



Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1998

Canada

Présentation amélioré des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/70-1998

ISBN 0-660-60736-0



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada
K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport de rendement

**Pour la période
se terminant le 31 mars 1998**

L'hon. Andy Scott, C.P, député
Solliciteur général du Canada

Table des matières

Tableaux des principaux engagements.....	1
Liste des tableaux et des figures	2
Sommaire	3
SECTION I Le message	4
SECTION II Aperçu de la Commission des plaintes du public contre la GRC.....	5
Mandat, mission et valeurs	5
Objectifs stratégiques	5
Cadre de fonctionnement	5
Objectifs opérationnels	6
Priorités de la Présidente de la Commission.....	6
Organisation de la Commission	6
Secteur d'activité.....	7
SECTION III Rendement de la Commission des plaintes du public contre la GRC.....	9
A. Attentes relatives au rendement.....	9
B. Réalisations en matière de rendement.....	10
1. Recommandations de la Présidente.....	11
2. Audiences publiques.....	14
3. Demandes de révision.....	14
4. Réception des plaintes	16
5. Préparation en vue de l'an 2000.....	18
SECTION IV Rendement financier	19
Aperçu du rendement financier.....	19
SECTION V Autres renseignements	21
A. Liste des rapports législatifs et des rapports de la Commission	21
B. Pour plus d'information, communiquer avec.....	21
C. Processus de révision des plaintes.....	22
D. Processus de révision du règlement des plaintes.....	23
E. Lois appliquées par la Commission des plaintes du public contre la GRC	25

Tableau des principaux engagements

services aux Canadiens	résultats escomptés	réalisations figurant à la :
contribution à la sécurité de la société au moyen de la révision indépendante et impartiale des plaintes du public contre la GRC	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports sur les recommandations formulées au Commissaire de la GRC 	<ul style="list-style-type: none"> • Section III B 1 du RRC (pages 12-13)
	<ul style="list-style-type: none"> • pourcentage des recommandations appuyées par le Commissaire de la GRC 	<ul style="list-style-type: none"> • section III B 1 du RRC (pages 12-13)
	<ul style="list-style-type: none"> • modifications aux pratiques, aux politiques et aux procédures de la GRC 	<ul style="list-style-type: none"> • section III B 1 du RRC (pages 12-13)
	<ul style="list-style-type: none"> • normes en matière de service atteintes ou dépassées 	<ul style="list-style-type: none"> • section III B du RRC (pages 10-15)
	<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisation du public à l'existence et au mandat de la Commission 	<ul style="list-style-type: none"> • section III B du RRC (pages 9-10)

Liste des tableaux et des figures

Organigramme	8
Graphiques	
Graphique 1 : Résultats des recommandations de la Présidente.....	13
Graphique 2 : Nombre de rapports terminés.....	15
Graphique 3 : Nombre de demandes de révision	16
Graphique 4 : Nombre de demandes de révision classées pendant l'année au cours de laquelle elles ont été reçues	16
Graphique 5 : Nombre de plaintes par année.....	17
Graphique 6 : Nombre de plaintes reçues par la Commission.....	17
Tableaux financiers	
Tableau financier 1 : Besoins financiers par autorisation	19
Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	20
Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	20

Sommaire

Le principal défi auquel fait face la Commission des plaintes du public contre la GRC (la Commission) est la suppression de l'arriéré de cas à l'étude. À la fin de l'exercice 1997-1998, l'arriéré s'établissait à 541 cas.

Ce défi s'accompagne de la nécessité de réorganiser la Commission pour qu'elle puisse traiter plus efficacement les demandes de révision sans sacrifier la qualité et l'objectivité. En outre, la Commission examinera la possibilité de recourir aux méthodes substitutives de règlement des différends comme la médiation afin de résoudre à l'amiable les plaintes et les demandes de révision.

Au cours du dernier exercice, la principale réalisation de la Commission a été le nombre de recommandations de la Présidente que le Commissaire de la GRC a acceptées, ainsi que les modifications et les ajouts à la politique de la GRC qui en ont résulté. Ces recommandations et ces résultats sont présentés aux pages 11 à 14 du présent rapport.

Par suite de la nomination de la nouvelle Présidente de la Commission et de l'arrivée d'un nouveau directeur exécutif, la Commission est sur le point d'entreprendre le remaniement des processus de traitement et de révision des plaintes. Les résultats de ces activités seront présentés dans les rapports de rendement de la Commission au cours des deux prochaines années.

Section I : Le message

Le rôle de la Commission des plaintes du public contre la GRC (la Commission) consiste à aider à maintenir les relations harmonieuses qui doivent exister entre le public et la GRC. La Commission a pour mandat principal de veiller à ce que le public et les membres de la GRC soient traités avec équité et impartialité pendant le processus de révision des plaintes du public.

Après près d'une décennie d'existence, les activités de la Commission, en particulier le processus de révision des plaintes, sont devenues à de nombreux égards trop compliquées. Il en a résulté principalement un arriéré de cas non résolus. Ce phénomène a eu pour effet de restreindre les avantages qui devraient résulter de la résolution rapide des différends entre le public et les membres de la GRC.

Dans son rapport de 1996-1997, le vérificateur général du Canada a critiqué l'arriéré de la Commission, qui remonte à cinq ans. En réponse à ces critiques, la Présidente de la Commission a entrepris de remanier le processus de traitement des plaintes en vue de réduire à quatre mois le délai d'exécution d'une révision. Les autres réponses détaillées au rapport du vérificateur général figurent dans le rapport suivant. Qu'il suffise de dire qu'à l'avenir, la Commission visera toujours à recourir aux méthodes les moins officielles et les plus efficaces pour résoudre les plaintes sans s'écarter des principes de l'impartialité, de l'équité et de la transparence.

La Commission espère mettre véritablement en œuvre les modifications dont il est fait état dans le présent rapport au cours de l'exercice 1998-1999. Elle s'attend ainsi à ce que ces changements aboutissent à une amélioration sensible du service qu'elle offre aux Canadiens.

Section II : Aperçu de la Commission des plaintes du public contre la GRC

Mandat, mission et valeurs

Mandat

Le mandat de la Commission est défini à la partie VII de la *Loi sur la GRC*. Les principales activités de la Commission sont les suivantes :

- recevoir les plaintes du public;
- procéder à une révision lorsque des personnes ne sont pas satisfaites de la façon dont la GRC a réglé leurs plaintes.

Énoncé de mission

La Commission des plaintes du public contre la GRC contribue à la confiance du public dans la qualité du maintien de l'ordre fourni par la GRC.

Valeurs opérationnelles

Les valeurs fondamentales au nom desquelles la Commission remplit sa mission sont les suivantes :

- Défendre les droits de tous les membres de la société énoncés dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et en vertu des lois du Canada.
- Veiller à ce que les membres du public et les responsables de l'application de la loi soient traités d'une manière équitable et impartiale.
- Communiquer efficacement les travaux de la Commission aux plaignants, aux membres de la GRC et au public.

Objectifs stratégiques

Les valeurs opérationnelles de la Commission peuvent se traduire par les objectifs stratégiques suivants :

- Faire en sorte que les plaintes soient traitées dans un délai raisonnable.
- Exécuter une stratégie de communication afin d'informer le public de l'existence de la Commission et de son rôle dans le domaine de l'application de la loi.

Cadre de fonctionnement

La Commission est un organisme gouvernemental indépendant. Elle relève du Parlement par l'entremise du Solliciteur général du Canada; cependant ce dernier ne se mêle pas des activités internes de la Commission.

Même si la Commission s'en remet normalement à la bonne volonté de la GRC pour obtenir des renseignements qui s'appliquent à une plainte, elle dispose du pouvoir en vertu de la loi de procéder à ses propres enquêtes ou de convoquer des audiences publiques lorsque la Présidente le juge nécessaire.

Le principal bénéficiaire des travaux de la Commission est le public canadien. Toutes les fois que la Commission constate que la politique, les procédures ou la conduite de certains membres de la GRC causent des problèmes, les correctifs apportés visent le bien du public en général et celui de la GRC en particulier.

Objectifs opérationnels

- Réduire le nombre de demandes de révision au moyen des méthodes substitutives de règlement des différends.
- Raccourcir le délai d'exécution des révisions au moyen de processus plus souples.
- Accélérer le déroulement des audiences publiques.
- Veiller à ce que le public soit conscient de son droit de formuler des plaintes au sujet de la conduite de membres de la GRC et de faire examiner par la Commission la façon dont la GRC a réglé ces plaintes.

Priorités de la Présidente de la Commission

- Supprimer l'arriéré de demandes de révision.
- Introduire le recours aux méthodes substitutives de règlement des différends.
- Mettre en œuvre un plan de communication stratégique pour la Commission.
- Établir une structure de planification plus solide et plus efficace pour la Commission.

Organisation de la Commission

La Commission des plaintes du public contre la GRC (la Commission) a été établie en vertu de la partie VI de la *Loi sur la GRC* en tant qu'organisme quasi-judiciaire indépendant et impartial chargé de recevoir les plaintes de membres du public et d'examiner la manière dont la GRC règle ces plaintes.

La Commission se compose d'une présidente à temps plein, d'un vice-président, de membres représentant chaque province et territoire contractant et d'au plus trois autres membres. Ces personnes sont toutes nommées par décret du gouverneur en conseil pour un mandat de trois à cinq ans. La Présidente est membre à temps plein, tandis que les autres membres peuvent être nommés à temps plein ou à temps partiel. Un suppléant peut être nommé pour agir à la place d'un membre de la Commission, à l'exception de la Présidente. La principale fonction des membres est de diriger les audiences auxquelles ils ont été affectés par la Présidente. La partie VI de la *Loi sur la GRC* décrit la constitution et l'organisation de la Commission.

Chaque province ou territoire qui a conclu une entente avec la GRC pour la prestation de services de police est représenté à la Commission. Son représentant est nommé après

consultation du ministre provincial ou territorial, ou autre représentant élu, qui est responsable de la police. Aucun membre de la GRC ne peut siéger à la Commission.

La Présidente de la Commission en assure la direction et peut déléguer au vice-président les pouvoirs et les fonctions que lui confère la loi, sauf le pouvoir de la Présidente de déléguer et la responsabilité de présenter le rapport annuel de la Commission. La Présidente doit préparer un rapport annuel sur les activités de la Commission au cours de l'année écoulée et dans lequel elle présente ses recommandations, le cas échéant. Le Solliciteur général du Canada doit déposer un exemplaire de ce rapport devant les deux chambres du Parlement.

La structure organisationnelle de la Commission telle qu'elle existait le 31 mars 1998 figure à la page 8. Le bureau de la région de l'Ouest se trouve à Surrey (Colombie-Britannique) et s'occupe des plaintes et des enquêtes venant de cette province, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et des provinces des Prairies. Le bureau de la région de l'Ouest est doté d'un directeur régional, d'enquêteurs et d'un personnel de soutien. L'administration centrale de la Commission, située à Ottawa, s'occupe des plaintes venant de l'Ontario, du Québec et des provinces de l'Atlantique, ainsi que de toutes les révisions effectuées par la Commission.

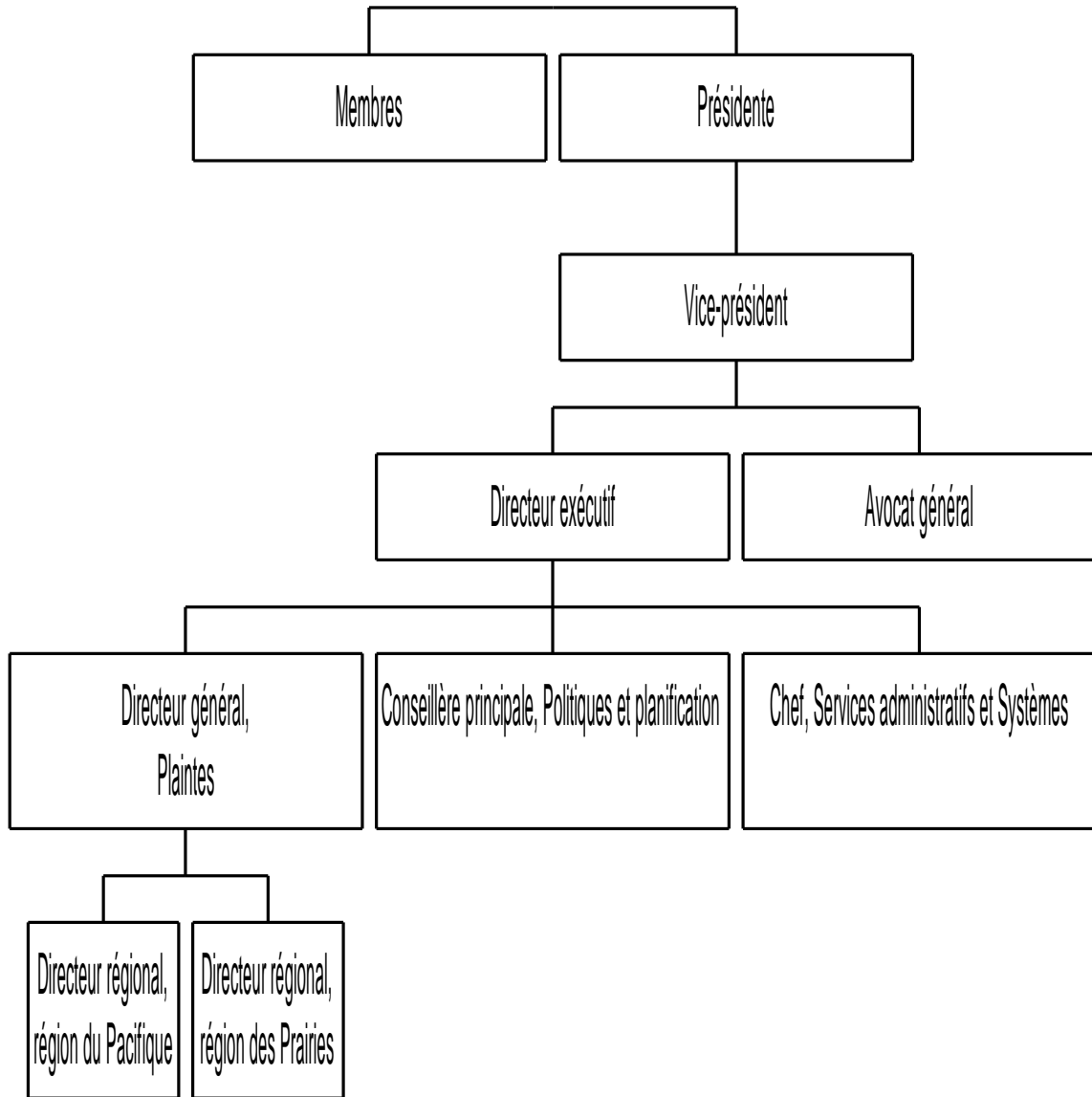
Conformément au décret C.P. 1986-2904, la Commission est réputée être un ministère pour l'application de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

La Présidente de la Commission relève du Parlement auquel elle présente un rapport annuel déposé par le Solliciteur général du Canada.

Secteur d'activité

La Commission a un secteur d'activité : recevoir les plaintes et examiner le règlement de celles-ci par la GRC.

Organigramme
Commission des plaintes du public contre la GRC



*Cet organigramme représente la structure organisationnelle de la Commission telle qu'elle existait le 31 mars 1998.

Section III : Rendement de la Commission des plaintes du public contre la GRC

Dépenses prévues	3 545 000 \$
<i>Total des autorisations</i>	<i>3 901 000 \$</i>
1997-1998 Dépenses réelles	3 812 000 \$

A. Attentes relatives au rendement

Les parties VI et VII de la *Loi sur la GRC* visent principalement à offrir au public la possibilité d'obtenir un traitement équitable et impartial de ses plaintes et à protéger les membres de la GRC contre les plaintes frivoles ou vexatoires du public.

Dans le rapport qu'il a présenté à la Chambre des communes en décembre 1997, le vérificateur général du Canada a consacré un chapitre (34) à la Commission. Il y a critiqué certains aspects de la gestion de la Commission. Trois points ont prêté le flanc à ses critiques :

- Le processus de révision des plaintes et des audiences publiques de la Commission est lent et lourd. Elle doit rationaliser le processus de révision et offrir une formation adéquate à ses membres qui sont chargés de la tenue des audiences.
- La Commission doit adopter une stratégie de communication pour informer les Canadiens au sujet de leur droit de demander une révision lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont la GRC a réglé leurs plaintes.
- La Commission doit améliorer ses mesures de rendement afin de broser un tableau complet qui démontre sa contribution au processus de règlement des plaintes du public et l'efficacité de ce processus.

La nouvelle Présidente de la Commission, qui a été nommée en octobre 1997, a accepté de relever le défi de renouveler la Commission pendant son mandat. Voici ses priorités :

- supprimer l'arriéré de demandes de révision;
- accélérer le processus de révision en accroissant la souplesse des procédures de la Commission;
- incorporer des méthodes substitutives de résolution des différends pour le règlement des plaintes;
- améliorer l'efficacité générale des audiences de la Commission;
- sensibiliser davantage le public aux responsabilités et aux activités de la Commission.

Pour donner suite aux priorités de la Présidente, la Commission a entrepris une réorganisation en profondeur qui sera terminée au cours des prochains mois. Elle a déjà pris certaines mesures. Par exemple, le bureau régional de la Commission à Edmonton a été fermé, et ses fonctions ont été regroupées avec celles du bureau régional de Vancouver au nouveau bureau de la région de l'Ouest, à Surrey (C.-B.). Il en résultera la création de trois postes au bureau de Surrey, qui continuera d'être le principal bureau de

réception des plaintes de la Commission. Le bureau de l'avocat général a été aboli, d'où la réaffectation des titulaires de deux postes à des fonctions de base.

Les autres activités de réorganisation de la Commission sont les suivantes. Le secteur des opérations a été subdivisé en deux sections : la Section des plaintes et la Section des révisions. La Section des plaintes, composée d'un personnel réduit à l'administration centrale et englobant le bureau de la région de l'Ouest, s'emploiera à développer la capacité de faciliter la résolution à l'amiable ou par voie de médiation d'une plus grande proportion des plaintes reçues. Cette section aura en outre recours à des médiateurs contractuels pour aider les parties à résoudre leurs différends.

La Section des révisions sera située entièrement à l'administration centrale. Elle comprendra deux sous-sections : la sous-section des révisions et la sous-section de l'arriéré. La nouvelle sous-section des révisions aura pour objectif d'améliorer dans une large mesure le service au public en répondant rapidement aux nouvelles demandes de révision. La sous-section de l'arriéré a pour objectif de supprimer l'arriéré de cas d'ici la fin de l'exercice 2000-2001.

Un nouveau poste, celui de greffier et de directeur des projets spéciaux, est également créé. La fonction de cette personne consiste à faire la mise au point critique sur les audiences et les grandes enquêtes.

Enfin, pour renforcer la capacité de la Commission en matière de planification des politiques, de mesure du rendement et de communication, une nouvelle Section des politiques et de la planification est créée, et un deuxième conseiller principal en politiques ainsi qu'un conseiller principal en communications sont nommés. La Commission élaborera un plan opérationnel en 1998-1999, qui comprendra les dates cibles et les mesures du rendement. Le plan opérationnel aura pour objet de tracer un portrait plus complet de la Commission pour démontrer sa contribution au processus de règlement des plaintes du public et l'efficacité générale de ce processus. En outre, une stratégie et un plan de communication seront établis et mis en œuvre en 1998-1999. Le principal but du plan de communication sera de sensibiliser tous les Canadiens à leur droit de formuler des plaintes et de faire en sorte qu'un organisme indépendant et impartial examine la façon dont la GRC règle ces plaintes.

B. Réalisations en matière de rendement

Comme l'indique le tableau des principaux engagements à la page 1, l'engagement prépondérant de la Commission consiste à contribuer à la sécurité de la société au Canada au moyen de la révision indépendante et impartiale de la façon dont la GRC règle les plaintes du public contre elle. En publiant des renseignements sur les recommandations de la Présidente au Commissaire de la GRC, la Commission peut démontrer comment elle contribue à l'amélioration de la GRC. Si le Commissaire de la GRC accepte la majorité des recommandations de la Commission, cela signifie qu'il les considère comme utiles. Le nombre de modifications apportées aux pratiques, aux politiques et aux procédures de la GRC par suite des recommandations de la Présidente en témoigne.

Les normes en matière de service consistent à offrir un service :

- équitable, impartial et responsable;
- fiable, opportun et accessible;
- ouvert et clair;
- souple et qui se prête à l'amélioration;
- qui constitue une utilisation judicieuse de l'argent des contribuables;
- de concert avec tous les Canadiens.

Toutes les modifications apportées à la structure et aux procédures de la Commission au cours de l'exercice 1998-1999 ont trait au désir de la Commission de se conformer à ses normes en matière de service. En supprimant l'arriéré, en recourant aux méthodes substitutives de règlement des différends pour résoudre les affaires avant qu'elles deviennent des plaintes officielles et en réduisant le temps nécessaire pour mener à bonne fin les révisions, la Commission se conformera à ses normes en matière de service.

1. **Recommandations de la Présidente**

Comme il a été indiqué plus haut, la mission de la Commission des plaintes du public contre la GRC consiste à contribuer à la confiance du public dans la qualité du maintien de l'ordre fourni par la GRC. La Commission est l'organisme mandaté par le Parlement pour examiner la façon dont la GRC fait enquête sur les plaintes du public. Tout comme un ombudsman, la Commission formule des recommandations pour améliorer la GRC et ses pratiques.

Les recommandations de la Présidente sont classées en deux catégories : **préventives** ou **curatives**.

Les **recommandations préventives** ont pour but d'informer le Commissaire sur la manière d'empêcher certaines situations de se répéter et elles ont trait à diverses méthodes comme :

l'orientation supervisée : le membre de la GRC doit mettre à jour ses connaissances en matière de politiques, de procédures et de ressources de la GRC sous la direction d'un superviseur;

la révision des politiques : le superviseur doit revoir les politiques et lois avec le ou les membres concernés
ou avec tout le détachement;

la révision des procédures : le superviseur doit examiner les procédures en vigueur avec les membres concernés ou avec l'ensemble du détachement;

la révision des ressources : le superviseur doit examiner la disponibilité des ressources avec le ou les membres contre lesquels la plainte a été déposée. Cela peut consister, entre autres, à communiquer avec des

professionnels d'autres disciplines ou à effectuer des recherches dans la base de données du Système de récupération des renseignements judiciaires (SRRJ);

la formation plus poussée : le ou les membres contre lesquels la plainte a été déposée doivent suivre une formation plus poussée;

la mise en œuvre, la révision ou la modification de la politique : il faut réviser ou modifier les politiques existantes ou en mettre une nouvelle en œuvre.

Les **recommandations curatives** ont pour but de fournir au Commissaire de l'information qui peut aider à régler une plainte. Il peut s'agir de :

présenter des excuses : la GRC ou le ou les membres en cause présentent des excuses au plaignant;

pousser l'enquête plus loin : on procède à une enquête plus approfondie sur la plainte;

communiquer plus d'information : les plaignants reçoivent plus d'information détaillée sur leur plainte.

Le graphique 1 présente de l'information sur le nombre de recommandations préventives et curatives formulées par la Présidente au cours d'un exercice et le nombre de recommandations que le Commissaire de la GRC a acceptées ou refusées. En général, la plupart des recommandations sont préventives. Par exemple, la Présidente suggère de rappeler à un membre la politique de la GRC concernant une certaine question ou elle demande à la GRC d'envisager l'élaboration d'une nouvelle politique pour faire face à des questions particulières. En outre, le graphique montre que dans environ les deux tiers des cas, le Commissaire souscrit aux recommandations formulées par la Présidente. Par conséquent, dans la majorité des cas, la Présidente de la Commission peut aider la GRC à améliorer la prestation de son service au public canadien.

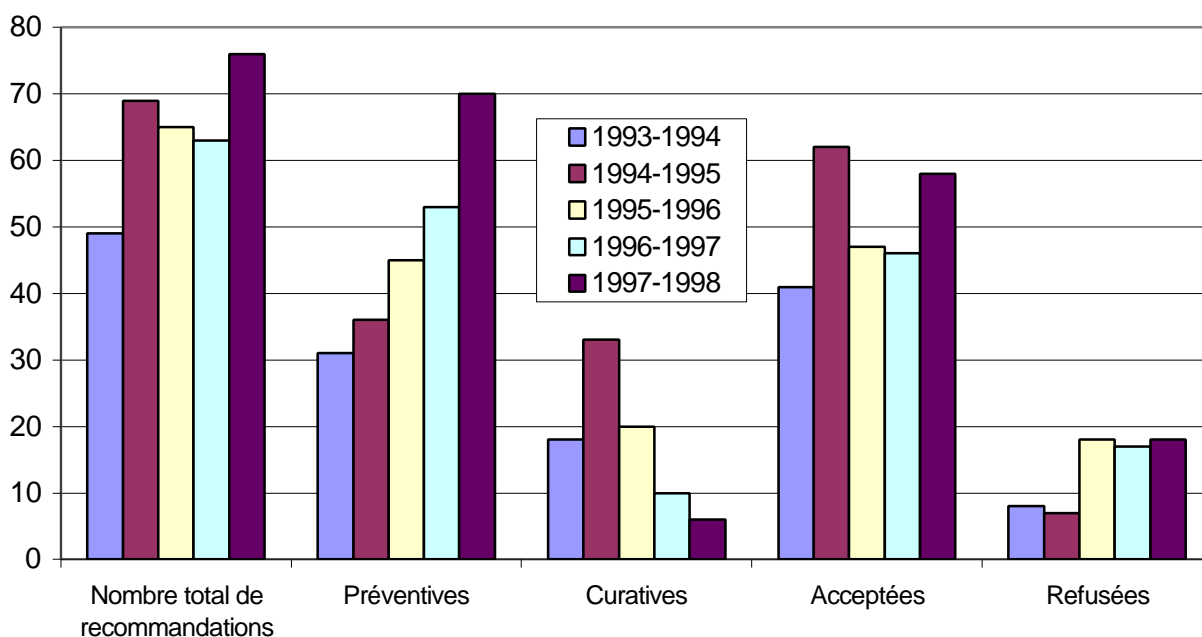
Les exemples suivants témoignent de l'impact qu'a la Commission sur les politiques de la GRC et du succès qu'elle obtient dans l'exercice de sa mission qui consiste à montrer au public que la GRC constitue le meilleur corps policier possible.

La Présidente a recommandé au Commissaire d'envisager l'élaboration d'une politique et de segments de programmes de formation pour que les membres de la GRC puissent connaître certaines questions relatives aux enquêtes sur les agressions sexuelles fondées sur les souvenirs refoulés. *Résultat* : un nouveau cours destiné aux responsables des enquêtes sur les agressions sexuelles, qui fait appel à des moniteurs professionnels et qui porte sur les souvenirs refoulés d'une agression sexuelle, est offert aux enquêteurs.

La Présidente a recommandé que la haute direction de la Division «E» élabore, avec l'agent chargé d'une division particulière, une politique relative aux besoins hygiéniques des personnes en détention. *Résultat* : une nouvelle politique a été mise en œuvre et comprend les mesures correctrices nécessaires pour permettre au personnel chargé de la garde de prisonniers de répondre de manière satisfaisante à leurs besoins hygiéniques.

La Présidente a recommandé qu'un commandant de détachement prenne les mesures nécessaires pour mettre en œuvre un accord ou un protocole entre le détachement et l'organisme chargé de la protection des enfants conformément à la politique de la division de la GRC. *Résultat* : l'agent chargé du détachement a confirmé que le commandant du détachement et le gestionnaire de district chargé de la protection de l'enfance pour les Services familiaux et sociaux avaient signé un tel protocole.

Graphique 1 : Résultats des recommandations de la Présidente



La Présidente a recommandé que le commandant de détachement prenne les mesures nécessaires pour que tous les membres soient conscients de leur devoir d'enquêter sur les rapports d'agression sexuelle, et notamment de prendre des notes et de faire des entrées dans le Système de récupération de renseignements judiciaires (SRRJ). La Présidente a également recommandé d'établir un protocole entre l'hôpital local et la GRC pour que tout rapport d'agression sexuelle présenté au personnel de

l'hôpital soit remis à la GRC pour enquêter. *Résultat* : le Commissaire a accepté qu'un protocole soit établi conformément à la recommandation.

La Présidente a recommandé que deux membres de la GRC suivent un cours de perfectionnement psychosocial pour améliorer leur interaction avec les femmes victimes de violence conjugale et avec les femmes qui offrent un soutien à ces victimes. *Résultat* : le Commissaire a convenu que les membres auraient pu être plus sensibles aux parties à la plainte. Au niveau de la Division, il a eu une modification de la politique concernant les voies de fait contre une conjointe. En outre, le détachement reçoit une copie de toutes les ordonnances et de toutes les révisions dès que le tribunal les met à la disposition des intéressés.

2. Audiences publiques

Après les manifestations qui ont eu lieu à l'Université de la Colombie-Britannique au cours de la conférence de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) en novembre 1997, la Commission a reçu un grand nombre de plaintes au sujet de la conduite de certains agents de la GRC qui ont participé à ces événements. Par conséquent, la Présidente a institué une enquête d'intérêt public le 9 décembre 1997. Par la suite, soit le 20 février 1998, la Présidente a convoqué une audience d'intérêt public pour examiner la question. Afin d'entendre rapidement les préoccupations du public, la Présidente a fixé l'audience à la mi-avril 1998. Cependant, en raison des circonstances relatives aux nombreuses parties en cause et du long délai de production des documents, la Commission a ajourné l'audience au 14 septembre 1998. L'audience portera sur les éléments suivants :

- les événements qui se sont produits au cours des manifestations survenues pendant la conférence de l'APEC ou qui y sont associés;
- il faut déterminer si la conduite des membres de la GRC qui ont participé aux événements était appropriée dans les circonstances;
- il faut déterminer si la conduite des membres de la GRC qui ont participé aux événements était conforme au respect des libertés fondamentales garanties par la *Charte des droits et libertés*.

La Commission a également reçu et envoyé aux parties intéressées les rapports intérimaires des comités qui ont participé aux audiences publiques *Brake/Peter-Paul* et *Farness*. Le rapport final de la Présidente concernant l'enquête publique *Wilson* a aussi été mené à bonne fin. Toutes ces audiences ont eu lieu en 1996-1997.

3. Demandes de révision

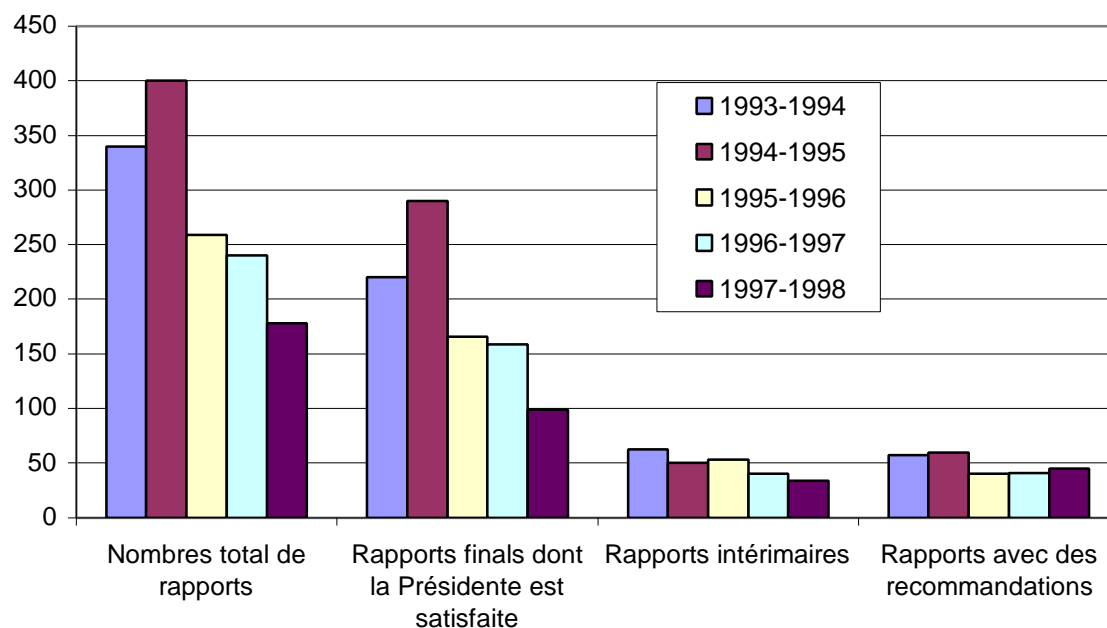
En 1997-1998, la Commission a reçu 275 demandes de révision de plaignants non satisfaits de la façon dont la GRC avait réglé leurs plaintes. Par ailleurs, la Présidente de la Commission a signé 178 rapports. Dans 99 de ces rapports, la Présidente a fait savoir qu'elle était satisfaite de la façon dont la GRC avait réglé la plainte. La Présidente

de la Commission a également produits 34 rapports intérimaires dans lesquels elle mentionnait qu'elle n'était pas satisfaite de la façon dont la GRC avait réglé la plainte et a formulé des recommandations pour que la GRC prenne d'autres mesures. Le Commissaire de la GRC doit répondre à chaque rapport intérimaire en indiquant les mesures qui ont été ou qui seront prises à la suite des conclusions et des recommandations de la Présidente de la Commission. Ces réponses du Commissaire ont été adressées dans 45 rapports finals de la Présidente de la Commission en 1997-1998.

Le graphique 2 indique le nombre de rapports de la Commission terminés chaque année, y compris :

- le nombre total de rapports;
- les rapports pour lesquels la Présidente est satisfaite du règlement des plaintes du public par la GRC;
- les rapports intérimaires, c.-à-d. les rapports contenant les conclusions et les recommandations de la Présidente, où celle-ci indique qu'elle n'est pas satisfaite du règlement des plaintes du public par la GRC;
- les rapports finals contenant les recommandations, c.-à-d. les rapports préparés après la réception de la réponse du Commissaire de la GRC au rapport intérimaire.

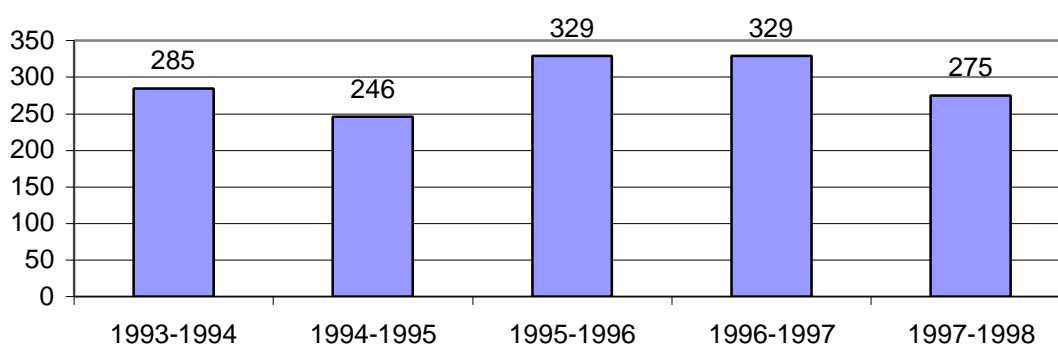
Graphique 2 : Nombre de rapports terminés



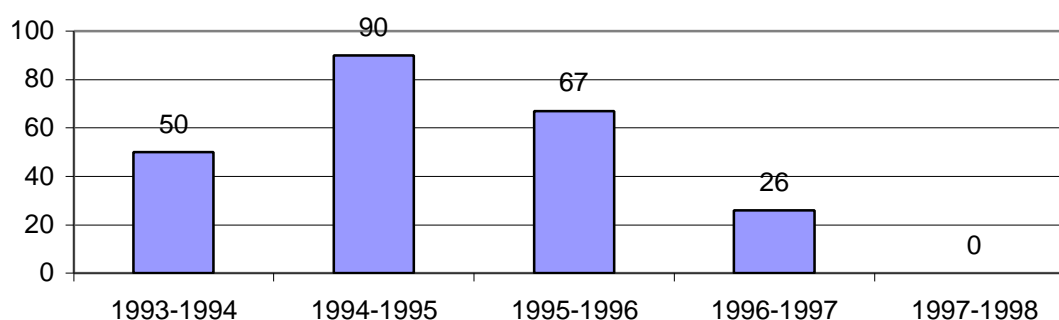
Comme il a été mentionné plus haut, la Commission fait face à un important arriéré. Le processus de plus en plus lourd de règlement des plaintes témoigne de l'allongement du temps nécessaire pour effectuer une révision ces dernières années. La réorganisation de la Commission vise à supprimer cet arriéré.

Pour les trois prochaines années, l'un des objectifs de la réorganisation est de faire en sorte qu'une section spéciale de la Section des révisions se consacre uniquement à l'élimination de l'arriéré. La suppression de l'arriéré d'ici la fin de l'exercice 2000-2001 constitue une priorité de la Présidente. Un autre objectif de la réorganisation est de simplifier le processus utilisé pour résoudre les plaintes et réduire le délai moyen de révision à 120 jours.

Graphique 3 : Nombre de demandes de révision



Graphique 4: Nombre de demandes de révisions classées pendant l'année au cours de laquelle elles ont été reçues



4. Réception des plaintes

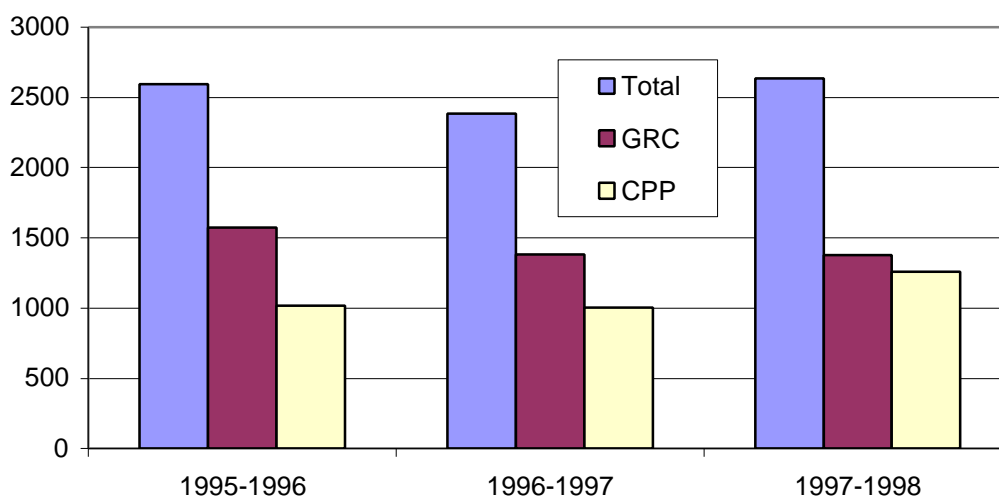
L'une des activités énumérées dans la partie VII de la *Loi sur la GRC* est la réception des plaintes et leur renvoi à la GRC pour enquête. Même si la Commission des plaintes du public contre la GRC n'a aucun contrôle sur ce facteur, le nombre de plaintes du public reçues est resté relativement stable au cours des quatre derniers exercices, soit environ 950 plaintes par année.

Cependant, au cours de l'année financière 1997-1998, deux événements ont donné lieu à une hausse du nombre de plaintes :

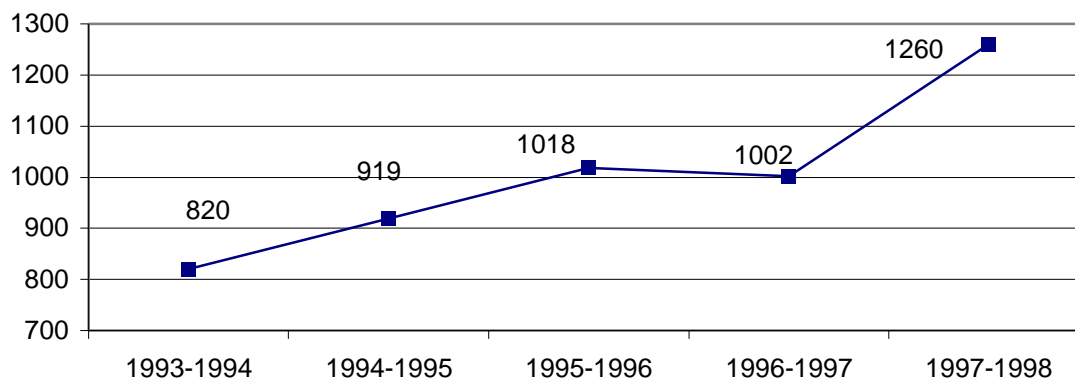
- les manifestations de mai 1997 à Saint-Sauveur et à Saint-Simon au Nouveau-Brunswick concernant les fermetures d'écoles annoncées;
- les événements survenus à Vancouver (Colombie-Britannique) en marge de la conférence de l'APEC à la fin de novembre 1997.

Au cours de la même période, le nombre de plaintes reçues directement par la GRC est demeuré assez stable, soit 1 400 par année. Le nombre total combiné de plaintes pour les trois dernières années figure au graphique 5.

Graphique 5 : Nombre de plaintes par année



Graphique 6 : Nombre de plaintes reçues par la Commission



Conformément à la norme relative à un service fiable, opportun et accessible, la réception des plaintes du public et leur renvoi à la GRC pour enquête ont lieu le plus rapidement possible. Toutefois, jusqu'à maintenant, la Commission n'a pris officiellement aucune mesure pour tenter de régler les questions avant de recevoir une plainte officielle. Il est prévu qu'après l'introduction des méthodes substitutives de règlement des différends dans le processus de réception des plaintes, le nombre de plaintes officielles pourrait être plus faible à l'avenir.

5. Préparation en vue de l'an 2000

Les systèmes informatiques de la Commission sont fournis par le ministère du Solliciteur général du Canada. Le Ministère ne dispose pas de systèmes essentiels à la réalisation de la mission des ministères et organismes gouvernementaux. Il possède une infrastructure moderne de réseau local, fondée sur les systèmes commerciaux ou les systèmes partagés du gouvernement qui répondent déjà aux exigences de l'an 2000 ou qui seront utilisés pour les finances, les ressources humaines et la gestion de l'information, sont en voie d'être mis à niveau ou d'être remplacés par des systèmes partagés du gouvernement qui sont conformes aux exigences de l'an 2000.

Section IV : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Au cours de l'exercice 1997-1998, par suite de départs à la retraite, de la fin d'une nomination pour une période déterminée et d'un congé de maternité, une somme de 260 378 \$ a été reçue au titre du crédit 5, fonds pour éventualités. En outre, la Commission a reçu, par l'entremise d'un budget supplémentaire des dépenses, une somme reportée de 95 963 \$.

Sommaire des crédits votés

A. Autorisations pour 1997-1998

Tableau financier 1 : Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	1997-1998 Dépenses prévues	1997-1998 Total des autorisations ¹	1997-1998 Réels
Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada			
50	Dépenses de fonctionnement	3 245	3 601
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	300	300
Total pour la Commission		3 545	3 901

¹Le total des autorisations correspond au budget principal des dépenses plus le budget supplémentaire des dépenses de 95 963 \$ pour la somme reportée de 1997-1998 et les fonds pour éventualités provenant du crédit 5 de 260 378 \$, soit au total 356 341 \$.

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues de la Commission par rapport aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)				
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Subventions législatives et contributions	Dépenses nettes totales
Réception et révision des plaintes <i>(total des autorisations)</i>	33	3,245	,3	3,545
(Réelles)	33	3,512	,3	3,812
Autres recettes et dépenses				
Coût des services fournis par d'autres ministères				0,468
Coût net du Programme				4,280

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission et dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Réelles 1995-1996	Réelles 1996-1997	Dépenses prévues 1997-1998	Total des autorisations¹ 1997-1998	Réelles 1997-1998
Réception et révision des plaintes	3,548	3,531	3,545	3,901	3,812

¹Le total des autorisations correspond au budget principal des dépenses plus le budget supplémentaire des dépenses de 95 963 \$ pour la somme reportée de 1997-1998 et les fonds pour éventualités provenant du crédit 5 de 260 378 \$, soit au total 356 341 \$.

Les tableaux 4 à 15 n'ont aucun rapport à la Commission.

Section V : Autres renseignements

A. Liste des rapports législatifs et des rapports de la Commission

Rapports annuels

De 1988-1989 à 1997-1998

Loi sur la GRC (Codification de la Commission)

Mars 1990

Lois fédérales et provinciales régissant

les organismes de surveillance

de la police - Comparaison des dispositions législatives

Juin 1991

B. Pour plus d'information, communiquer avec :

Administration centrale

C.P. 3423

Succursale D

Ottawa (Ontario)

K1P 6L4

Téléphone: (613) 952-4283

sans frais : 1-800-267-6637

Télécopieur : (613) 952-8045

C. Processus de révision des plaintes

Voici les genres de plaintes :

- plaintes du grand public, adressées directement à la GRC;
- plaintes du grand public adressées à la Commission ou aux organismes provinciaux de surveillance des corps de police;
- plaintes formulées par la Présidente de la Commission.

Chaque plainte est examinée de la façon suivante :

- premièrement, la GRC procède à une enquête;
- puis, le Commissaire de la GRC signale les résultats de l'enquête au plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait du rapport de la GRC et qu'il a demandé à la Commission d'effectuer une révision :

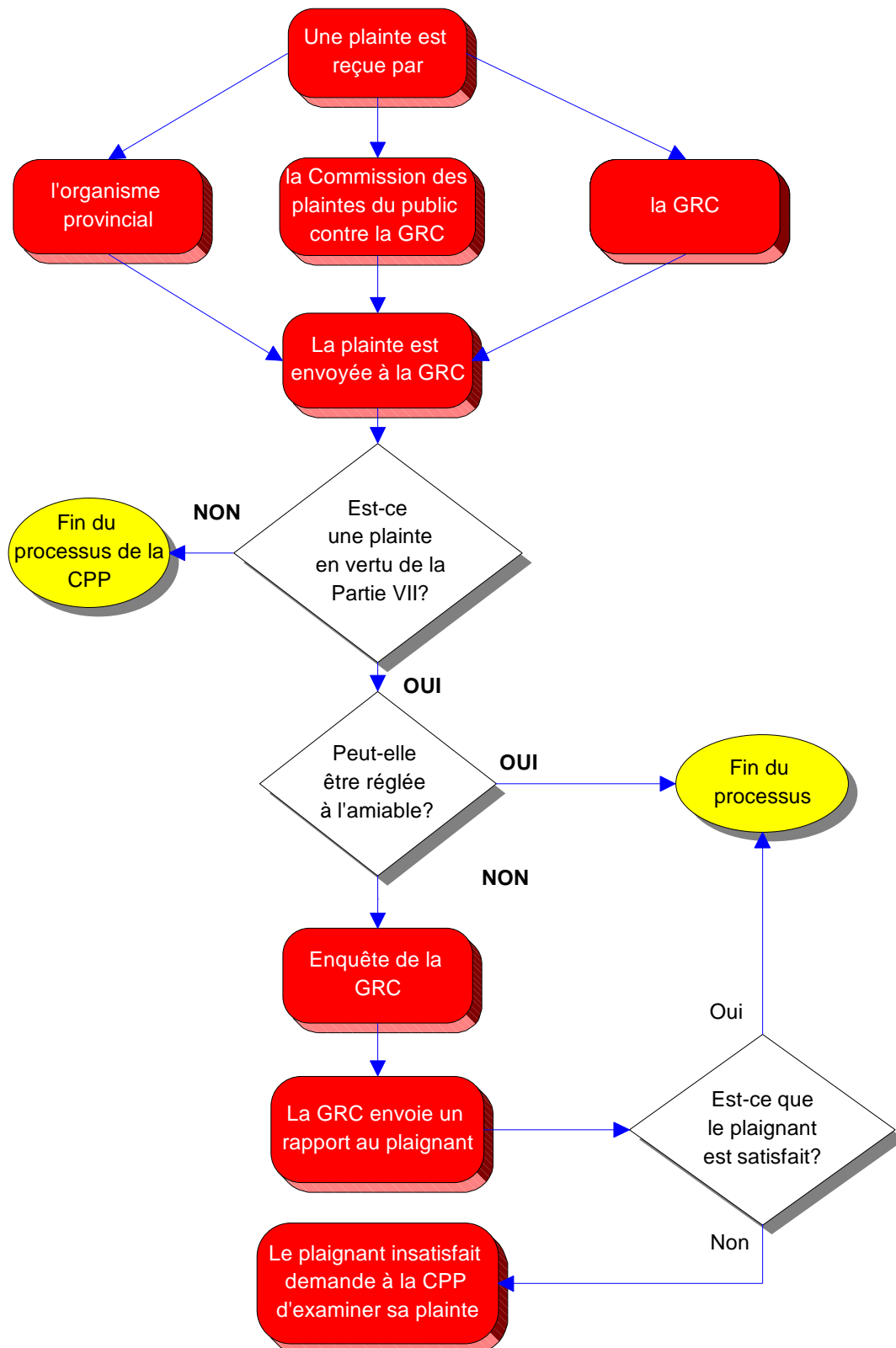
- la Présidente de la Commission peut demander à la GRC de procéder à une enquête plus poussée si l'enquête semble insuffisante;
- la Présidente de la Commission peut entreprendre sa propre enquête;
- la Présidente de la Commission peut tenir une audience publique.

Si la Présidente de la Commission est satisfaite de la façon dont la GRC a réglé la plainte, elle fait part par écrit de ses conclusions au plaignant, aux membres de la GRC en cause, au Commissaire de la GRC et au Solliciteur général.

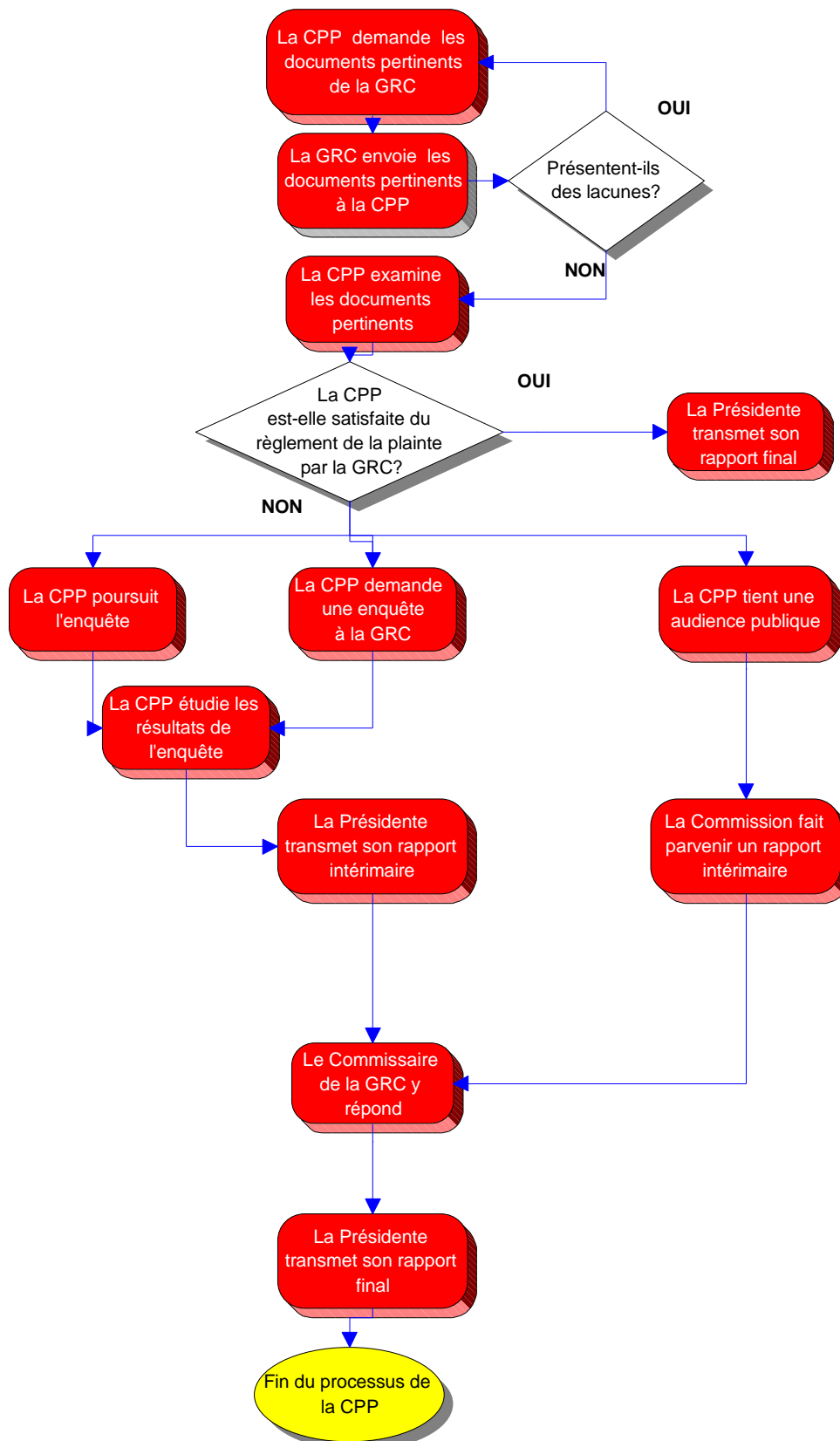
Si la Présidente de la Commission n'est pas satisfaite, elle fait parvenir un rapport intérimaire au Commissaire de la GRC et au Solliciteur général. Le rapport est traité de la façon suivante :

- le Commissaire de la GRC informe par écrit la Présidente et le Solliciteur général de toute mesure à prendre en réponse aux conclusions et aux recommandations de la Présidente, y compris la justification de la décision de ne pas prendre des mesures; puis
- la Présidente prépare un rapport final qui comprend le texte de la réponse du Commissaire ainsi que les recommandations finales de la Présidente et l'envoie au plaignant, aux membres de la GRC en cause, au Commissaire de la GRC et au Solliciteur général.

D. Processus de révision du règlement des plaintes



D. Processus de révision du règlement des plaintes



E. Lois appliquées par la Commission des plaintes du public contre la GRC

La Commission des plaintes du public contre la GRC assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante devant le Parlement :

Loi sur la Gendarmerie royale du Canada

S.R., ch. R-9, Partie VII