie plaignante, les membres de la police :

n'ont pas pu offrir un service en français ou faire un effort. Même après la situation de crise, aucun effort n'a été fait. Le service et les communications se sont entièrement déroulés en anglais.

Un policier a même demandé en anglais si le directeur parlait anglais (dans une école francophone). Les questions des policiers étaient aussi très simples après la situation de crise. Par exemple : « Where is the office? Where is the third floor? Where is the principal? »

Nous étions très surpris de voir qu'à Fredericton le français n'était même pas une option pour répondre à un appel dans une école francophone.

À la suite du dépôt de la plainte le 16 février 2024, des enquêteurs du Commissariat ont parlé avec la partie plaignante par téléphone pour obtenir plus de détails à propos de sa plainte.

Entretien du 23 février 2024 avec la partie plaignante

Toutes les allégations suivantes découlent des propos de la partie plaignante :

L'élève, qui n'a pas été nommée afin de respecter sa vie privée, a eu un épisode épileptique. L'élève est non verbale, et la partie plaignante a expliqué que de ce fait, l'élève ne comprend pas ce qui est dit quand on lui parle. L'élève fait beaucoup de crises, mais cette fois c'était pire que d'habitude et on a dû appeler le 911.

Les autres élèves n'étaient pas au courant de la situation.

Deux premiers répondants sont arrivés avant l'ambulance, qui est arrivée plus tard. Lorsqu'on a accueilli les deux premières personnes, elles ont demandé en anglais : « Where's the student? » Plusieurs personnes ont observé ce qui s'est produit.

D'autres policiers sont arrivés plus tard, mais la partie plaignante ne sait pas pourquoi.

Une fois la crise terminée, les policiers ont posé des questions de base. Par exemple, toujours en anglais, ils ont demandé où était le troisième étage. On leur aurait répondu « Pardon? » en français, mais ils auraient posé la question encore une fois en anglais. Toujours en anglais, ils ont aussi demandé où était le directeur et s’il parlait anglais.

Un des enquêteurs du Commissariat a demandé si quelqu’un avait fait une offre active, par exemple « Hello, bonjour », et la partie plaignante a répondu qu’elle ne pensait pas, qu’on avait seulement demandé : « Hi, where’s the third floor? » et « Where’s your principal? »

Ensuite, cinq ou six policiers sont revenus avec un chien. Ce n’était pas du tout un bon moment, puisque les élèves de la maternelle à la deuxième année descendaient. Un des policiers aurait dit, au sujet du chien : « I’m gonna keep her on-leash. »

Tout cela s’est produit devant les élèves.

Les policiers étaient à l’extérieur et racontaient en anglais ce qui se passait et rassuraient ceux qui étaient présents, mais les explications et les réassurances étaient toutes en anglais. Ils parlaient aux adultes, puisque les parents arrivaient pour chercher leurs enfants.

La partie plaignante a expliqué que le personnel de l’école faisait son possible pour ne pas inquiéter les élèves, qui ne comprenaient pas ce qui se passait, ou les parents qui arrivaient. En décrivant la situation à l’extérieur, quand les policiers parlaient aux parents, elle a dit que c’était devenu une situation « touch the truck ».

La partie plaignante croit qu’il y a eu un manque de traduction avec le 911. Une assistante aurait expliqué qu’une élève était en train de faire une convulsion, et les ambulanciers sont arrivés avec des appareils cardiaques. Une autre personne, qui comprend seulement un tout petit peu l’anglais, a parlé uniquement en français avec le service 911. Un des enquêteurs a demandé s’il était normal, dans une situation où l’élève fait des convulsions, qu’il y ait des conséquences cardiaques. Selon la partie plaignante, ce n’est pas le cas et les ambulanciers ont confirmé que c’était un malentendu.

La partie plaignante a indiqué qu’elle pouvait excuser la première question « Where’s the student? » au début, pendant l’urgence, mais pour ce qui était de tout le reste et du suivi par la suite, il n’y avait aucune excuse. Et c’était surtout inexcusable parce que cela s’est produit devant les élèves.

La partie plaignante a dit encore une fois que personne n’a fait l’effort de parler en français. Selon elle, cela donne l’impression qu’il n’y a aucun besoin de parler le français. Le message qui passait auprès des enfants était que la communication, lorsqu’on faisait affaire avec les policiers de la ville de Fredericton, se faisait en anglais, et qu’il n’était pas nécessaire ou qu’il n’était pas possible de communiquer en français.

Avant de terminer l'appel, à la demande des enquêteurs, la partie plaignante a indiqué pouvoir fournir les noms d'autres personnes qui étaient présentes lorsque les événements qu'elle a décrits ci-dessus se sont produits.

Après cet entretien téléphonique, un enquêteur a envoyé un courriel à la partie plaignante qui a répondu en transmettant les noms et numéros de téléphone de trois de ses associés à l'école. En plus de préciser que ces trois autres personnes voulaient elles aussi garder l'anonymat, la partie plaignante a ajouté ce qui suit :

En discutant avec [des assistantes], elles ont confirmé que les deux pompiers étaient sur place en premier. Ils ont placé un masque d'oxygène sur l'élève. Les deux pompiers ne pouvaient pas communiquer en français ou comprendre le français. [Un homme] a dû venir traduire puisque les pompiers posaient des questions à [une assistante] qui ne comprend pas l'anglais.

Suivi d'un enquêteur du Commissariat

Par la suite, un enquêteur du Commissariat a téléphoné à ces trois personnes pour obtenir de chacune d'elles un récit de ce qui s'est produit. Voici un résumé de leurs attestations :

Entretien du 27 février 2024 avec l'associée n° 1

Pour étayer les allégations de la partie plaignante, les informations suivantes ont été partagées par son associée n° 1 :

L'associée n° 1 a expliqué que l'élève en question fait souvent des convulsions, mais qu'elles ne sont généralement pas aussi graves. Elle a commencé à faire des convulsions qui, selon l'associée n° 1, étaient au-delà de celles qui se produisent habituellement. L'élève a passé à peu près cinq minutes sans respirer du tout. C'est pour cette raison qu'on aurait indiqué au 911 qu'il y avait un arrêt cardiaque. L'associée n° 1 aurait donné une pilule à l'élève, ensuite l'associé n° 2 aurait appelé le 911. Ils doivent appeler le 911, car ce sont les ambulanciers qui doivent donner de l'oxygène à l'élève pour la réanimer.

L'associée n° 1 ne comprend pas l'anglais. Les pompiers sont arrivés sur les lieux après dix minutes. À la suite de l'arrivée de ces premiers intervenants, elle leur a demandé s'ils parlaient français. Il y avait une autre personne avec elle qui parlait l'anglais, et c'est cette personne qui a aidé l'associée n° 1. L'associé n° 2 a pu traduire les propos pour les pompiers qui ne parlaient pas le français. Ensuite, les ambulanciers se sont présentés, et un ambulancier sur deux parlait le français. Après les ambulanciers, plusieurs policiers se sont présentés, mais aucun ne parlait le français.

D'après l'associée n° 1, la situation était plutôt « rock and roll ». C'était une situation de vie ou de mort. Elle ne sait pas pourquoi autant de policiers s'étaient présentés à l'école cette journée-là. Elle a dû donner un compte rendu de ce qui s'était produit en français, et une collègue et l'associé n° 2 ont traduit pour elle. La situation a duré à peu près une demi-heure.

Selon l'associée n° 1, ce n'est pas la première fois qu'une situation comme celle-ci se produit. La dernière fois, les premiers intervenants ne parlaient pas français non plus.

Selon l'associée n° 1, dans des cas d'urgence comme celui qui s'est produit, ça prendrait des gens francophones ou des premiers intervenants capables de parler le français quand ils se présentent dans une école francophone.

Entretien du 27 février 2024 avec l'associé n° 2

Pour étayer les allégations de la partie plaignante, les informations suivantes ont été partagées par son associé n° 2 :

Selon l'associé n° 2, l'élève était en arrêt cardiaque. Il aurait appelé le 911 et serait resté au téléphone pour réanimer l'élève. Il ne se souvient pas s'il a parlé au 911 en anglais ou en français.

Des services d'urgence sont arrivés en premier. Les policiers sont arrivés par la suite, mais l'associé n° 2 ne sait pas pourquoi ils étaient tous là.

L'associé n° 2 a expliqué qu'il avait par le passé travaillé à l'école pendant seize ans et que, dans les situations où les services d'urgence étaient venus à l'école, il y avait parfois des premiers intervenants qui parlaient le français et l'anglais. Parfois, il y avait des policiers qui parlaient le français.

Selon lui, quelqu'un lui a demandé s'il pouvait parler en anglais. L'associé n° 2 a dit que les ambulanciers ne parlaient pas en français, mais qu'il n'était plus certain. Il a expliqué que tout s'entremêlait et qu'il ne se souvenait pas quand il avait parlé anglais ou français. C'était une situation d'urgence, de vie ou de mort, et sous le choc du moment, il ne se souvenait pas.

Selon l'associé n° 2, du début des convulsions à la fin de la situation, trente minutes s'étaient écoulées.

Entretien du 5 mars 2024 avec l'associée n° 3

Pour étayer les allégations de la partie plaignante, les informations suivantes ont été partagées par son associée n° 3 :

Selon l'associée n° 3, lorsque l'élève a eu un malaise, la situation s'est produite très vite. Tout le monde était sous adrénaline. Au début, il y a eu un malentendu entre les collègues à l'école, et un employé de l'école serait arrivé avec un défibrillateur. Cela se serait produit avant que le directeur arrive dans le local.

[Un autre employé de l'école] aurait téléphoné aux services d'urgence 911, mais il n'était pas aux côtés des assistantes quand il a appelé. L'associée n° 3 ne se souvient pas si l'appel a été fait en anglais ou en français. Les services 911 disaient quoi faire à la personne à l'appareil, qui disait quoi faire aux assistantes en éducation.

Les pompiers sont arrivés en premier, et les policiers par la suite. Selon l'associée n° 3, il y avait beaucoup de policiers. Ils parlaient tous en anglais. Le directeur parlait aux pompiers et aux policiers en anglais, et il traduisait ce qu'ils disaient parce que l'associée n° 1 et l'associée n° 3 ne comprenaient pas bien l'anglais.

Selon l'associée n° 3, une situation avec les policiers s'est produite au premier étage de l'école, mais elle ne sait pas vraiment ce qui s'est produit parce qu'elle était dans le local avec l'élève.

Les ambulanciers sont arrivés en dernier, et un des deux parlait le français et aurait traduit les propos des assistantes à sa collègue.

L'associée n° 3 n'était pas certaine, mais elle croit que la situation aurait duré une heure. Les ambulanciers sont partis en dernier; l'élève est repartie chez elle avec son parent.

L'associée n° 3 tient à préciser que tout le monde était très gentil et respectueux. Il y avait cependant beaucoup de policiers. Elle n'a pas eu les services en français ni des pompiers ni des policiers. Du côté des soins donnés à l'élève, l'associée n° 3 affirme que c'était bien et que l'élève a eu de bons services, même si les assistantes ne parlaient pas l'anglais et ne pouvaient pas comprendre.

Abréviations et termes utilisés

Le CLO	Le Commissariat aux langues officielles
La LLO	La <i>Loi sur les langues officielles</i> du Nouveau-Brunswick
La municipalité	La ville de Fredericton
FPF	La Force policière de Fredericton
SIF	Le Service d'incendie de Fredericton
ANB	Ambulance Nouveau-Brunswick
CPASP	Le centre de prise d'appels pour la sécurité du public de Fredericton
CGCM	Le centre de gestion des communications médicales de Moncton

Enquête

Enquête en vertu des paragraphes 43(10) et 43(13) de la LLO

À la suite du dépôt de la plainte le 16 février 2024, le Commissariat aux langues officielles (le CLO) a décidé de procéder à une enquête en vertu des paragraphes 43(10) et 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (la LLO).

Un préavis d'enquête daté du 14 mai 2024 fut envoyé à la ville de Fredericton (la municipalité). Dans ce préavis à l'intention du directeur général de la ville de Fredericton, on retrouve une demande que la municipalité 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.

Réponse de la municipalité

Le 12 juillet 2024, la municipalité a fourni ses réponses aux questions du CLO. Son appréciation des faits est présentée de la façon suivante :

Le 16 février 2024, à 10 h 28, un appel est reçu au 9-1-1 concernant l'incident en question. Le préposé répond dans les deux langues officielles et la communication avec l'appelant se déroule dans la langue de son choix (le français). Le préposé confirme l'adresse, le numéro de téléphone et la nature de l'urgence, puis transfère l'appel à Ambulance Nouveau-Brunswick (CGCM) et se déconnecte. Pendant le transfert de l'appel, le préposé du 9-1-1 fournit les premiers détails au préposé de la répartition d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et lui suggère de poursuivre la communication directement avec l'appelant. La procédure de transfert s'étant déroulée en anglais, le préposé d'ANB s'adresse à l'appelant en anglais. Cela est contraire à la politique et les procédures et processus appropriés seront revus avec cette personne. Une fois le transfert effectué, nous n'avons plus accès aux enregistrements, car ils appartiennent dès lors à ANB.

Étant donné qu'il s'agit d'une situation d'urgence, ce préposé envoie les pompiers et la police de Fredericton. Bien que la police de Fredericton ne soit pas toujours dépêchée sur les lieux visés par les appels médicaux, dans le cas présent, il a été jugé que, l'enfant ayant cessé de respirer, il était important d'envoyer la police étant donné que les agents peuvent pratiquer la RCR et qu'ils sont équipés d'un défibrillateur en cas de besoin. L'objectif final était de fournir une assistance médicale immédiate dans la mesure du possible.

Donc, le service d'incendie de Fredericton répond à l'appel médical. Les soins sont confiés aux ambulanciers dès leur arrivée.

Cinq agents de la police de Fredericton sont présents sur les lieux. Il est courant, selon les disponibilités, que l'agent de zone et un agent d'une zone adjacente

soient dépêchés sur les lieux de l'appel. Dans le cas d'un appel prioritaire ou urgent, il n'est pas rare que d'autres véhicules de patrouille, plus proches que celui de l'agent de zone, se rendent sur place pour apporter leur aide.

Dans le cas présent, quatre véhicules sont intervenus : l'agent de zone, le sous-officier de quart responsable de la supervision, un agent bilingue venant juste de quitter l'hôpital Dr Everett [sic] Chalmers et un quatrième agent se trouvant à proximité. En fait, l'agent de zone est dépêché et les trois autres prennent l'initiative de se rendre sur place afin d'assurer à l'enfant les meilleures chances de survie.

Dernières remarques de la municipalité

À la toute fin de sa réponse, la municipalité a souligné ce qui suit :

La Ville de Fredericton reconnaît que, lorsque l'appel a été transféré à Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), le préposé à la communication à l'origine du transfert aurait dû parler en français; il en a été avisé. Dans les situations médicales, le Service d'incendie de Fredericton (SIF) joue un rôle secondaire par rapport à ANB, car ce n'est pas sa fonction principale. Je comprends que le service bilingue a été fourni par ANB, qui est le fournisseur principal dans ce cas, et le SIF le fournisseur secondaire. La Force policière de Fredericton disposait d'une capacité bilingue, mais malheureusement, étant donné la nature de vie ou de mort de la situation, les agents se sont concentrés sur les soins à donner à l'enfant en détresse médicale sans penser à faire une offre active de service dans les deux langues officielles. On rappellera aux membres l'importance de la faire à l'avenir.

Je tiens à souligner qu'il existe une différence entre les interactions planifiées avec le public (contrôles routiers, éducation à la prévention des incendies, réponses aux demandes de renseignements, enquêtes, etc.). [sic] Lorsque nous sommes en situation de sauvetage, nous répondons en fonction de la proximité afin d'offrir les meilleures chances à la personne en détresse. Néanmoins, nous cherchons toujours à améliorer nos services bilingues dans les situations d'urgence.

Analyse

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

SERVICES DE POLICE

Prestation de services par un agent de la paix

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(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).

MUNICIPALITÉS

Arrêtés, procès-verbaux

35(1) Une municipalité dont la population de langue officielle minoritaire atteint au moins 20 % de la population totale est tenue d'adopter et de publier ses arrêtés dans les deux langues officielles.

35(2) Les cités sont également tenues d'adopter et de publier leurs arrêtés dans les deux langues officielles sans

POLICING SERVICES

Services provided by a peace officer

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) 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) 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).

MUNICIPALITIES

By-laws, minutes of council

35(1) A municipality whose official language minority population represents at least 20% of its total population is required to adopt and publish its by-laws in both official languages.

35(2) A city is required to adopt and publish its by laws in both official languages irrespective of the

égard au pourcentage prévu au paragraphe (1).

Communications et services

36 Les municipalités et les cités visées aux paragraphes 35(1), (2) ainsi qu'à l'article 37 sont tenues d'offrir, dans les deux langues officielles, les services et les communications prescrits par règlement.

Option d'une municipalité de se lier

37 Toute municipalité peut, par arrêté de son conseil municipal, se déclarer liée par les dispositions de la présente loi et rien à la présente loi ne porte atteinte ou ne limite le pouvoir des municipalités de favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais.

percentage required under subsection (1).

Communications and services

36 A municipality or city to which subsection 35(1), (2) or section 37 applies shall offer the services and communications prescribed by regulation in both official languages.

Opting-in by municipalities

37 A municipality may, by by-law of its municipal council, declare itself bound by the provisions of this Act and nothing in this Act shall be interpreted so as to limit the authority of municipalities to promote the equality of status and use of English and French.

Le *Règlement sur les services et communications* 2002-63 pris en vertu de la LLO (le règlement) stipule ce qui suit :

Municipalités

3(1) Les services et communications énumérés à la colonne I de l'annexe A sont prescrits aux fins de l'article 36 de la Loi.

3(2) Toute municipalité, à laquelle s'applique l'article 36 de la Loi, qui offre un service ou une communication énuméré à la colonne I de l'annexe A, doit le faire dans les deux langues officielles au plus tard à la date limite fixée qui figure à la colonne II de l'annexe A correspondant au service ou communication de la colonne I de cette annexe¹.

Municipalities

3(1) The services and communications set out in Column I of Schedule A are prescribed for the purposes of section 36 of the Act.

3(2) If a municipality to which section 36 of the Act applies offers a service or communication set out in Column I of Schedule A, it shall do so in both official languages on or before the date set out opposite the service or communication in Column II of Schedule A².

¹ Aucune des dates indiquées n'est plus tard que le 31 décembre 2005.

² Idem.

La colonne I de l'Annexe A : *Municipalités – services et communications* (l'annexe A) stipule ce qui suit :

Colonne I	Column I
1 Sous réserve des articles 2 à 10, h) réponses aux demandes de renseignements du public, qu'elles soient écrites, orales ou électroniques, incluant les plaintes, incidents signalés et services de réception 8 Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention du crime 10 Avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention d'incendies	1 Subject to sections 2 to 10, (h) responses to public inquiries, whether verbal, written or electronic, including reception services, complaints and reported incidents 8 Public notices, information, educational programs and responses to inquiries related to crime prevention services 10 Public notices, information, educational programs and responses to inquiries related to fire prevention services

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, les services de répartition, la formation en langues officielles, le profil linguistique de l'effectif des services d'urgence, le plan de contingence, la vérification de la conformité aux obligations linguistiques, ainsi que la qualité de service égale.

Cette partie du rapport examine les réponses que la ville de Fredericton (la municipalité) a fournies aux questions afférentes à ces points. L'analyse permet au CLO de conclure que la plainte est **en partie 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**.

Le respect de la LLO

Les exigences imposées par la LLO sont claires : une institution gouvernementale ou une municipalité ayant des obligations linguistiques doit être en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir ses services dans les deux langues officielles. Toutefois, comme il est indiqué

ci-dessus, les obligations linguistiques d'une municipalité diffèrent de celles d'une institution gouvernementale et sont énoncées clairement au *Règlement 2002-63* pris en vertu de la LLO.

L'offre active de services

Le concept de l'offre active constitue donc une notion fondamentale qui va au cœur même de la raison d'être des droits linguistiques : le respect des individus au sein d'une société et l'égalité de statut de droits et de privilèges des langues française et anglaise ainsi que des communautés linguistiques française et anglaise.

Michel Doucet, *Les droits linguistiques au Nouveau-Brunswick*, 2017.

Une offre active de services dans les deux langues officielles est extrêmement importante, car si l'offre est faite dans une seule langue, il est souvent peu probable que les membres du public qui souhaitent être servis dans l'autre langue officielle fassent valoir leurs droits linguistiques. Ils ont plutôt tendance à accepter d'être servis dans la langue d'accueil utilisée par l'employé. C'est pourquoi une salutation comme « Hello/Bonjour » dès le premier contact est si importante, car elle invite le membre du public à utiliser une des deux langues officielles lorsqu'il ou elle communique avec une institution gouvernementale ou une municipalité ayant certaines obligations linguistiques en vertu de la LLO, ou en reçoit un service. Ainsi, c'est à l'institution ou à la municipalité, et donc ses employés, d'informer les membres du public que ses services sont disponibles dans les deux langues officielles en tout temps.

La continuité de services dans la langue de choix

L'objectif de l'offre active de services est de déterminer la langue officielle de choix des membres du public, laquelle, une fois établie, doit être respectée. C'est ce qu'on appelle la « continuité de services ». Si une institution gouvernementale ou une municipalité ayant certaines obligations linguistiques ne s'assure pas de respecter la continuité de services, cela risque de faire en sorte que le public accepte la langue utilisée par l'employé de l'institution ou de la municipalité, ce qui n'est pas, dans aucun cas, le devoir du public. En fait, c'est le contraire des obligations en vertu de la LLO, et cela oblige, dans certains cas, le public de faire valoriser ses droits linguistiques.

Dans le cas en l'espèce, trois services d'urgence de la ville de Fredericton étaient impliqués : le service de répartition, les services d'incendie et la force policière de Fredericton.

Les services de répartition de la ville de Fredericton

Dans un premier temps, le CLO a posé des questions au sujet des services de répartition afin que la municipalité lui explique le déroulement habituel d'un appel au 911. La municipalité a répondu de la façon suivante :

Lorsqu'un appel entre au 9-1-1, le préposé répond toujours dans les deux langues officielles avant de poursuivre dans la langue choisie par l'appelante ou l'appelant. Nos préposés sont tous et toutes bilingues et capables de communiquer dans les deux langues officielles. Ils doivent confirmer le lieu de l'urgence, le numéro de téléphone et tout autre renseignement pertinent selon le type d'appel. En cas

d'urgence médicale, l'appelant est transféré à ANB pour répartition et triage médical. Si l'appel est destiné à la police ou aux pompiers de Fredericton, l'aiguillage se fait en conséquence.

Le CLO a aussi posé la question suivante :

[Les préposés aux communications] tiennent-ils compte, en réagissant aux besoins d'une intervention d'urgence, des besoins en langues officielles de l'appelant ainsi que des personnes sur la scène? Veuillez expliquer votre réponse.

Voici la réponse de la municipalité :

Les préposés aux communications ne parlent qu'à la personne qui appelle au 9-1-1; ils ne parlent à personne d'autre se trouvant sur les lieux, à moins que quelqu'un d'autre sur la scène appelle aussi le 9-1-1. Une fois que les préposés aux communications se sont déconnectés, les premiers intervenants sont responsables de la scène dès leur arrivée.

Selon la partie plaignante, une autre personne qui comprend un peu l'anglais aurait communiqué uniquement en français avec le service de répartition 911 de la ville de Fredericton. Toutefois, dans une entrevue avec un enquêteur du CLO, cette personne aurait oublié si elle avait parlé en français ou en anglais avec le service de répartition. L'appréciation des faits de la municipalité confirme que l'appel initial au 911 s'est déroulé entièrement en français :

Le préposé répond dans les deux langues officielles et la communication avec l'appelant se déroule dans la langue de son choix (le français). Le préposé confirme l'adresse, le numéro de téléphone et la nature de l'urgence, puis transfère l'appel à Ambulance Nouveau-Brunswick (CGCM) et se déconnecte. Pendant le transfert de l'appel, le préposé du 9-1-1 fournit les premiers détails au préposé de la répartition d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) et lui suggère de poursuivre la communication directement avec l'appelant. La procédure de transfert s'étant déroulée en anglais, le préposé d'ANB s'adresse à l'appelant en anglais. Cela est contraire à la politique et les procédures et processus appropriés seront revus avec cette personne.

Selon la municipalité, le préposé du 911 aurait dû communiquer en français avec le préposé de la répartition d'ANB afin d'assurer la continuité du service dans la langue de choix de l'appelant. Cette continuité a été interrompue quand le préposé d'ANB, croyant offrir le service dans la langue de choix de l'appelant, s'est exprimé en anglais. Toutefois, l'institution gouvernementale ANB n'est pas en cause dans cette enquête. Malgré que son répartiteur ait poursuivi la conversation en anglais à la suite du transfert de l'appel en anglais par le répartiteur de la ville de Fredericton, un des deux ambulanciers dépêchés sur les lieux était bilingue et a pu communiquer en français lors de l'incident.

Bien que la municipalité, dans sa réponse, assure que « les procédures et processus appropriés seront revus » avec son répartiteur, le CLO formule la recommandation suivante :

Recommandation n° 1 :

Le Commissariat recommande que la municipalité fasse un rappel des « procédures et processus appropriés » ayant trait aux langues officielles à tous les employés responsables du service de première ligne en personne ou au téléphone, et surtout aux préposés des services de répartition, afin d'offrir en tout temps la continuité de services dans la langue de choix du client ou de l'appelant.

Le Service d'incendie de Fredericton

Comme l'indique la partie plaignante, les premiers répondants arrivés sur les lieux étaient deux membres du Service d'incendie de la ville de Fredericton. Elle affirme :

En discutant avec [des assistantes], elles ont confirmé que les deux pompiers étaient sur place en premier. Ils ont placé un masque d'oxygène sur l'élève. Les deux pompiers ne pouvaient pas communiquer en français ou comprendre le français. [Un homme] a dû venir traduire puisque les pompiers posaient des questions à [une assistante] qui ne comprend pas l'anglais.

Il est important de noter que dans ce cas particulier, bien que certaines municipalités, y compris la ville de Fredericton, soient assujetties à la LLO, ni cette loi, ni le règlement y afférent, ne s'applique aux services d'incendie relevant de ces municipalités. Par conséquent, les pompiers qui se sont rendus sur place n'avaient pas d'obligations en matière de langues officielles.

Le CLO a posé la question suivante à la municipalité au sujet de son service d'incendie :

Est-ce que les premiers répondants du Service d'incendie de Fredericton sont en mesure de communiquer et de fournir les services dans les deux langues officielles?

En réponse, la municipalité a indiqué ce qui suit :

Le Service d'incendie fournit effectivement ses services dans les deux langues officielles, comme l'exige la colonne 1 de l'Annexe A : Municipalités – services et communications. Les avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention des incendies. En fait, il mène ses activités de la manière suivante.

- 1. Offre active dès réception des appels téléphoniques provenant de lignes publiques*
- 2. Formulaire de demande de permis dans les deux langues officielles*
- 3. Site web avec toutes les communications publiques dans les deux langues officielles*

4. Programmes d'éducation du public disponibles dans les deux langues officielles

5. Comptes de médias sociaux dans les deux langues officielles

En raison de l'absence d'obligations linguistiques de la part du Service d'incendie de la ville de Fredericton dans le contexte de la situation en l'espèce, ce volet de la plainte est **non fondé**. Toutefois, le Commissariat désire préciser que, lors de la prochaine révision de la LLO, il a l'intention de recommander l'ajout d'obligations linguistiques aux premiers répondants, incluant les services d'incendie, lors d'urgences afin que ceux-ci puissent communiquer avec tous les membres du public dans la langue de leur choix.

La Force policière de Fredericton

Le paragraphe 31(1) de la LLO indique ceci :

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.

Dans le cas en instance, plusieurs membres de la force policière de Fredericton se sont présentés sur les lieux à la suite du service d'incendie et des ambulanciers. Selon la partie plaignante, les membres de la police :

n'ont pas pu offrir un service en français ou faire un effort. Même après la situation de crise, aucun effort n'a été fait. Le service et les communications se sont entièrement déroulés en anglais.

Un policier a même demandé en anglais si le directeur parlait anglais (dans une école francophone). Les questions des policiers étaient aussi très simples après la situation de crise. Par exemple : « Where is the office? Where is the third floor? Where is the principal? »

Nous étions très surpris de voir qu'à Fredericton le français n'était même pas une option pour répondre à un appel dans une école francophone.

Dès le premier contact avec l'élève ou ses accompagnateurs, les membres de la force policière de Fredericton auraient dû faire une offre active à ces personnes, et ce, malgré qu'ils n'étaient pas les premiers à arriver sur les lieux. Le CLO a demandé pourquoi ils

ne semblaient pas être en mesure de communiquer ou de fournir le service en français sur les lieux ou pourquoi il n'ont pas veillé à ce que la langue officielle choisie par chaque personne qui leur parlait ou leur répondait en français soit respectée.

La municipalité indique qu'il existe une série de règles pour les cas non-urgents par rapport aux cas urgents et que le bilinguisme est requis selon les circonstances :

Dans le cas d'un appel moins urgent, le centre de communication enverrait un agent bilingue dans une école française. Pour l'appel en question, dans l'intérêt d'une intervention d'urgence immédiate en situation de vie ou de mort, les agents ont été dépêchés sur les lieux, quel que soit leur profil linguistique. Une fois sur place, les agents se sont concentrés sur les soins à apporter à l'enfant en détresse médicale sans penser à faire une offre active de service dans les deux langues officielles.

L'agent en provenance [de] l'hôpital, une personne bilingue, est arrivé en premier, mais, malheureusement, il n'était pas présent là et au moment mêmes [sic] où les autres agents interagissaient avec le personnel de l'école des Bâtisseurs. Ceux-ci auraient pu demander à leur collègue bilingue de les aider à communiquer. Nous soulignons que, comme il s'agissait d'une situation d'urgence, ce n'était peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là.

L'offre active de services n'est pas un accommodement offert à un membre du public quand cela convient à la municipalité ou à ses employés. Le CLO est d'avis qu'une offre active de services est de toute importance même et surtout dans les cas d'urgence. La municipalité affirme que « les agents se sont concentrés sur les soins à apporter à l'enfant en détresse médicale sans penser à faire une offre active de services dans les deux langues officielles ». Bien que cela ait pu être un oubli au cours d'une situation d'urgence, un rappel de ces deux enjeux qui sont sûrement abordés lors de la formation aux employés au sujet des langues officielles serait très utile.

Il importe de noter que l'offre active de services s'étend plus loin que l'élève en crise. Selon les dires de la partie plaignante, deux de ses trois associés, impliqués de près dans la situation, n'avaient qu'une compréhension minimale de l'anglais. Si ce n'était du seul associé qui, lui, pouvait s'exprimer dans les deux langues officielles et faire la traduction pour ses collègues, cette situation d'urgence aurait pu s'avérer tragique, car ni l'une ni l'autre des parties impliquées ne pouvaient comprendre la communication dans l'autre langue officielle. Le CLO soutient que cela aurait pu entraîner des conséquences désastreuses. Comment les situations évoluent-elles quand ni l'une ni l'autre des parties impliquées dans la communication ne comprennent la langue officielle de l'autre?

Il est inquiétant que la réponse de la ville de Fredericton indique qu'« il existe une différence entre les interventions planifiées avec le public » et « [l]orsque nous sommes en situation de sauvetage, nous répondons en fonction de la proximité afin d'offrir les meilleures chances à la personne en détresse. »

Il n'y a pas de différence entre les « interactions planifiées » et les services d'urgence et la façon dont les services doivent être fournis aux deux communautés de langues officielles. Une telle

déclaration démontre une compréhension évidente de la part de la ville de Fredericton de ses obligations légales en vertu de la LLO.

Malgré que la municipalité soutienne qu'elle cherche « toujours à améliorer nos services bilingues dans les situations d'urgence », le CLO émet la recommandation suivante :

Recommandation n° 2 :

Le Commissariat recommande que la municipalité cesse d'affirmer que l'offre active, dans des situations d'urgence, n'est « peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là » et qu'elle instaure des mesures précises afin d'inciter ses employés à adopter une culture de service qui intègre en tout temps les deux langues officielles.

La partie qui suit portera sur le personnel de la municipalité ainsi que de son profil linguistique.

Le profil linguistique de l'effectif de la ville de Fredericton

Une municipalité ayant des obligations linguistiques a le devoir de s'assurer que les membres du public puissent accéder à ses services dans les deux langues officielles à tout moment, selon les dispositions du *Règlement 2002-63* pris en vertu de la LLO. Cependant, il est important de noter qu'il n'est pas nécessaire que tous les employés soient bilingues. Les municipalités peuvent adopter et adoptent généralement une approche d'équipe, selon laquelle un nombre suffisant d'employés unilingues ou bilingues travaillent ensemble pour offrir un service dans les deux langues officielles au public.

Si un membre du public demande un service dans l'autre langue officielle, l'employé unilingue peut demander l'aide d'un collègue possédant les compétences linguistiques requises pour offrir le service. De ce fait, une municipalité doit s'assurer que l'effectif de ses employés soit, pendant tous les quarts de travail, doté d'un nombre suffisant d'employés parlant chacune des deux langues officielles afin de fournir chaque service dans les deux langues officielles sans délai indu et de qualité égale. Cette obligation demeure, même en cas de manque de personnel ou d'autres imprévus.

Selon la partie plaignante, lors de l'incident du 16 février 2024, les membres de la Force policière de Fredericton « n'ont pas pu offrir un service en français ou faire un effort », et ce, malgré le fait que plusieurs agents se sont présentés sur les lieux. Comme on l'a vu dans la partie précédente, les services de police ont l'obligation d'informer les membres du public qu'ils ont le droit d'être servis de façon égale dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, selon leur choix. Qui plus est, la seule disposition de la LLO permettant un temps d'attente dans l'octroi d'un service dans l'une ou l'autre des langues officielles touche aux services de police. Au paragraphe 31(2), on peut lire comme suit :

31(2) Lorsque l'agent de la paix n'est pas en mesure d'assurer la prestation des services dans la langue officielle

31(2) If a peace officer is unable to provide service in the language chosen under subsection (1), the peace officer

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).

shall take whatever measures are necessary, within a reasonable time, to ensure compliance with the choice made under subsection (1).

(Nous soulignons.)

Dans le cas en instance, les membres de la Force policière de Fredericton n'étaient pas les premiers à arriver sur les lieux. Malgré la situation urgente, en raison de leurs obligations linguistiques, ils auraient dû faire une offre active avant de continuer toute autre communication avec n'importe quel témoin se trouvant sur place, ce qui n'a pas été fait et ce que la municipalité semble tolérer en affirmant « ce n'était pas la considération la plus urgente à ce moment-là ».

Pourtant, selon les dires de la municipalité, un agent de police bilingue « est arrivé en premier ». Pourquoi alors les autres agents arrivés par la suite, quand ils ont découvert la préférence linguistique des témoins, n'ont-ils pas mis la conversation en suspens, le temps de demander conseil à l'agent bilingue? Un simple « un moment, s'il vous plaît » suffit. Cela devrait être un réflexe, qui, selon le CLO, ne cause aucun délai indu.

Le CLO a posé plusieurs questions à la municipalité par rapport à l'effectif de la FPF ainsi que le profil linguistique de celle-ci :

Veuillez fournir le profil linguistique de son effectif, en précisant les capacités minimales en langues officielles des employés considérés bilingues. Veuillez aussi indiquer dans chaque cas si vous considérez adéquat l'effectif bilingue en place ou, le cas échéant, les efforts de recrutement actuels.

La municipalité a répondu à cette question de la façon suivante :

La vérification de la langue française de la FPF en 2024 montre que 23 des 110 membres sont considérés comme bilingues. De plus, 7 membres ont des compétences de base en français. La FPF accorde une grande importance à l'embauche de candidats bilingues et reconnaît la nécessité d'embaucher le plus grand nombre possible d'agents et de membres du personnel civil bilingues (français-anglais).

La FPF estime que l'effectif actuel d'agentes et agents bilingues est suffisant, bien qu'elle fasse toujours des efforts pour recruter et retenir des membres bilingues supplémentaires.

Un calcul rapide de la part du CLO indique que 20.9 % des membres de la FPF ont des compétences bilingues. Le CLO est un peu incrédule quant à l'affirmation de la municipalité que « l'effectif actuel d'agentes et d'agents bilingues est suffisant » puisque le service n'a pas été offert, dans ce cas, dans la langue de choix de la partie plaignante ou de ses associés, et ce, malgré

la présence d'un agent bilingue de la FPF sur les lieux. Toutefois, le CLO ne peut douter des affirmations de la ville relativement à l'effectif de la FPF comprenant un nombre adéquat d'employés bilingues et a bon espoir que la municipalité poursuivra ses « efforts pour recruter et retenir des membres bilingues supplémentaires ».

Le CLO a aussi posé la question suivante à la municipalité :

Comment assure-t-on, lors de chaque quart de travail, que les équipes sont composées d'employés pouvant parler chacune des langues officielles, afin d'être en mesure de fournir les services dans les deux langues officielles en tout temps?

En guise de réponse, la municipalité a offert ce qui suit :

Les agents bilingues affectés aux patrouilles sont répartis équitablement entre les quatre pelotons, ce qui permet d'assurer une couverture bilingue pendant toutes les périodes de travail. Dans les très rares cas où des absences pour cause de blessure ou maladie empêchent la couverture bilingue d'un quart de travail, des agents bilingues d'autres unités apportent leur aide lorsque le service est demandé en français.

Néanmoins, dans la situation en cause, où l'on a voulu le service en français dans une école francophone, la continuité de services dans la langue de choix a connu une rupture. Si l'effectif était pourvu d'agents bilingues « répartis équitablement entre les quatre pelotons », pourquoi n'a-t-on pas été en mesure d'offrir le service en français? Comme il a été suggéré ci-dessus, les services de police sont les seuls qui profitent d'une exception dans la LLO à l'égard du temps d'attente. En raison de cette exception, les agents de la FPF qui étaient présents avaient amplement l'occasion de demander de l'aide d'un collègue bilingue avant de continuer toute communication avec les témoins sur place. La municipalité possède donc une certaine marge de manœuvre pour trouver un moyen de répondre dans la langue officielle de choix; toutefois, l'obligation demeure.

Malgré cette seule exception pour les services de police, les municipalités régies par la LLO doivent être en mesure de respecter leurs obligations linguistiques à tout moment, en dépit de circonstances imprévues. Le fardeau de s'assurer que la municipalité démontre d'une méthode fiable pour respecter ses obligations revient à la municipalité, et non au public. C'est à la municipalité, et non au membre du public, de trouver une façon de respecter les obligations linguistiques imposées par la LLO. Il est important de noter également que c'est la municipalité qui a la responsabilité de respecter ses obligations linguistiques et que c'est à ses employés de respecter les consignes de la municipalité pour ce faire.

Si le service en français n'a pas été offert dans la situation en instance, malgré la présence de quatre agents de la FPF, cela indique au CLO que les agents n'ont peut-être pas suivi le protocole établi par la ville pour respecter ses obligations linguistiques ou que les agents bilingues n'étaient pas répartis équitablement entre les quatre pelotons, selon le quart de travail. Si tel est le cas, c'est le devoir de la municipalité de revoir la planification des quarts de travail de la FPF pour

s'assurer que des agents bilingues soient disponibles en tout temps. Les circonstances selon lesquelles « [d]ans les très rares cas où des absences pour cause de blessure ou maladie empêchent la couverture bilingue d'un quart de travail » ne sont pas pertinents : le CLO est d'avis que la municipalité et la FPF devraient être en mesure de fournir le service de façon égale dans les deux langues officielles, et ce malgré les circonstances exceptionnelles. Il y a peut-être raison de penser que l'effectif bilingue de la FPF ou sa planification de la charge de travail n'est pas adéquat.

Dans cette optique, le CLO formule cette recommandation :

Recommandation n° 3 :

Le Commissariat recommande que la municipalité poursuive ses efforts de recrutement d'agents bilingues afin de s'assurer que la Force policière de Fredericton puisse offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de façon égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles.

Le plan de contingence

Un aspect important pour respecter la continuité de services est le plan de contingence, c'est-à-dire un plan d'urgence pour assurer le service dans l'autre langue officielle, et ce, sans délai indu. Dans les situations où les employés n'ont pas les compétences adéquates dans la langue officielle demandée, ils doivent pouvoir accéder à un plan de contingence précis et efficace afin de faire appel à un collègue pour les aider à fournir le service.

Le CLO a posé la question suivante à la municipalité :

A-t-on établi un plan de contingence, c'est-à-dire la procédure à suivre si un employé unilingue n'a pas les compétences linguistiques pour pouvoir fournir le service, afin d'assurer le service dans l'autre langue officielle sans délai indu? Si la réponse est oui, veuillez inclure une copie avec votre réponse et décrire la formation des employés quant à son utilisation. Si la réponse est non, pourquoi pas?

La municipalité a répondu de la façon suivante :

La politique de la FPF, Langues officielles 12.FPF.1, énonce les exigences de la Loi sur les langues officielles et de la Loi constitutionnelle de 1982, Charte canadienne des droits et libertés (voir la politique ci-jointe).

Une formation est offerte à tous les nouveaux employés au cours de leur orientation sur les exigences énoncées dans la Loi sur les langues officielles reconnaissant le français et l'anglais comme langues officielles du Nouveau-Brunswick (voir la présentation de la formation ci-jointe).

Conformément à l'article 3.b. de la politique de la FPF en matière de langues officielles 12.FPF.1 :

« Lorsqu'un agent ou un employé n'est pas familier avec l'autre langue officielle, une « offre active » doit néanmoins être faite. Si l'agent ou l'employé n'est pas en mesure de présenter l'offre de service dans la langue de choix et selon la langue utilisée par la personne, l'agent ou l'employé doit immédiatement demander l'aide d'un agent ou d'un employé possédant les compétences linguistiques requises. »

En pratique, cela signifie que, si un membre du public demande un service en français, un agent bilingue sera immédiatement sollicité pour l'aider si l'agent qui a répondu à la demande initiale n'est pas en mesure de le faire.

Malgré que les agents de la FPF n'étaient pas les premiers à arriver sur les lieux, selon la LLO, ils avaient tout de même l'obligation de faire l'offre active et la continuité de services dans la langue officielle choisie par les témoins, ce qui n'a pas été le cas, comme on a pu le voir dans une réponse citée ci-dessus. Pourtant, les directives de la FPF sont claires : l'agent doit fournir une offre active de services et ensuite, s'il n'est pas en mesure de continuer le service dans la langue officielle choisie, il doit s'assurer de demander de l'aide d'un collègue. Cela n'a pas été fait.

Qui plus est, selon la partie plaignante, les agents de la FPF auraient demandé en anglais « où était le directeur [de l'école] et si le directeur parlait anglais ». Cela va à l'encontre des dispositions de la LLO. Un employé d'une institution ou d'une municipalité ne devrait en aucun cas suggérer qu'un membre du public s'exprime dans une langue autre que sa langue officielle de choix. Encore une fois, cela indique que les agents de la FPF n'ont pas suivi la politique municipale en matière de langues officielles.

Recommandation n° 4 :

Le Commissariat recommande que la municipalité fasse un rappel régulier à tous ses agents de la Force policière de Fredericton de son plan de contingence afin que, dans des situations où un membre du public choisit la langue de service autre que celle dans laquelle l'agent possède des compétences, il puisse se référer aux démarches précises de ce plan de contingence afin que tous les services de la municipalité soient offerts de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce dans un délai raisonnable.

La formation en matière de langues officielles

Comme indiqué plus haut, tous les nouveaux employés de la municipalité doivent suivre une formation relative à leurs obligations linguistiques en vertu de la LLO. À ce sujet, le CLO a posé la question suivante :

Est-ce que les employés de chaque service sous l'égide de la ville de Fredericton reçoivent une formation en matière de langues officielles et sur les obligations de la municipalité en vertu de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick

(la LLO)? Si la réponse est oui, veuillez décrire la formation en précisant à quel moment elle est offerte. Si la réponse est non, veuillez en expliquer la raison.

La réponse de la municipalité indique ceci :

Nous sommes en train de revoir, en tant qu'organisation, notre politique de formation pour toutes les formations, en fonction des nombreuses exigences imposées par la législation, notamment en matière de langues officielles, de sécurité, de protection de la vie privée, etc. Les pompiers et les policiers, en particulier, ont de nombreuses exigences en matière de formation et de certification.

La matrice de formation de la municipalité³ indique sous « Fonctionnement » une « Formation linguistique (si le poste l'exige) ». Il y a peu de détails à savoir quels enjeux sont compris dans cette formation linguistique. Il n'est pas clair non plus quels postes exigent une formation linguistique et si celle-ci est plus avancée que celle offerte lors de l'orientation de nouveaux employés. Le CLO ose espérer que la municipalité offre de façon régulière des rappels de cette formation aux employés, afin d'éliminer les oublis et les possibilités de plaintes en vertu de la LLO.

Le CLO formule donc la recommandation suivante :

Recommandation n° 5 :

Le Commissariat recommande que la municipalité continue la révision de sa politique de formation en matière de langues officielles et qu'elle en fasse un rappel régulier à tous ses employés, surtout aux employés du service de répartition et aux agents de la Force policière de Fredericton.

La vérification de la conformité aux langues officielles

Dans son préavis d'enquête, le CLO a posé quelques questions au sujet de la vérification de la conformité aux obligations linguistiques en vertu de la LLO :

Comment évaluez-vous si les employés se conforment ou non aux attentes de votre municipalité en matière de langues officielles?

La municipalité a fait part au CLO des mesures prises lorsque ses employés ne suivent pas les directives :

Les superviseurs sont chargés de veiller au respect de la politique et des procédures. S'ils constatent que des membres ne font pas d'offre active, ils

³ Voir la réponse à la question 7 en annexe à ce rapport.

évaluent le problème et y répondent à l'aide de la matrice des risques de performance de la FPF (voir ci-joint)⁴.

Par ailleurs, la FPF s'appuie sur les plaintes et les commentaires du public et de la Couronne pour évaluer le respect de la politique.

Le CLO a aussi demandé ce qui suit :

Quelles mesures la Force policière de Fredericton a-t-elle mises en place pour s'assurer que tout membre du public est informé de son droit de communiquer avec un agent de la paix et de se faire servir par celui-ci dans la langue officielle de son choix?

La municipalité a répondu comme ceci :

La FPF mesure le respect de la politique et de la législation par le nombre de plaintes (ou l'absence de plaintes) de la part du public et/ou de violations de la Charte liées à la langue. La FPF prend au sérieux les plaintes linguistiques et les violations de la Charte.

Alors que le CLO est d'avis que la municipalité accorde une grande importance à l'octroi conforme de ses services en vertu de ses obligations linguistiques, il ne croit pas que les mesures mises en place pour vérifier la conformité à la politique et à la loi vont assez loin. D'après ce que l'on peut lire, la municipalité estime que seules les plaintes (ou l'absence de plaintes) sont utilisées pour évaluer le respect de la politique ou de la LLO par les agents de la FPF. Toutefois, plus tôt dans sa réponse, la municipalité a affirmé que 3 % des appels au 911 sont vérifiés aux fins du respect des procédures, y compris les vérifications linguistiques. Pourquoi cet écart selon le genre d'employés? Pourquoi n'y a-t-il pas une vérification plus uniforme du respect des procédures par les agents de la FPF?

Le CLO croit que l'appréciation du respect des politiques et de la LLO par le biais de plaintes (ou l'absence de plaintes) est un indicateur réactif de la conformité, alors qu'effectuer des vérifications aléatoires des interactions langagières des agents de la FPF est une meilleure mesure proactive pour s'assurer que les consignes sont suivies. Cette façon proactive, selon le CLO, permettrait à la municipalité d'étouffer dans l'œuf les plaintes avant qu'elles ne se produisent. Cela permettrait aussi à la municipalité de faire des rappels aux agents de la FPF de ses obligations linguistiques et d'enraciner chez ces agents l'importance primordiale de l'offre active et de la continuité de services dans la langue officielle de choix de tout membre du public. Le CLO formule donc la recommandation suivante :

⁴ La matrice des risques de performance de la FPF étant un document interne de la municipalité, il n'est pas partagé dans ce rapport.

Recommandation n° 6 :

Le Commissariat recommande que la municipalité ait recours à des vérifications aléatoires pour évaluer régulièrement la capacité des équipes de la Force policière de Fredericton à respecter les obligations de la municipalité en matière de langues officielles et ainsi éviter le dépôt de plaintes par les membres du public à l'avenir.

La qualité de service égale

Comme cela a été décrit plus haut, la partie plaignante affirme qu'elle et d'autres témoins présents sur les lieux de l'incident du 16 février 2024 n'ont pas reçu une offre active dans les deux langues officielles ou un service en français de la part des agents de la FPF. La partie plaignante s'est dite surprise et déçue, et estime avoir subi un désavantage en raison de sa langue de choix. Selon elle, « personne n'a fait l'effort de parler français » et « cela donne l'impression qu'il n'y a aucun besoin de parler français [. . .] lorsqu'on [fait] affaire avec les policiers de la ville de Fredericton ».

La situation s'est déroulée dans une école francophone de la région de Fredericton. Même si l'employé à la répartition des services d'urgence a fait l'offre active et a continué le service en français, arrivés sur place, les premiers répondants ont communiqué en anglais seulement. Malgré que le service d'incendie n'ait aucune obligation linguistique dans cette situation, lorsqu'ils se sont présentés sur les lieux par la suite, les agents de la FPF auraient dû faire une offre active dès leur arrivée. Cela donne une impression de déséquilibre dans le service offert par la FPF ainsi qu'une dévalorisation d'une des deux langues officielles.

Dans un milieu minoritaire, cette situation est plus qu'une insécurité linguistique; c'est l'anglonormativité⁵ – la présomption que l'anglais est la langue dominante. C'est un « système de structures, d'institutions et de croyances qui marque l'anglais comme la norme ». Donc, les personnes qui, déjà, en milieu minoritaire, sont bombardées par la culture anglophone dans leur quotidien pourraient subir une difficulté à s'affirmer en français auprès des services municipaux, pour qui, selon elles, la langue française n'a aucune valeur ou aucun poids.

Qui plus est, la Cour suprême du Canada a clairement indiqué dans la décision *R. c. Beaulac*, [1999] 1 RCS 768 que :

39 [. . .] dans un cadre de bilinguisme institutionnel, 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.

Le CLO avise donc la municipalité que si cette dernière incite ses employés à proposer au public de choisir entre un service inférieur dans la langue officielle de son choix ou un service immédiat

⁵ <https://theconversation.com/pour-lutter-contre-lassimilation-des-francophones-au-canada-il-faut-sattaquer-a-langlonormativite-173877>

dans l'autre langue officielle, l'institution ne reconnaît pas l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick.

Les situations urgentes ou non urgentes

Comme on a pu le voir dans la partie Enquête de ce rapport, la municipalité souligne sa conviction que les situations urgentes diffèrent des situations non urgentes en matière de la prestation de services dans la langue de choix d'un membre du public. En effet, lorsqu'il s'agit de situations d'urgence, la langue semble ne pas constituer un élément pertinent.

À plusieurs reprises dans sa réponse, la municipalité affirme que l'offre active ou la prestation de services dans la langue officielle de choix d'un membre du public est secondaire à l'octroi d'un service d'urgence sans égard à la langue officielle, surtout dans les situations de vie ou de mort :

Je tiens à souligner qu'il existe une différence entre les interactions planifiées avec le public (contrôles routiers, éducation à la prévention des incendies, réponses aux demandes de renseignements, enquêtes, etc.). [sic] Lorsque nous sommes en situation de sauvetage, nous répondons en fonction de la proximité afin d'offrir les meilleures chances à la personne en détresse. Néanmoins, nous cherchons toujours à améliorer nos services bilingues dans les situations d'urgence.

Affirmer que la langue n'est pas une considération primordiale dans les situations d'urgence relègue une des deux langues officielles à une langue de deuxième importance, ce qui va à l'encontre du principe du statut égalitaire des deux langues officielles au Nouveau-Brunswick.

Mais qu'en est-il de la possible incompréhension soit de la part des membres du public ou de la part des agents de la FPF? Si la prestation des services d'urgence n'est pas offerte selon la langue, comment une communication claire et précise s'effectue-t-elle? Le CLO est d'avis que se départir de ses obligations linguistiques dans des situations d'urgence peut engendrer un danger et de graves répercussions. Selon le CLO, les considérations de langue sont primordiales dans les situations d'urgence.

Qui plus est, dans le cas en instance, malgré que l'élève (la personne en détresse) n'était pas dans un état de comprendre la situation dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, ses aides n'avaient pas les compétences nécessaires pour s'exprimer dans une langue seconde et ne pouvaient pas comprendre les interactions avec les agents de police sans l'aide d'une troisième personne pouvant faire un pont linguistique. Comment la situation aurait-elle évolué si une troisième personne ayant des capacités en langue seconde n'avait pas fait la traduction des propos des premiers répondants et des témoins sur les lieux?

Le CLO est d'avis que les problèmes relatifs à la prestation de services d'urgence ou de soins de santé mettent en péril la sécurité. Dans les situations d'urgence, les gens subissent le stress et une situation qui se déroule dans une deuxième langue officielle peut s'avérer pénible ou impossible si les personnes présentes ne peuvent s'exprimer dans une deuxième langue officielle.

De plus, quand les membres du public ont recours au système d'urgence ou au système de santé, ils sont dans un état de vulnérabilité, la plupart des gens étant en terrain inconnu puisqu'elles ne parlent pas en général le « langage médical » ou le « langage d'urgence ». Cela est déjà difficile à faire dans sa langue de choix. Ajoutons un nouveau niveau de complexité qui est la langue seconde, et cette situation peut s'avérer un obstacle dangereux.

Nous ne contestons pas la nécessité d'agir rapidement en cas d'urgence. Un retard dans les communications pendant une situation d'urgence peut avoir des conséquences néfastes, voire fatales. C'est pourquoi il faut lever les obstacles qui pourraient entraîner des retards.

La municipalité est bien au courant de ses obligations linguistiques, mais dans le cas en l'espèce, elle semble utiliser le prétexte de la situation d'urgence pour se déroger de ses obligations. Le CLO s'inscrit en faux contre ces dernières remarques de la municipalité dans sa réponse. Non seulement les droits linguistiques de la partie plaignante et ses associés n'ont pas été respectés, mais ce genre de situation crée aussi une inégalité entre les deux langues officielles, ce qui contrevient à la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la LLO. Cela peut également ouvrir la porte à d'autres façons de faire peu de cas des droits linguistiques de nos deux communautés linguistiques officielles et constitue une évolution inquiétante qui ne fait qu'éroder un aspect fondamental de la LLO au Nouveau-Brunswick.

Oui, l'impression de la partie plaignante qu'on ne peut communiquer qu'en anglais avec les services de la ville de Fredericton n'est qu'une impression, mais ce sentiment que sa langue n'a aucune importance aux yeux des autorités crée un désavantage, perçu ou réel, de la part d'un membre du public en raison de sa langue de choix.

Ce qui inquiète particulièrement la partie plaignante et, donc, le CLO est que l'incident s'est produit devant les élèves dans une école francophone. Les enfants apprennent en observant. Quand ils sont témoins d'une sous-utilisation de leur propre langue par l'autorité publique, qui a des obligations en vertu de la LLO, cela peut créer chez ces élèves un sentiment de dévalorisation par rapport à leur langue officielle. En n'octroyant aucune offre active de services ou en ne faisant aucun effort de prestation de services dans la langue de choix, on indique que, bien que l'on se trouve dans un milieu d'apprentissage en français, si l'on veut communiquer avec sa municipalité en français à cet endroit, cela n'est pas possible ou cela ne vaut pas la peine d'essayer. Cela crée un sentiment de détachement linguistique de la part des membres du public qui peut-être s'exprimeront de moins en moins dans leur langue de choix ou cesseront d'utiliser tout court leur langue de choix pour obtenir des services municipaux ou gouvernementaux. Ainsi s'érodent peu à peu les droits linguistiques des membres du public.

Encore une fois, le CLO espère que le manque de prestation en français lors de la situation du 16 février 2024 n'était qu'une anomalie passagère et que la municipalité changera son fusil d'épaule en ce qui a trait aux situations d'urgences et aux obligations linguistiques des agents de la FPF. Le CLO espère également que la municipalité poursuive ses efforts de recrutement, comme elle l'a suggéré dans sa réponse, et qu'elle renforce l'effectif bilingue de la FPF pour mieux servir tous les membres du public de façon égale dans les deux langues officielles.

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 **en partie fondée** et que la ville de Fredericton (la municipalité) 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 en partie fondée, la commissaire formule donc les recommandations suivantes :

1. **QUE** la municipalité fasse un rappel des « procédures et processus appropriés » ayant trait aux langues officielles à tous les employés responsables du service de première ligne en personne ou au téléphone, et surtout aux préposés des services de répartition, afin d'offrir en tout temps la continuité de services dans la langue de choix du client ou de l'appelant;
2. **QUE** la municipalité cesse d'affirmer que l'offre active, dans des situations d'urgence, n'est « peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là » et qu'elle instaure des mesures précises afin d'inciter ses employés à adopter une culture de service qui intègre en tout temps les deux langues officielles;
3. **QUE** la municipalité poursuive ses efforts de recrutement d'agents bilingues afin de s'assurer que la Force policière de Fredericton puisse offrir en tout temps et sans délai indu tous ses services de façon égale à tous les membres des deux communautés linguistiques officielles;
4. **QUE** la municipalité fasse un rappel régulier à tous ses agents de la Force policière de Fredericton de son plan de contingence afin que, dans des situations où un membre du public choisit la langue de service autre que celle dans laquelle l'agent possède des compétences, il puisse se référer aux démarches précises de ce plan de contingence afin que tous les services de la municipalité soient offerts de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce dans un délai raisonnable;
5. **QUE** la municipalité continue la révision de sa politique de formation en matière de langues officielles et qu'elle en fasse un rappel régulier à tous ses employés, surtout aux employés du service de répartition et aux agents de la Force policière de Fredericton;
6. **QUE** la municipalité ait recours à des vérifications aléatoires pour évaluer régulièrement la capacité des équipes de la Force policière de Fredericton à respecter les obligations de la

municipalité en matière de langues officielles et ainsi éviter le dépôt de plaintes par les membres du public à l'avenir.

Le Commissariat tient à remercier la municipalité de sa collaboration au cours de cette enquête ainsi que de ses réponses détaillées, notamment en ce qui a trait au profil linguistique de son effectif et à sa capacité bilingue.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous remettons ce rapport au directeur général de la ville de Fredericton, 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 24^e jour de février 2025

ANNEXE 1

Questions posées par le CLO et réponses fournies par la municipalité

Question 1 : Selon le site Web de la ville de Fredericton (la municipalité), à la page Services de répartition⁶, les services suivants sont accessibles au public via le 911 : « service de police, service d'incendie, service d'ambulance et centre antipoison. »

Lorsque le public appelle le 911, quels appels sont transférés aux services de répartition de votre municipalité? Veuillez fournir une explication du processus ou de la hiérarchie en arrière-scène, et des critères applicables, par exemple la géographie. Veuillez inclure toute autre précision que vous jugez pertinente.

RÉPONSE : Tous les appels au 9-1-1 de la région de Fredericton sont traités par le centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) de Fredericton. La province est divisée en six régions CPSAP (voir la carte ci-jointe). Fredericton est le premier point de contact lorsque quelqu'un fait le 9-1-1. Les appels médicaux sont transférés à ANB, au CGCM, le centre de gestion des communications médicales de Moncton.

Question 2 : Sur la page Web Services de répartition, on peut lire que les préposés aux communications d'urgence « offrent à la communauté l'aide dont elle a besoin . . . lorsque chaque seconde compte. »

Question 2a : Veuillez expliquer en termes généraux l'algorithme que les préposés aux communications d'urgence doivent suivre dans chaque cas où le public appelle le 911 et a besoin d'une intervention d'urgence par le biais des services de répartition de votre municipalité. Veuillez inclure ensuite les étapes reliées à chaque service.

Question 2b : Veuillez aussi préciser en quoi les exploitations diffèrent, le cas échéant, lorsque la fonction nécessaire est fournie par votre municipalité et lorsqu'elle est fournie par un autre organisme.

RÉPONSE : Lorsqu'un appel entre au 9-1-1, le préposé répond toujours dans les deux langues officielles avant de poursuivre dans la langue choisie par l'appelante ou l'appelant. Nos préposés sont tous et toutes bilingues et capables de communiquer dans les deux langues officielles. Ils doivent confirmer le lieu de l'urgence, le numéro de téléphone et tout autre renseignement pertinent selon le type d'appel. En cas d'urgence médicale, l'appelant est transféré à ANB pour répartition et triage médical. Si l'appel est destiné à la police ou aux pompiers de Fredericton, l'aiguillage se fait en conséquence.

⁶ <https://www.fredericton.ca/fr/services-aux-residents/services-de-securite/services-de-repartition>

Question 3 : Lorsque les préposés aux communications d'urgence de votre municipalité répondent à un appel :

Question 3a : Comment assurent-ils la prestation de services dans les deux langues officielles pendant la durée totale de l'appel?

RÉPONSE : *Les préposés aux communications sont tenus, conformément aux procédures et directives opérationnelles du 9-1-1, d'offrir à l'appelante ou l'appelant le choix de la langue et de poursuivre dans celle-ci. Aux fins du respect des procédures, 3 % des appels au 9-1-1 font l'objet d'une vérification.*

Question 3b : Tiennent-ils compte, en réagissant aux besoins d'une intervention d'urgence, des besoins en langues officielles de l'appelant ainsi que des personnes sur la scène? Veuillez expliquer votre réponse.

RÉPONSE : *Les préposés aux communications ne parlent qu'à la personne qui appelle au 9-1-1; ils ne parlent à personne d'autre se trouvant sur les lieux, à moins que quelqu'un d'autre sur la scène appelle aussi le 9-1-1. Une fois que les préposés aux communications se sont déconnectés, les premiers intervenants sont responsables de la scène dès leur arrivée.*

Question 3c : Sont-ils tenus d'informer le(s) service(s) dépêché(s) des besoins en langues officielles sur la scène, afin de leur permettre d'être en mesure, à leur arrivée, de fournir le service dans la langue officielle pertinente ou dans les deux langues officielles selon le cas? Veuillez expliquer votre réponse.

RÉPONSE : *Les préposés aux communications peuvent envoyer un agent de police déterminé pour les appels non urgents s'il est bilingue et disponible. Toutefois, en cas d'urgence, il se peut que certains agents soient en congé, par exemple, au moment de l'appel; l'agent de zone ou tout autre agent disponible est alors dépêché sur les lieux. Le Service d'incendie est envoyé selon le type d'appareil requis et la zone de couverture; les répartiteurs ne connaissent pas les capacités linguistiques de chaque pompier.*

Question 4 : Quelles étapes ont été suivies par les services d'urgence à la suite de l'appel au 911?

RÉPONSE : *Le vendredi 16 février 2024, à 10 h 33, les services de répartition sont informés qu'un élève de 4^e année de l'école des Bâtisseurs a des convulsions et a cessé de respirer. Les ambulanciers, les pompiers et la police sont dépêchés à l'école. L'examen de l'information contenue dans le système révèle que cinq agents de la Force policière de Fredericton (FPF) ont répondu à l'appel. En règle générale, l'agent de zone et un agent d'une zone adjacente sont dépêchés s'ils sont disponibles. Dans le cas d'un appel prioritaire ou urgent, il n'est pas rare que d'autres véhicules de patrouille, plus proches du lieu de l'appel que les agents de zone, se rendent sur place pour apporter leur aide.*

Pour ce qui est de l'appel en question, il est précisé qu'il s'agit d'un élève de 4^e année en crise qui a cessé de respirer. Les agents sont conscients que lorsqu'une personne ne respire plus, une intervention rapide peut faire la différence entre la vie et la mort. Dans ce cas, quatre véhicules interviennent : l'agent de zone, le sous-officier de quart responsable de la supervision, un agent bilingue venant juste de quitter l'hôpital régional Dr Everett Chalmers et un quatrième se trouvant à proximité. L'agent de zone est dépêché et les trois autres officiers prennent l'initiative de se rendre sur place afin d'assurer à l'enfant les meilleures chances de survie.

Le service d'incendie de Fredericton répond à l'appel avec le véhicule d'intervention médicale d'urgence pour aider les ambulanciers paramédicaux d'ANB à intervenir rapidement. Ces derniers prennent les soins en charge dès leur arrivée.

Question 5 : Veuillez expliquer pourquoi les premiers répondants de la Force policière de Fredericton ne semblaient pas être en mesure de communiquer et de fournir le service en français sur les lieux ou pourquoi ils n'ont pas veillé à ce que la langue officielle choisie par chaque personne qui leur parlait ou répondait en français soit respectée.

RÉPONSE : Dans le cas d'un appel moins urgent, le centre de communication enverrait un agent bilingue dans une école française. Pour l'appel en question, dans l'intérêt d'une intervention d'urgence immédiate en situation de vie ou de mort, les agents ont été dépêchés sur les lieux, quel que soit leur profil linguistique. Une fois sur place, les agents se sont concentrés sur les soins à apporter à l'enfant en détresse médicale sans penser à faire une offre active de service dans les deux langues officielles.

L'agent en provenance l'hôpital, une personne bilingue, est arrivé en premier, mais, malheureusement, il n'était pas présent là et au moment mêmes où les autres agents interagissaient avec le personnel de l'école des Bâtisseurs. Ceux-ci auraient pu demander à leur collègue bilingue de les aider à communiquer. Nous soulignons que, comme il s'agissait d'une situation d'urgence, ce n'était peut-être pas la considération la plus urgente à ce moment-là.

Question 6 : Est-ce que les premiers répondants du Service d'incendie de Fredericton sont en mesure de communiquer et de fournir les services dans les deux langues officielles?

Le Service d'incendie fournit effectivement ses services dans les deux langues officielles, comme l'exige la colonne 1 de l'Annexe A : Municipalités – services et communications. Les avis publics, informations, programmes éducatifs et réponses aux demandes de renseignements concernant les services de prévention des incendies. En fait, il mène ses activités de la manière suivante.

- 1. Offre active dès réception des appels téléphoniques provenant de lignes publiques*
- 2. Formulaire de demande de permis dans les deux langues officielles*
- 3. Site web avec toutes les communications publiques dans les deux langues officielles*
- 4. Programmes d'éducation du public disponibles dans les deux langues officielles*
- 5. Comptes de médias sociaux dans les deux langues officielles*

Question 7 : Est-ce que les employés de chaque service sous l'égide de la ville de Fredericton reçoivent une formation en matière de langues officielles et sur les obligations de la municipalité en vertu de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick (la LLO)? Si la réponse est oui, veuillez décrire la formation en précisant à quel moment elle est offerte. Si la réponse est non, veuillez en expliquer la raison.

RÉPONSE : Nous sommes en train de revoir, en tant qu'organisation, notre politique de formation pour toutes les formations, en fonction des nombreuses exigences imposées par la législation, notamment en matière de langues officielles, de sécurité, de protection de la vie privée, etc. Les pompiers et les policiers, en particulier, ont de nombreuses exigences en matière de formation et de certification. L'ébauche actuelle de notre matrice de formation est présentée ci-dessous :

Matrice de formation

Sécurité	Organisation	Fonctionnement	Gestion de personnel
❖ Lois et règlements en matière de santé et sécurité au travail ❖ Lieu de travail respectueux ❖ État d'esprit au travail	❖ Processus et politique en matière d'absentéisme ❖ Administration de l'organisation ❖ Budgétisation ▪ Généralités ▪ Élaboration ▪ Suivi/contrôle ❖ Code de conduite ▪ Code de conduite – notions de base / version allégée ❖ Orientation des employés de l'organisation ❖ Priorités de l'organisation – formation des responsables d'initiatives ❖ Formation DEI (diversité, équité, inclusion) et DEA (diversité, égalité, antiracisme) ❖ Conseils généraux relatifs aux médias ❖ Principes de base de l'administration municipale ❖ Oracle ▪ Généralités ▪ Rapports (tenue du temps/horaire)	❖ Crédits de formation continue / exigences en matière de titres professionnels ❖ Service à la clientèle ❖ Gestion de personnes difficiles/désescalade ❖ Orientation des employés du service ❖ Formation linguistique (si le poste l'exige) ❖ Gestion d'un projet ❖ Mise à jour de l'orientation ❖ Formation à la sécurité (selon le poste) ❖ Outils technologiques ❖ Formation technique ❖ Travail en collaboration ❖ SIMDUT	❖ Accéder à la supervision (passage du statut d'employé à celui de gestionnaire/superviseur) ❖ Résolution de conflits ❖ Communication efficace ❖ Droits de la personne ❖ Gestion en contexte de convention collective ❖ Gestion du rendement / remise à niveau
Représentation de l'organisation ❖ Premiers soins ❖ Premiers soins en santé mentale			

	▪ Suivi ▪ Entrée ❖ Présentations au conseil municipal (demande de décision) ❖ Formation sur la protection de la vie privée (NOUVEAU)		
--	--	--	--

Catégorie de formation : opérationnelle / propre à l'emploi

Titre de la formation	Donnée par	Mode de formation	Fréquence	Notes
Formation linguistique (si le poste l'exige)	Les responsables collaborent avec les employés pour trouver la personne appropriée pour donner la formation	Variée		

Question 8 : Pour la Force policière de Fredericton :

Question 8a : Veuillez fournir le profil linguistique de son effectif, en précisant les capacités minimales en langues officielles des employés considérés bilingues. Veuillez aussi indiquer dans chaque cas si vous considérez adéquat l'effectif bilingue en place ou, le cas échéant, les efforts de recrutement actuels.

RÉPONSE : La vérification de la langue française de la FPF en 2024 montre que 23 des 110 membres sont considérés comme bilingues. De plus, 7 membres ont des compétences de base en français. La FPF accorde une grande importance à l'embauche de candidats bilingues et reconnaît la nécessité d'embaucher le plus grand nombre possible d'agents et de membres du personnel civil bilingues (français-anglais).

La FPF estime que l'effectif actuel d'agentes et agents bilingues est suffisant, bien qu'elle fasse toujours des efforts pour recruter et retenir des membres bilingues supplémentaires.

Question 8b : Comment assure-t-on, lors de chaque quart de travail, que les équipes sont composées d'employés pouvant parler chacune des langues officielles, afin d'être en mesure de fournir les services dans les deux langues officielles en tout temps?

RÉPONSE : Les agents bilingues affectés aux patrouilles sont répartis équitablement entre les quatre pelotons, ce qui permet d'assurer une couverture bilingue pendant toutes les périodes de travail. Dans les très rares cas où des absences pour cause de blessure ou maladie empêchent la couverture bilingue d'un quart de travail, des agents bilingues d'autres unités apportent leur aide lorsque le service est demandé en français.

Question 8c : A-t-on établi un plan de contingence, c'est-à-dire la procédure à suivre si un employé unilingue n'a pas les compétences linguistiques pour pouvoir fournir le service, afin d'assurer le service dans l'autre langue officielle sans délai indu? Si la réponse est oui, veuillez inclure une copie avec votre réponse et décrire la formation des employés quant à son utilisation. Si la réponse est non, pourquoi pas?

RÉPONSE : *La politique de la FPF, Langues officielles 12.FPF.1, énonce les exigences de la Loi sur les langues officielles et de la Loi constitutionnelle de 1982, Charte canadienne des droits et libertés (voir la politique ci-jointe).*

Une formation est offerte à tous les nouveaux employés au cours de leur orientation sur les exigences énoncées dans la Loi sur les langues officielles reconnaissant le français et l'anglais comme langues officielles du Nouveau-Brunswick (voir la présentation de la formation ci-jointe).

Conformément à l'article 3.b. de la politique de la FPF en matière de langues officielles 12.FPF.1 :

« Lorsqu'un agent ou un employé n'est pas familier avec l'autre langue officielle, une « offre active » doit néanmoins être faite. Si l'agent ou l'employé n'est pas en mesure de présenter l'offre de service dans la langue de choix et selon la langue utilisée par la personne, l'agent ou l'employé doit immédiatement demander l'aide d'un agent ou d'un employé possédant les compétences linguistiques requises. »

En pratique, cela signifie que, si un membre du public demande un service en français, un agent bilingue sera immédiatement sollicité pour l'aider si l'agent qui a répondu à la demande initiale n'est pas en mesure de le faire.

Question 8d : Comment évaluez-vous si les employés se conforment ou non aux attentes de votre municipalité en matière de langues officielles?

RÉPONSE : *Les superviseurs sont chargés de veiller au respect de la politique et des procédures. S'ils constatent que des membres ne font pas d'offre active, ils évaluent le problème et y répondent à l'aide de la matrice des risques de performance de la FPF (voir ci-joint).*

Par ailleurs, la FPF s'appuie sur les plaintes et les commentaires du public et de la Couronne pour évaluer le respect de la politique.

Question 8e : Quelles mesures la Force policière de Fredericton a-t-elle mises en place pour s'assurer que tout membre du public est informé de son droit de communiquer avec un agent de la paix et de se faire servir par celui-ci dans la langue officielle de son choix?

RÉPONSE : *La FPF mesure le respect de la politique et de la législation par le nombre de plaintes (ou l'absence de plaintes) de la part du public et/ou de violations de la Charte liées à la langue. La FPF prend au sérieux les plaintes linguistiques et les violations de la Charte.*