

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



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

NOVEMBRE 2014

RAPPORT D'ENQUÊTE

**MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE
(GENDARMERIE ROYALE DU CANADA – GRC)**

TRANSMIS :

**AU PREMIER MINISTRE
AU SOUS-MINISTRE
AU COMMANDANT DIVISIONNAIRE DE LA GRC
AU PLAIGNANT**

**DANS L'AFFAIRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES
DU NOUVEAU-BRUNSWICK, L.R.N.-B., 2002, CHAPITRE O-0.5**

**Objet: Plainte en vertu de la *Loi sur les langues officielles*
Ministère de la Sécurité publique – Gendarmerie royale du Canada (GRC)
Allégations de lacunes dans la prestation de service en français**

RAPPORT D'ENQUÊTE

1. Plainte

La plainte suivante a été déposée à notre bureau le 4 juillet 2014 :

Dans la matinée du vendredi 4 juillet 2014, à 8 h 11, [le plaignant] a composé le numéro 1-888-506-1472 afin de joindre la GRC. [Le plaignant] désirait parler à un agent affecté à la région de Memramcook en vue de signaler la circulation bruyante de véhicules tout terrain aux abords de la résidence de ses parents.

Le répartiteur a répondu dans les deux langues officielles et la conversation s'est poursuivie dans la langue choisie par [le plaignant], c'est-à-dire en français. Le répartiteur a pris note des préoccupations du plaignant et lui a assuré qu'un agent le rappellerait.

À 8 h 16, un agent de la GRC a téléphoné [au plaignant] et lui a laissé un message uniquement en anglais. Vers 8 h 45, le même agent a rappelé [le plaignant] et ne lui a parlé qu'en anglais.

Le plaignant déplore le fait que son choix de langue initial n'ait pas été respecté.

2. Enquête

Selon les dispositions du paragraphe 43(13) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick (« LLO »), une lettre tenant lieu d'avis d'enquête a été envoyée au ministère de la Sécurité publique (« Ministère ») le 16 juillet 2014 afin de lui faire part de cette plainte. Dans notre lettre, nous avons demandé à l'institution de répondre aux questions suivantes :

1. De combien de membres est constitué le détachement de la GRC de Memramcook?
2. Quelles sont les compétences linguistiques de ces membres?
3. Quelles sont les mesures prises par le détachement afin de fournir à la population de Memramcook un service équitable dans les deux langues officielles?

La réponse du Ministère nous est parvenue le 18 août 2014, par le biais d'une lettre datée du 11 du même mois. En voici un extrait :

Pour ce qui est du détachement de police à Memramcook, je vous informe qu'il n'est plus considéré un détachement indépendant, car la plupart des agents qui y travaillaient relèvent maintenant du détachement de la GRC à Sackville. En tout, 16 agents de la GRC fournissent des services dans le territoire qui englobe les municipalités de Memramcook, de Sackville et de Shediac et 15 d'entre eux répondent aux exigences du profil linguistique établi pour leur poste.

Selon les renseignements reçus de la GRC au sujet de la journée en question, soit le 4 juillet 2014, trois agents travaillaient le quart du jour et deux de ces agents répondaient aux exigences du profil linguistique établi pour leur poste. Comme le montrent les renseignements susmentionnés, une proportion élevée des membres de la GRC ont les compétences requises pour répondre aux exigences du profil linguistique du territoire en question.

Il est également pertinent de souligner que, selon la GRC, [le plaignant] s'est exprimé en français lorsqu'il a téléphoné à son centre de répartition des appels et a simplement demandé de parler à un agent. Le centre de répartition a ensuite demandé qu'un agent communique avec [le plaignant]. Il semble que le répartiteur n'a pas précisé la langue que parlait le client à l'agent qui a répondu à la demande et que [le plaignant] n'a pas expressément demandé qu'un agent francophone communique avec lui, bien qu'il se soit exprimé en français pendant son entretien avec le répartiteur. Par conséquent, le caporal intérimaire [...] a répondu à l'appel. D'après la GRC, lorsque [l'agent] s'est présenté [au plaignant], ce dernier s'est adressé à lui en anglais concernant des véhicules tout terrain dans la région. [L'agent] ne se souvient pas que [le plaignant] ait demandé d'être servi en français. La GRC affirme que si [l'agent] avait été au courant du fait qu'il lui fallait répondre [au plaignant] en français, il aurait pris les dispositions nécessaires pour qu'un agent francophone réponde à l'appel.

Il est important de souligner que le ministère de la Sécurité publique reconnaît non seulement le droit des citoyens du Nouveau-Brunswick d'obtenir des services dans la langue de leur choix, mais aussi l'obligation du gouvernement et du service de police d'informer les citoyens de ce droit. Le ministère de la Sécurité publique comprend également que des salutations dans les deux langues officielles constituent un élément clé de l'offre active de service. Dans ce cas, il semble que le plaignant [...] aurait pu facilement avoir accès à des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles et que les résultats de votre enquête vous permettraient peut-être de déterminer pourquoi ces services n'ont pas été fournis.

Le 1^{er} octobre 2014, [le plaignant] nous a indiqué ne pas être au courant de cette lettre en dépit du fait que son nom apparaisse dans la liste des personnes auxquelles le Ministère en a envoyé une copie. Nous lui en avons donc envoyé une copie électronique le même jour. Après avoir pris connaissance de la lettre, le plaignant a exprimé son désaccord quant à la position du Ministère. En effet, en lisant cette lettre, [le plaignant] a eu l'impression qu'on laissait entendre qu'il avait une part de responsabilité dans le fait de ne pas avoir obtenu de service en français. Par ailleurs, [le plaignant] a précisé qu'il avait répondu à l'appel de [l'agent] en français, en disant « Oui allô » et que cela aurait pu être un indicateur de sa préférence linguistique.

À la lumière de ce qui précède, nous sommes en mesure de tirer des conclusions probantes sans qu'il soit nécessaire de poursuivre notre enquête ou d'invoquer tout pouvoir additionnel tel que conféré à un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.

3. Analyse et observations

En ce qui concerne les attributions d'un membre de la GRC au Nouveau-Brunswick, La *Loi sur la police* du Nouveau-Brunswick dispose comme suit :

2(2) Sur tout le territoire du Nouveau-Brunswick et lorsqu'il exerce ses fonctions pour le compte de la province, chaque membre de la Gendarmerie royale du Canada, chaque membre d'un corps de police et chaque constable auxiliaire nommé en vertu de la présente loi est investi de tous les pouvoirs, autorité, privilèges, droits et immunités d'un agent de la paix et d'un constable; de plus, il est d'office un inspecteur en vertu de la *Loi sur les transports routiers*, un agent de la paix en vertu de la *Loi sur les véhicules à moteur* et un agent de conservation en vertu de la *Loi sur le poisson et la faune*, et lorsqu'il a au moins le grade de caporal, il peut également exercer les pouvoirs qu'accorde l'article 9 de la *Loi sur la prévention des incendies*.

Par conséquent, lorsqu'un membre de la GRC agit pour le compte du Nouveau-Brunswick en vertu de l'entente sur les services de police provinciaux, il est un « agent de la paix » au sens de la LLO. À cet égard, l'affaire qui nous occupe porte sur la non-application alléguée des dispositions de la LLO concernant les services de police, notamment :

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.

[Nous soulignons]

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).

Dans ce cas-ci, soulignons que le membre du public n'est pas directement entré en communication avec un agent de la paix. En effet, [le plaignant] a, au préalable, téléphoné au centre de répartition de la GRC. S'étant exprimé en français en parlant au répartiteur qui a répondu à son appel, [le plaignant] a, de ce fait, indiqué la langue de son choix. Ainsi, le répartiteur aurait dû déduire que [le plaignant] s'attendait à ce qu'on donne suite à sa requête dans cette même langue. Contrairement à ce que laisse entendre l'institution, il n'était donc pas nécessaire que le plaignant « [demande] expressément [...] qu'un agent francophone communique avec lui ».

Les répartiteurs jouent un rôle déterminant dans la chaîne de communication entre le public et les agents de la GRC. En effet, ils constituent le premier maillon de cette chaîne puisque c'est à eux que s'adressent les citoyens en premier lieu. Les répartiteurs devraient être en mesure de répondre aux appels des membres du public dans la langue officielle choisie par ces derniers, et

s'assurer de recourir aux agents ayant les compétences linguistiques requises pour y donner suite. De plus, il apparaît fondamental que les répartiteurs précisent aux agents la préférence linguistique des membres du public afin que ceux-ci sachent dans quelle langue la communication devra se dérouler. Dans l'affaire qui nous occupe, il nous semble donc évident que le répartiteur a commis un manquement.

Les renseignements fournis par la GRC quant aux compétences linguistiques des membres relevant du détachement de Sackville (dont fait maintenant partie la municipalité de Memramcook) laissent croire que ce détachement a la capacité de servir adéquatement les municipalités se trouvant sur son territoire; et ce, dans les deux langues officielles. Il aurait donc été possible de mettre [le plaignant] en communication avec un agent en mesure de parler en français. Cela est confirmé par le Ministère qui, rapportant une affirmation de la GRC, nous informe que « si [l'agent] avait été au courant du fait qu'il lui fallait répondre [au plaignant] en français, il aurait pris les dispositions nécessaires pour qu'un agent francophone réponde à l'appel ».

Le manquement du répartiteur explique donc pourquoi, en téléphonant [au plaignant], l'agent [de la GRC] ne connaissait pas la langue officielle choisie par celui-ci lors de son appel initial. Raison pour laquelle il aurait dû, par précaution, faire l'offre active de service au plaignant; c'est-à-dire qu'il aurait dû offrir à ce dernier le choix de se faire servir en français ou en anglais. D'après les allégations présentées dans la plainte et les renseignements fournis par le Ministère, tout porte à croire que cette offre active n'a pas eu lieu. Le paragraphe 31(1) cité ci-dessus prévoit pourtant l'obligation incombant à un agent de paix d'informer tout membre du public de ce choix. En d'autres termes, les membres du public n'ont pas besoin de demander un service dans la langue officielle de leur choix.

Cette obligation semble être comprise et reconnue par le Ministère, selon lequel « des salutations dans les deux langues officielles constituent un élément clé de l'offre active de service ». Il est donc regrettable que [le plaignant] n'ait pas reçu l'offre de se faire servir dans la langue officielle de son choix, et ce, même après avoir répondu en français à l'appel de [l'agent] (« Oui allô »). Il nous semble évident que si l'échange entre l'agent [...] et [le plaignant] s'est déroulé en anglais, c'est justement parce que ce dernier n'a pas eu le choix.

4. Conclusion

Force est de constater que les droits linguistiques [du plaignant] n'ont pas été entièrement respectés lorsqu'il a communiqué avec la GRC au mois de juillet 2014. Étant donné que le Ministère ne nie pas les allégations du plaignant, nous en concluons que cette plainte est fondée.

Notre analyse fait ressortir deux éléments à l'origine de l'incident rapporté par [le plaignant] :

- d'une part, en faisant suivre la requête du plaignant, le répartiteur n'a pas tenu compte du choix de langue effectué par celui-ci lors de son appel;

- d'autre part, le plaignant n'a pas reçu d'offre active de service de la part de l'agent qui l'a rappelé.

Il est à noter que la *Loi sur la police* du Nouveau-Brunswick prévoit ce qui suit :

PARTIE I

ATTRIBUTIONS DE LA PROVINCE ET DES MUNICIPALITÉS EN MATIÈRE DE POLICE

1.1(1) Le Ministre [de la Sécurité publique] doit

[...]

b) coordonner le travail et les efforts des corps de police et de la Gendarmerie royale du Canada à l'intérieur de la province.

1.1(3) Sous réserve de la présente loi et des règlements, le Ministre peut émettre des principes directeurs et des directives à l'un quelconque des corps de police à l'intérieur de la province pour atteindre les buts du paragraphe (1).

Cela nous amène à recommander ce qui suit :

À titre d'institution responsable de la coordination des services de police à travers le Nouveau-Brunswick, que le ministère de la Sécurité publique :

a) exige que les répartiteurs de la GRC consignent, dès le premier contact, la préférence linguistique des clients afin d'assurer une continuité dans la chaîne de communication;

b) veille à ce que les autorités de la Division J de la GRC insistent auprès des membres de cette dernière sur le principe et la raison d'être de l'offre active.

Dans l'éventualité où le plaignant n'est pas satisfait de nos conclusions, il peut former un recours devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, en vertu du paragraphe 43(18) de la LLO.

Conformément au paragraphe 43(16) de la LLO, nous transmettons respectueusement ce rapport au premier ministre, au sous-ministre de la Sécurité publique, au commandant divisionnaire de la GRC, ainsi qu'au plaignant.

La commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

[Original signé par]

Katherine d'Entremont, M.A.P.

Signé à Fredericton,
dans la Province du Nouveau-Brunswick,
ce 13^e jour de novembre 2014