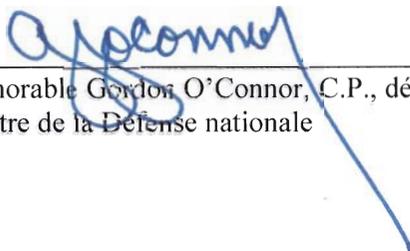


Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire

2006-2007

Rapport sur les plans et les priorités



L'honorable Gordon O'Connor, C.P., député
ministre de la Défense nationale

Table des matières

SECTION I – SURVOL	1
MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	2
DÉCLARATION DE LA DIRECTION.....	4
TABLEAU DE CONCORDANCE DE L'ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME.....	5
RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES	6
Ressources financières	7
Priorités	7
PLANS ET PRIORITÉS.....	12
Environnement opérationnel	12
Objectif stratégique no 1 : Garantir la qualité de la prestation des services et augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes	14
Objectif stratégique no 2 : Mieux se faire connaître des principaux intervenants, du public cible et des médias, et renforcer les liens avec ceux-ci	15
Objectif stratégique no 3 : Stabiliser l'environnement du travail afin d'améliorer le moral et l'efficacité de l'organisation.....	16
Objectif stratégique no 4 : Favoriser une culture fondée sur la confiance mutuelle, le respect et la reconnaissance afin de créer des relations harmonieuses dans le milieu de travail	16
Objectif stratégique no 5 : Veiller à la conformité avec les exigences des organismes centraux et de la Commission de sorte que celle-ci puisse affecter ses ressources au règlement des plaintes.....	17
SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE	18
ANALYSE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES PAR ACTIVITÉ DE PROGRAMME.....	19
Nom de l'activité de programme : Règlement des plaintes	19
Nom de l'activité de programme : Services généraux	21
SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	26
ORGANIGRAMME	27
TABLEAU 1 : PRÉVISIONS – DÉPENSES ET ETP	28
TABLEAU 2 : RESSOURCES SELON L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME	29
TABLEAU 3 : SERVICES REÇUS SANS FRAIS	29
TABLEAU 4 : VÉRIFICATIONS INTERNES ET ÉVALUATIONS	29

SECTION I – SURVOL

MESSAGE DU PRÉSIDENT

L'exercice 2006-2007 représentera la septième année d'activité complète de la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire (la Commission). Je n'ai été nommé que dernièrement président de la Commission, mais il me semble assez à propos que l'un de mes premiers dossiers soit la présentation du Rapport sur les plans et les priorités (RPP) du présent exercice, où l'on montre, selon moi, que la Commission a axé ses stratégies sur le règlement efficace des plaintes. En améliorant le traitement des plaintes, la Commission accroîtra la confiance de tous les Canadiens en la capacité de la police militaire d'atteindre les plus hautes normes de conduite dans l'exercice de ses fonctions de maintien de l'ordre.

Mon expérience dans les domaines de la justice militaire et de la surveillance civile de l'application de la loi m'a amené à suivre avec intérêt les travaux de la Commission. Je suis heureux de me trouver maintenant à la tête d'une organisation si fortement déterminée à concilier l'équilibre parfois difficile entre l'efficacité administrative et l'exercice d'une surveillance efficace et indépendante de la police militaire des Forces canadiennes.

Au cours des dernières années, la Commission a subi un certain nombre de changements organisationnels importants, soit un profond remaniement, la mise en place d'un nouveau modèle de service et un exercice de planification stratégique à l'échelle de l'organisation. Ces changements ont produit des résultats significatifs. On a redéfini la mission et la vision de la Commission pour fournir une explication claire du but et de l'orientation de l'organisation et celle-ci a maintenant des objectifs précis, un fonctionnement rationalisé et une productivité accrue.

Dotée d'assises solides, la Commission est maintenant en mesure de consacrer ses efforts à l'établissement de la confiance de la population à son endroit et à l'égard de la police militaire. En fait, bon nombre des priorités énumérées dans le RPP du présent exercice portent sur la nécessité de mieux faire connaître la Commission, tant au sein de la collectivité des Forces canadiennes que dans la population générale.

Les plans et les priorités de la Commission et les résultats attendus sont harmonisés avec les objectifs que le gouvernement canadien cherche à réaliser et qu'il a définis dans son rapport *Le rendement du Canada*. Les efforts de la Commission contribuent à renforcer la confiance en la police militaire canadienne, qui poursuit ses activités au Canada et dans le monde en aidant à créer des collectivités sécuritaires tant au pays (assises sociales du Canada) qu'à l'étranger (place du Canada dans le monde).

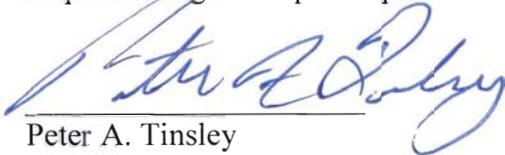
Au cours des dernières années, la Commission a fait des efforts pour renforcer ses communications internes et externes. Elle a mené un sondage auprès des intervenants en 2005; on procède actuellement à la mise en œuvre des recommandations qui ont découlé de cet exercice. Un sondage de suivi prévu en 2007 permettra de mesurer le succès des modifications qui auront été apportées ou qui seront en cours.

La Commission poursuivra ses efforts pour renforcer son engagement à établir des communications externes efficaces avec le grand prévôt des Forces canadiennes et le vice-chef

d'état-major de la Défense. En effet, en renforçant sa relation de collaboration avec ses partenaires et intervenants, la Commission pourra traiter les plaintes de façon plus efficace.

Sur le plan des communications internes, la Commission continue de travailler avec les membres de son personnel à la création d'un lieu de travail de choix pour ses employés actuels et à venir. Conformément à la priorité du gouvernement du Canada de créer une main-d'œuvre novatrice axée sur le savoir, la Commission continuera de créer un environnement d'apprentissage dans lequel ses employés seront motivés par leur travail et seront encouragés à améliorer leurs compétences et à en acquérir de nouvelles.

À titre de nouveau président, je compte poursuivre sur la lancée des plans et priorités définis dans le présent RPP et travailler avec nos employés, nos partenaires et nos intervenants à faire en sorte que la police militaire des Forces canadiennes continue d'être reconnue comme un service de police de grande qualité professionnelle.



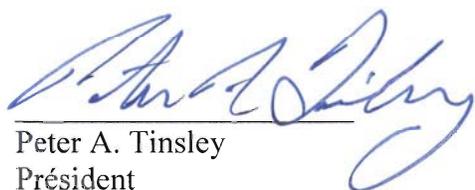
Peter A. Tinsley
Président

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je sou mets, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2006-2007 de la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2006-2007 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur l'architecture des activités de programme approuvée de la Commission figurant dans la SGRR;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des dépenses prévues approuvées provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dans le RPP.



Peter A. Tinsley
Président

TABLEAU DE CONCORDANCE DE L'ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME (en millions de dollars)

Ressources	2005-2006	2006-2007
Opérations	2,4	S/O
Services juridiques	1,7	S/O
Règlement des plaintes	S/O	3,4*

La Commission a restructuré ses activités de programme au début de l'exercice 2006-2007, avec l'approbation du Conseil du Trésor. Ce remaniement a consisté à grouper ses deux activités de programme opérationnelles, les Opérations et les Services juridiques, pour créer le Règlement des plaintes. Le Règlement des plaintes correspond fidèlement au mandat opérationnel de la Commission, soit le règlement des plaintes portant sur la conduite des membres de la police militaire ainsi que des plaintes d'ingérence dans les enquêtes de la police militaire. On a intégré les Services juridiques dans le Règlement des plaintes, parce que les fonctions de la Commission incluent la prestation de services juridiques tout au long du processus de règlement.

* On a inclus dans l'activité du Règlement des plaintes les ressources de l'activité des Services généraux. Les Services généraux fournissent des services intégrés de soutien et de communication à l'activité de Règlement des plaintes.

RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES

La Commission est un tribunal quasi judiciaire; elle rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise du ministre de la Défense nationale. Elle est financée par des crédits annuels.

La Commission a pour fonction de mener des enquêtes indépendantes et impartiales et d'arriver à des conclusions et à des recommandations objectives fondées sur les renseignements obtenus des plaignants, des personnes visées par la plainte, des témoins et des autres personnes pouvant l'aider à découvrir la vérité au sujet des événements faisant l'objet de l'enquête. La Commission n'agit à titre de représentant d'aucune des parties au processus de plainte.

La Commission formule des recommandations fondées sur les conclusions des enquêtes et des révisions auxquels les plaintes ont donné lieu. Bien que ces recommandations n'aient pas force exécutoire, si les autorités chargées d'y répondre n'y donnent pas suite, elles doivent en fournir les raisons au président et au ministre de la Défense nationale. Les recommandations du président pourraient entraîner la censure de la conduite des personnes faisant l'objet d'une plainte, mais elles visent d'abord et avant tout à corriger les problèmes systémiques qui pourraient avoir motivé le dépôt de la plainte.

Raison d'être

La Commission surveille et révisé les plaintes relatives à l'inconduite des membres de la police militaire dans l'exercice de leurs fonctions policières, et traite les plaintes d'ingérence formulées par des membres de la police militaire qui estiment qu'un autre membre des Forces canadiennes ou un haut fonctionnaire du ministère de la Défense nationale a fait montre d'ingérence dans une enquête policière ou a tenté d'influer sur le processus d'enquête.

La Commission fait preuve d'équité et d'impartialité dans l'exercice de ses fonctions d'enquête et de révision, inspire la confiance en ses décisions et contribue à établir un climat de confiance à l'égard de la police militaire.

Ressources financières

Ressources financières (en millions de dollars)

2006-2007	2007-2008	2008-2009
3,4	3,4	3,4

Ressources humaines (en ETP)

2006-2007	2007-2008	2008-2009
16	16	16

Priorités

Priorités

	Type	Résultats prévus	Dépenses prévues		
			2006-2007	2007-2008	2008-2009
Objectif stratégique n° 1 : Garantir la qualité de la prestation des services et augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes					
Effectuer une évaluation détaillée du processus de traitement des plaintes pour définir et régler les problèmes qui nuisent à l'amélioration de la qualité et qui causent des retards dans le traitement des plaintes.	Activité antérieure	Traitement plus rapide des cas. L'activité sera terminée d'ici la fin de 2006-2007.	75 000 \$		
Mettre en œuvre l'initiative de règlement informel et adopter des pratiques exemplaires dans le domaine.	Nouvelle activité	Traitement rapide des cas appropriés. L'activité sera terminée d'ici la fin de 2006-2007.	45 000 \$		
Mettre en œuvre un cadre de mesure du rendement complet pour le traitement des plaintes.	Activité antérieure	Objectifs clairement définis en place et mécanismes de mesure en place et opérationnels d'ici la fin de l'exercice 2006-2007.	75 000 \$		

	Type	Résultats prévus	Dépenses prévues		
			2006-2007	2007-2008	2008-2009
Objectif stratégique n° 2 : Mieux se faire connaître des principaux intervenants, du public cible et des médias, et renforcer les liens avec ceux-ci					
Tenir des réunions et des séances de travail avec les principaux intervenants des Forces canadiennes.	Activité en cours	Amélioration des relations de travail pour augmenter l'efficacité et la rapidité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	75 000 \$	75 000 \$	75 000 \$
Poursuivre l'initiative de sensibilisation et donner des exposés aux membres de la police militaire, des Forces canadiennes et à divers intervenants.	Activité en cours	Meilleure connaissance des fonctions et du mandat de la Commission, ce qui fournit à celle-ci l'occasion d'exécuter son mandat. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	50 000 \$	50 000 \$	50 000 \$

	Type	Résultats prévus	Dépenses prévues		
			2006-2007	2007-2008	2008-2009
Publier des articles dans des journaux, des revues et des magazines.	Activité en cours	Meilleure connaissance de la population générale des fonctions et du mandat de la Commission, ce qui donne aux Canadiens l'assurance que la Commission exerce efficacement sa fonction de surveillance civile de la police militaire. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	15 000 \$	15 000 \$	15 000 \$
Objectif stratégique n° 3 : Stabiliser l'environnement du travail afin d'améliorer le moral et l'efficacité de l'organisation					
Élargir les connaissances, renforcer les habiletés et l'engagement et hausser le degré de satisfaction des employés en mettant l'accent sur le perfectionnement professionnel.	Activité en cours	Main-d'œuvre bien formée, motivée et dévouée, dont les efforts sont bien reconnus. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	75 000 \$	75 000 \$	75 000 \$

	Type	Résultats attendus	Dépenses prévues		
			2006-2007	2007-2008	2008-2009
Objectif n° 4 : Favoriser une culture fondée sur la confiance mutuelle, le respect et la reconnaissance afin de créer des relations harmonieuses dans le milieu de travail					
Continuer de travailler avec les employés et leurs représentants à l'amélioration des communications internes.	Activité en cours	Main-d'œuvre mieux informée, ce qui amène une meilleure compréhension des demandes soumises à la Commission et des moyens que celle-ci doit prendre pour atteindre ses objectifs. Cette sensibilisation encouragera un engagement individuel et collectif à l'égard du rendement, qui entraînera une amélioration de la qualité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Évaluer les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005 et corriger les lacunes.	Nouvelle activité	Création d'une organisation où les préoccupations des employés sont rapidement examinées et traitées. L'activité s'étalera sur les deux prochains exercices.	20 000 \$	40 000 \$	

	Type	Résultats attendus	Dépenses prévues		
			2006-2007	2007-2008	2008-2009
Objectif stratégique n° 5 : Veiller à la conformité avec les exigences des organismes centraux et de la Commission de sorte que celle-ci puisse affecter ses ressources au règlement des plaintes					
Donner au personnel une formation au sujet des diverses exigences de conformité des organismes centraux et de la Commission. La Commission a l'intention d'exercer ses activités à l'intérieur du cadre de conformité. Elle pourra ainsi consacrer ses efforts à l'exécution de son mandat principal, plutôt que donner suite à des recommandations en matière de conformité.	Nouvelle activité	Conformité accrue de la Commission grâce à l'amélioration des compétences des employés : les gestionnaires ont plus de temps pour exercer leurs fonctions principales. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	20 000 \$	20 000 \$	20 000 \$
Mettre en œuvre le plan de vérification interne et effectuer des vérifications en fonction du risque à des fins de prévention et de détection.	Activité en cours	Plan de vérification interne mis en œuvre et vérifications en fonction du risque effectuées. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.	30 000 \$	30 000 \$	30 000 \$

PLANS ET PRIORITÉS

Environnement opérationnel

Nombre de plaintes et d'enquêtes et degré de complexité

Il est impossible de prévoir le nombre de plaintes qui seront déposées au cours de la période de planification, le nombre de plaignants qui demanderont à la Commission de réviser l'enquête effectuée au sujet de leur plainte ou le nombre de plaintes qui seront considérées d'intérêt public et qui nécessiteront la tenue d'une enquête ou d'une audience publique de la Commission, une démarche plus coûteuse.

Au moment de planifier les dépenses de la Commission, on doit tenir compte des dépenses inhabituelles auxquelles certaines enquêtes peuvent donner lieu. Dans certains cas, il suffira d'interroger deux ou trois personnes qui vivent dans un même lieu, mais d'autres dossiers peuvent exiger que l'on interroge plus d'une douzaine de personnes disséminées un peu partout au pays.

De même, tandis qu'il est parfois possible de régler certains dossiers assez simples en quelques semaines, il peut s'avérer nécessaire dans d'autres cas d'examiner des centaines de pages de documents et de longues notes d'entrevue, de sorte que l'enquête s'étale sur plusieurs mois.

On peut consulter les rapports d'enquêtes d'intérêt public ainsi que les résumés des plaintes enquêtées ou révisées par la Commission sur le site Internet de l'organisme, à l'adresse http://www.mpcc-cppm.gc.ca/300/300_f.html.

Rendement

La capacité d'examiner les cas dans des délais raisonnables constitue une importante mesure du rendement de la Commission. À ce sujet, il importe de souligner que le président ne peut communiquer son rapport final dans une affaire donnée avant d'avoir reçu, de l'autorité concernée de l'organisation militaire ou du ministère de la Défense nationale, une réponse à son rapport intérimaire. Ainsi, la rapidité avec laquelle la Commission règle les plaintes qui lui sont soumises dépend, en grande partie, de la coopération d'autres personnes.

Pour cette raison, entre autres, et pour éviter les retards inutiles, la Commission accorde la plus haute importance au maintien de bonnes relations de travail et à la tenue de consultations régulières avec le chef d'état-major de la Défense, le grand prévôt des Forces canadiennes et d'autres intervenants, même si elle constitue un organisme indépendant du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Bien que la Commission doive préserver son indépendance, elle ne peut agir de façon isolée et elle est déterminée à exercer ses fonctions en misant le plus possible sur la collégialité et la coopération, tout en respectant le mandat qui lui a été confié par la loi.

Ressources humaines

La Commission reconnaît que ses ressources humaines constituent ses ressources les plus importantes. Elle tient donc à fournir à ses employés le meilleur environnement de travail possible. En mettant l'accent sur le savoir et sur l'acquisition et l'utilisation de connaissances, la Commission créera un milieu propice aux réalisations individuelles et collectives. Dans un organisme de petite taille comme la Commission, l'objectif est de créer un environnement stimulant et enrichissant. Pour cette raison, la Commission continue :

- d'encourager les programmes d'études et les initiatives d'encadrement et de mentorat;
- d'améliorer ses communications à l'interne;
- de doter ses bureaux des outils opérationnels courants;
- d'élaborer des projets pour aider les employés et les équipes à se développer et à réussir.

La Commission reconnaît les défis à relever pour devenir un employeur de choix, mais elle est déterminée à poursuivre cet objectif et à l'atteindre.

Examen et leçons tirées

La Commission a tenu une séance de planification stratégique en mars 2005. Tous les membres du personnel se sont réunis pendant deux jours pour examiner les réalisations et définir les objectifs de la Commission et les modifications à apporter pour que les efforts soient fructueux. S'inspirant de ces délibérations, l'organisme a établi une nouvelle orientation générale améliorée devant guider ses activités au cours des trois exercices à venir. On a reformulé la mission et la vision de la Commission afin de préciser ses fonctions. De plus, les participants ont établi cinq objectifs stratégiques influant sur le programme et son exécution à l'échelle de l'organisme et ils ont défini une série de priorités pour aider la Commission à réaliser ses objectifs. Voici ces priorités :

- améliorer les relations avec les intervenants, le public et les médias;
- augmenter l'efficacité et la rapidité de la prestation des services;
- stabiliser le milieu de travail et ainsi améliorer l'environnement de travail;
- créer un lieu de travail harmonieux axé sur la confiance, le respect et la reconnaissance;
- respecter les exigences des organismes centraux et permettre ainsi l'affectation des ressources internes à l'exécution du mandat principal, c'est-à-dire le règlement des plaintes.

En se consacrant à ces priorités et en atteignant ou en dépassant ses objectifs, la Commission contribuera sensiblement à maintenir la confiance des Canadiens à l'égard de leur police militaire et à leur donner l'assurance que celle-ci s'acquitte de ses fonctions policières conformément aux plus hautes normes de conduite.

Objectif stratégique n° 1 : Garantir la qualité de la prestation des services et augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes

Priorités

- Effectuer une évaluation détaillée du processus de traitement des plaintes pour définir et régler les problèmes qui nuisent à l'amélioration de la qualité et qui causent des retards dans le traitement des plaintes.
- Mettre en œuvre l'initiative de règlement informel et adopter des pratiques exemplaires dans le domaine.
- Mettre en œuvre un cadre complet de mesure du rendement pour le traitement des plaintes.

Plans

- Effectuer un examen officiel des facteurs contribuant à l'amélioration de la rapidité du travail de la Commission. L'organisation surveille la rapidité de la prestation de ses services; l'année précédente a été la meilleure jusqu'à présent sur le plan de la rapidité. L'examen aura pour objectif de définir les lacunes et leurs causes ainsi que les mesures correctives à prendre.
- Augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes en tenant au moins une séance de travail avec les représentants du bureau du grand prévôt des Forces canadiennes au cours de l'année.
- Examiner les cadres de règlement informels en place dans d'autres tribunaux quasi judiciaires fédéraux afin d'identifier, de modifier et d'adapter des pratiques exemplaires existantes en fonction de l'environnement opérationnel particulier de la Commission.
- Élaborer, en collaboration avec le bureau du grand prévôt, un cadre complet de mesure du rendement pour le traitement des plaintes. Les mesures devraient porter tant sur l'efficacité que sur la rapidité.

Surveillance du rendement

- Surveiller et évaluer la rétroaction des clients et des intervenants au sujet des rapports d'enquêtes et de révisions préparés et soumis par la Commission.
- Surveiller et évaluer la rétroaction des plaignants et des personnes visées par les plaintes ainsi que les questions se rattachant à ces plaintes.
- Évaluer le traitement de tous les cas par rapport aux délais imposés et aux résultats exigés par le cadre de gestion du rendement, et rajuster le mécanisme d'exécution du programme au besoin.

Objectif stratégique n° 2 : Mieux se faire connaître des principaux intervenants, du public cible et des médias, et renforcer les liens avec ceux-ci

Priorités

- Tenir des réunions et des séances de travail avec les principaux intervenants des Forces canadiennes.
- Poursuivre l'initiative de sensibilisation et donner des exposés aux membres de la police militaire et des Forces canadiennes et à divers intervenants.
- Publier des articles dans des journaux, des revues et des magazines.

Plans

- Renforcer les relations de travail avec certains intervenants clés des Forces canadiennes, comme le Chef d'état-major de la Défense, le vice-chef d'état-major de la Défense et le Juge-avocat général en tenant des réunions avec eux tout au long de l'année, au besoin.
- Renforcer les relations de travail avec les représentants du bureau du grand prévôt en tenant des réunions avec eux tout au long de l'année, au besoin.
- Augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes en tenant au moins une séance de travail avec les principaux représentants au cours de l'année.
- Mieux faire connaître la Commission en visitant un certain nombre de bases des Forces canadiennes et en donnant des exposés aux membres de la police militaire, aux divers membres des Forces canadiennes et aux autres intervenants de ces bases.
- Mieux faire connaître la Commission à la population en publiant des articles tout au long de l'année dans des journaux, des revues et des magazines.

Surveillance du rendement

- Utiliser les mécanismes de surveillance et de collecte de données établis dans le plan de communication stratégique pour surveiller la connaissance de la Commission et de ses activités au sein du ministère de la Défense nationale, des Forces canadiennes, de la police militaire des Forces canadiennes et de la population du Canada.
- Surveiller et évaluer la rétroaction recueillie lors des exposés et des échanges avec les clients et les intervenants ainsi que la rétroaction contenue dans les rapports de rendement internes.
- Surveiller le taux de fréquentation du site Web de la Commission et les tendances relatives à son utilisation.

Objectif stratégique n° 3 : Stabiliser l'environnement du travail afin d'améliorer le moral et l'efficacité de l'organisation

Priorités

- Élargir les connaissances, renforcer les habiletés et l'engagement et hausser le degré de satisfaction des employés en mettant l'accent sur le perfectionnement professionnel.

Plans

- Améliorer le moral et accroître l'efficacité des employés de la Commission en continuant de leur offrir de la formation et en encourageant le perfectionnement professionnel par des affectations, des initiatives d'encadrement ou de mentorat, etc.
- Dans la mesure du possible, élaborer des projets qui contribueront à la réalisation des objectifs de la Commission, qui encourageront les employés à élaborer des solutions novatrices et qui récompenseront les employés pour leur créativité et leur réussite.

Surveillance du rendement

- Continuer de tenir des réunions avec les employés pour discuter de l'attribution des tâches et de demandes de formation, et leur fournir de nombreuses occasions de faire état de leurs préoccupations.
- Examiner les projets avec les employés du point de vue de leur perfectionnement dans le cadre des demandes et de la réalisation des objectifs des divers projets; reconnaître le bon rendement des employés, tant en privé que publiquement, au sein de la Commission.

Objectif stratégique n° 4 : Favoriser une culture fondée sur la confiance mutuelle, le respect et la reconnaissance afin de créer des relations harmonieuses dans le milieu de travail

Priorités

- Continuer de travailler avec les employés et leurs représentants à l'amélioration des communications internes.
- Évaluer les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005 et corriger les lacunes.

Plans

- Continuer de tenir chaque mois des réunions du personnel au cours desquelles tant les membres de la direction que les employés peuvent soulever des problèmes et préoccupations qui sont ensuite examinés et réglés.
- Continuer de tenir deux réunions du comité consultatif patronal-syndical par année.

- Mettre en œuvre des solutions efficaces aux lacunes identifiées dans les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005.

Surveillance du rendement

- Tout au long de l'année, s'entretenir régulièrement avec les employés et leurs représentants afin de discuter des dossiers et de leur état d'avancement.
- Tenir régulièrement des réunions avec les représentants syndicaux afin de discuter des dossiers et de leur état d'avancement.

Objectif stratégique n° 5 : Veiller à la conformité avec les exigences des organismes centraux et de la Commission de sorte que celle-ci puisse affecter ses ressources au règlement des plaintes***Priorités***

- Donner au personnel de la formation au sujet des diverses exigences de conformité des organismes centraux et de la Commission. La Commission a l'intention d'exercer ses activités à l'intérieur du cadre de conformité. Elle pourra ainsi consacrer ses efforts à l'exécution de son mandat principal, plutôt que donner suite à des recommandations en matière de conformité.
- Mettre en œuvre le plan de vérification interne et effectuer des vérifications en fonction du risque à des fins de prévention ou de détection et de résolution de problèmes.

Plans

- Atteindre la conformité aux exigences des organismes centraux et aux exigences internes en documentant ces exigences et en fournissant au personnel la formation pertinente.
- Atteindre la conformité aux exigences des organismes centraux et aux exigences internes en mettant en œuvre le plan de vérification interne, en collaboration avec le Bureau du contrôleur général, et en effectuant des vérifications fondées sur le risque.

Surveillance du rendement

- Établir un plan de formation axé sur les exigences en matière de conformité et en surveiller la réalisation.
- Examiner les résultats des vérifications internes, définir les lacunes et effectuer les rajustements nécessaires.

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

ANALYSE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES PAR ACTIVITÉ DE PROGRAMME

Nom de l'activité de programme : Règlement des plaintes – Régler les plaintes au sujet de la conduite des membres de la police militaire ainsi que les plaintes d'ingérence dans les enquêtes de la police militaire

Ressources financières (en millions de dollars)

2006-2007	2007-2008	2008-2009
1,9	1,9	1,9

Ressources humaines

2006-2007	2007-2008	2008-2009
10 ETP*	10 ETP*	10 ETP*

Objectif stratégique n° 1 : Garantir la qualité de la prestation des services et augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes

La Commission a défini trois priorités se rattachant à l'élaboration d'un cadre de prestation des services :

- effectuer une évaluation détaillée du processus de traitement des plaintes pour définir et régler les problèmes qui nuisent à l'amélioration de la qualité et qui causent des retards dans le traitement des plaintes;
- mettre en œuvre l'initiative de règlement informel et adopter des pratiques exemplaires dans ce domaine;
- mettre en œuvre un cadre complet de mesure du rendement pour le traitement des plaintes.

Priorité n° 1 : Effectuer une évaluation détaillée du processus de traitement des plaintes pour définir et régler les problèmes qui nuisent à l'amélioration de la qualité et qui causent des retards dans le traitement des plaintes

Activités prévues	Résultats prévus /Échéances
1. Effectuer un examen officiel des facteurs contribuant à l'amélioration de la rapidité du travail de la Commission. L'examen aura pour objectif de définir les lacunes et leurs causes ainsi que les mesures correctives à prendre.	➤ Traitement plus rapide des cas. L'activité sera terminée d'ici la fin de 2006-2007.
2. Augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes en tenant au moins une séance de travail avec les représentants du bureau du grand prévôt au cours de l'année.	➤ Traitement plus rapide des cas. L'activité sera terminée d'ici la fin de 2006-2007.

*Puisque les membres de la Commission sont nommés à temps partiel, ils ne sont pas inclus dans les ETP au sens des lignes directrices du CT. Le gouverneur en conseil peut nommer jusqu'à six membres à temps partiel; il n'en a toutefois nommé dans le passé que deux ou trois. Les membres à temps partiel participent aux enquêtes et au règlement des plaintes.

Priorité n° 2 : Mettre en œuvre l'initiative de règlement informel et adopter des pratiques exemplaires dans le domaine

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Examiner les cadres de règlement informel en place dans d'autres tribunaux quasi judiciaires fédéraux afin d'identifier, de modifier et d'adapter des pratiques exemplaires existantes en fonction de l'environnement opérationnel particulier de la Commission.	➤ Traitement rapide des cas appropriés. L'activité sera terminée d'ici la fin de 2006-2007.

Priorité n° 3 : Mettre en œuvre un cadre complet de mesure du rendement pour le traitement des plaintes

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Élaborer, en collaboration avec le bureau du grand prévôt, un cadre complet de mesure du rendement pour le traitement des plaintes. Les mesures devraient porter tant sur l'efficacité que sur la rapidité.	➤ Objectifs clairement définis et mécanismes de mesure en place et opérationnels d'ici la fin de l'exercice 2006-2007.

Nom de l'activité de programme : Services généraux – Établir et maintenir des services de communication et de soutien organisationnel efficaces pour permettre le règlement rapide des plaintes

Ressources financières (en millions de dollars)

2006-2007	2007-2008	2008-2009
1,5	1,5	1,5

Ressources humaines

2006-2007	2007-2008	2008-2009
6 ETP	6 ETP	6 ETP

Objectif stratégique n° 2 : Mieux se faire connaître des principaux intervenants, du public cible et des médias, et renforcer les liens avec ceux-ci

La Commission a défini les trois priorités suivantes pour mieux se faire connaître des principaux intervenants, du public cible et des médias, et renforcer les liens avec ceux-ci :

- tenir des réunions et des séances de travail avec les principaux intervenants des Forces canadiennes;
- poursuivre l'initiative de sensibilisation et donner des exposés aux membres de la police militaire et des Forces canadiennes et à divers intervenants;
- publier des articles dans des journaux, des revues et des magazines.

Priorité n° 1 : Tenir des réunions et des séances de travail avec les principaux intervenants des Forces canadiennes

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Renforcer les relations de travail avec certains intervenants clés des Forces canadiennes, comme le Chef d'état-major de la Défense, le vice-chef d'état-major de la Défense et le Juge-avocat général en tenant des réunions avec eux tout au long de l'année, au besoin.	➤ Amélioration des relations de travail pour augmenter l'efficacité et la rapidité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.
2. Renforcer les relations de travail avec les représentants du bureau du grand prévôt en tenant des réunions avec eux tout au long de l'année, au besoin.	➤ Amélioration des relations de travail pour augmenter l'efficacité et la rapidité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.
3. Augmenter l'efficacité et la rapidité du traitement des plaintes en tenant au moins une séance de travail avec les principaux représentants au cours de l'année.	➤ Amélioration des relations de travail pour augmenter l'efficacité et la rapidité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

Priorité n° 2 : Poursuivre l'initiative de sensibilisation et donner des exposés aux membres de la police militaire et des Forces canadiennes et à divers intervenants

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Mieux faire connaître la Commission en visitant un certain nombre de bases des Forces canadiennes et en donnant des exposés aux membres de la police militaire, aux divers membres des Forces canadiennes et aux autres intervenants de ces bases.	➤ Meilleure connaissance des fonctions et du mandat de la Commission, ce qui fournit à celle-ci l'occasion d'exécuter son mandat. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

Priorité no 3 : Publier des articles dans des journaux, des revues et des magazines

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Mieux faire connaître la Commission à la population en publiant des articles tout au long de l'année dans des journaux, des revues et des magazines.	➤ Meilleure connaissance de la population générale des fonctions et du mandat de la Commission, ce qui donne aux Canadiens l'assurance que la Commission exerce efficacement sa fonction de surveillance civile de la police militaire. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

Objectif stratégique n° 3 : Stabiliser l'environnement du travail afin d'améliorer le moral et l'efficacité de l'organisation

La Commission a défini la priorité suivante pour améliorer le moral et l'efficacité de l'organisation :

- élargir les connaissances, renforcer les habiletés et l'engagement et hausser le degré de satisfaction des employés en mettant l'accent sur le perfectionnement professionnel.

Priorité n° 1 : Élargir les connaissances, renforcer les habiletés et l'engagement et hausser le degré de satisfaction des employés en mettant l'accent sur le perfectionnement professionnel

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Améliorer le moral et accroître l'efficacité des employés de la Commission en continuant de leur offrir de la formation et en encourageant le perfectionnement professionnel par des affectations, des initiatives d'encadrement ou de mentorat, etc.	➤ Main-d'œuvre bien formée, motivée et dévouée, dont les efforts sont bien reconnus. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.
2. Dans la mesure du possible, élaborer des projets qui contribueront à la réalisation des objectifs de la Commission, qui encourageront les employés à élaborer des solutions novatrices et qui récompenseront les employés pour leur créativité et leur réussite.	➤ Main-d'œuvre bien formée, motivée et dévouée, dont les efforts sont bien reconnus. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

Objectif stratégique n° 4 : Favoriser une culture fondée sur la confiance mutuelle, le respect et la reconnaissance afin de créer des relations harmonieuses dans le milieu de travail

La Commission a défini deux priorités pour encourager une culture de confiance, de reconnaissance et de respect mutuel :

- continuer de travailler avec les employés et leurs représentants à l'amélioration des communications internes;
- évaluer les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005 et corriger les lacunes.

Priorité n° 1 : Continuer de travailler avec les employés et leurs représentants pour améliorer les communications internes

Activité prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Continuer de tenir chaque mois des réunions du personnel au cours desquelles tant les membres de la direction que les employés peuvent soulever des problèmes et préoccupations qui sont ensuite examinés et réglés.	➤ Main-d'œuvre mieux informée, ce qui amène une meilleure compréhension des demandes soumises à la Commission et des moyens que celle-ci doit prendre pour réussir. Cette sensibilisation encouragera un engagement individuel et collectif à l'égard du rendement, qui entraînera une amélioration de la qualité du règlement des plaintes. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.
2. Continuer de tenir deux réunions du comité consultatif patronal-syndical par année.	➤ Création d'une organisation où les préoccupations des employés sont rapidement examinées et traitées. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

Priorité n° 2 : Évaluer les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005 et corriger les lacunes

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Mettre en œuvre des solutions efficaces aux lacunes identifiées dans les résultats du sondage auprès des employés de la fonction publique de 2005. Examiner et régler les problèmes soulevés par les employés.	➤ Création d'une organisation où les préoccupations des employés sont rapidement examinées et traitées. L'activité s'étalera sur les deux prochains exercices.

Objectif stratégique n° 5 : Veiller à la conformité avec les exigences des organismes centraux et de la Commission de sorte que celle-ci puisse affecter ses ressources au règlement des plaintes

Pour être en mesure d'affecter ses ressources internes à l'exécution de son mandat, la Commission doit exercer ses activités à l'intérieur du cadre de conformité établi par la Commission et les organismes centraux. L'organisation a défini deux priorités pour aider à garantir la conformité de ses activités :

- donner au personnel de la formation au sujet des diverses exigences de conformité des organismes centraux et de la Commission. La Commission a l'intention d'exercer ses activités à l'intérieur du cadre de conformité. Elle pourra ainsi consacrer ses efforts à l'exécution de son mandat principal, plutôt que donner suite à des recommandations en matière de conformité;
- mettre en œuvre le plan de vérification interne et effectuer des vérifications en fonction du risque à des fins de prévention et de détection.

Priorité n° 1 : Donner au personnel de la formation au sujet des diverses exigences de conformité des organismes centraux et de la Commission. La Commission a l'intention d'exercer ses activités à l'intérieur du cadre de conformité. Elle pourra ainsi consacrer ses efforts à l'exécution de son mandat principal, plutôt que donner suite à des recommandations en matière de conformité.

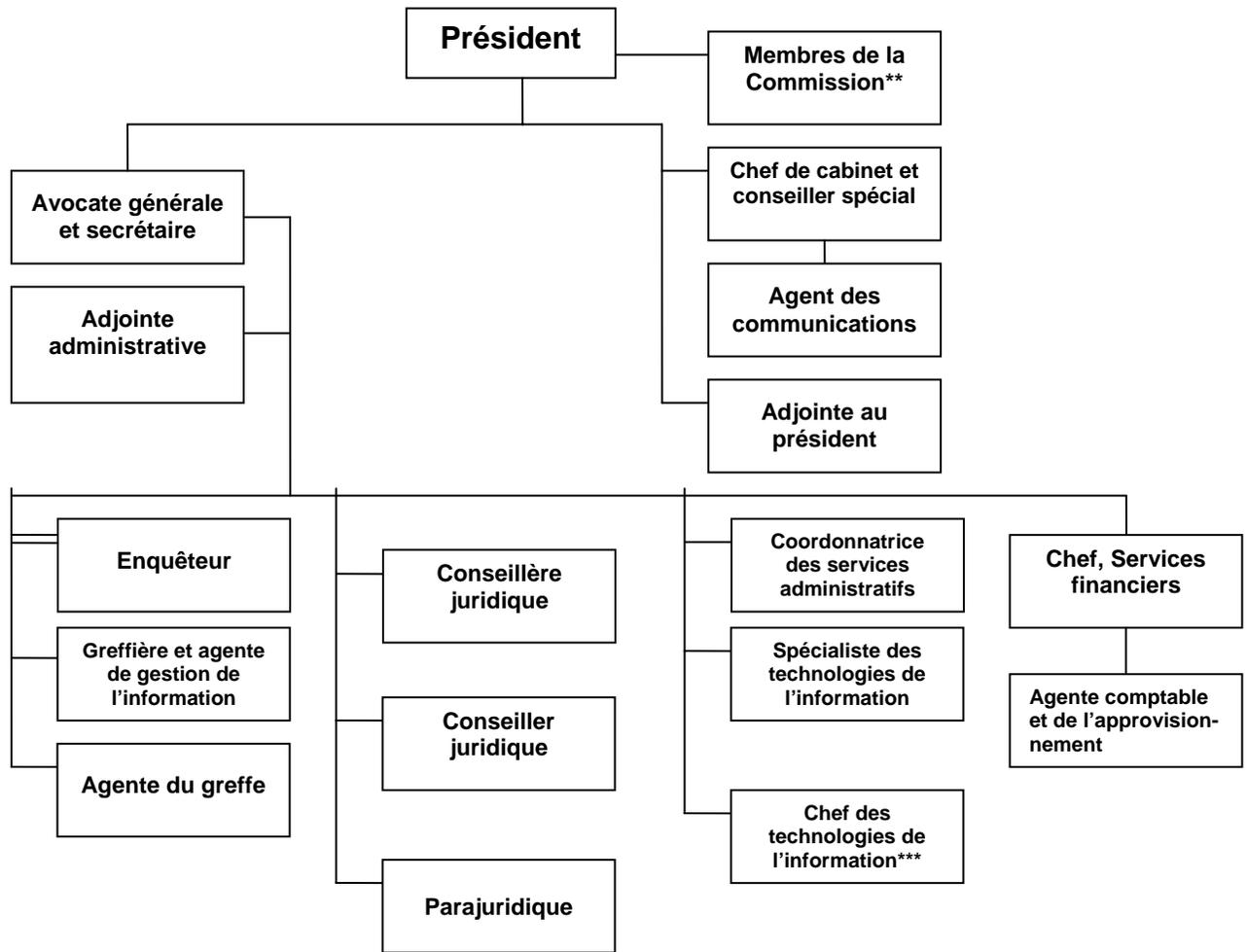
Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
1. Atteindre la conformité aux exigences des organismes centraux et aux exigences internes en documentant ces exigences et en fournissant au personnel la formation pertinente.	➤ Conformité accrue de la Commission grâce à l'amélioration des compétences des employés : les gestionnaires ont plus de temps pour exercer leurs fonctions principales. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices (répartition égale).

Priorité n° 2 : Mettre en œuvre le plan de vérification interne et effectuer des vérifications en fonction du risque à des fins de prévention et de détection

Activités prévues	Résultats prévus/Échéances
Atteindre la conformité aux exigences des organismes centraux et aux exigences internes en mettant en œuvre le plan de vérification interne, en collaboration avec le Bureau du contrôleur général, et en effectuant des vérifications fondées sur le risque.	➤ Plan de vérification interne mis en œuvre et vérifications en fonction du risque effectuées. L'activité s'étalera sur les trois prochains exercices.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

ORGANIGRAMME*



* Les rapports hiérarchiques représentés ci-dessus ne sont pas définitifs.

** Puisque les membres de la Commission sont nommés à temps partiel, ils ne sont pas inclus dans les ETP au sens des lignes directrices du CT. Le gouverneur en conseil peut nommer jusqu'à six membres à temps partiel; il n'en a toutefois nommé que deux ou trois dans le passé. Les membres à temps partiel participent aux enquêtes et au règlement des plaintes.

*** Poste excédentaire

TABLEAU 1 : PRÉVISIONS – DÉPENSES ET ETP

(en millions de dollars)	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses projetées 2006-2007	Dépenses projetées 2007-2008	Dépenses projetées 2008-2009
Règlement des plaintes				
Budget principal des dépenses	4,2	3,4	3,4	3,4
Dépenses non budgétaires	0	0	0	0
Moins : Recettes disponibles	0	0	0	0
Budget total des dépenses	4,2	3,4	3,4	3,4
Rajustements :				
Autres				
Régime d'avantages sociaux des employés	(0,2)			
Crédits inutilisés à la fin d'année	(1,3)*			
Total des rajustements	(1,5)	0	0	0
Total des dépenses prévues	2,7**	3,4	3,4	3,4
Moins : recettes non disponibles	0	0	0	0
<i>Plus</i> : Coût des services reçus sans frais***	0,1	0,1	0,1	0,1
Total des dépenses pour le ministère	2,8	3,5	3,5	3,5
Équivalents à temps plein	16	16	16	16

* Les crédits inutilisés à la fin d'année sont le résultat

** Total des dépenses prévues sont les dépenses réelles pour l'année

*** Pour d'autres renseignements sur le coût des services reçus sans frais, consulter le tableau n° 3, « Services reçus sans frais ».

TABLEAU 2 : RESSOURCES SELON L'ACTIVITÉ DE PROGRAMME

2006-2007 (en millions de dollars)			
	Budgétaires	Budget total des dépenses	Dépenses projetées totales
Activité de programme	Fonctionnement		
Règlement des plaintes*	3,4	3,4	3,4
Total	3,4	3,4	3,4

* L'activité du Règlement des plaintes inclut les ressources de l'activité des Services généraux. Les Services généraux fournissent des services intégrés de soutien et de communication à l'activité de Règlement des plaintes.

TABLEAU 3 : SERVICES REÇUS SANS FRAIS

(en millions de dollars)	2006-2007
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	
Cotisations de l'employeur aux régimes d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	0,1
Indemnisation des accidents du travail (Ressources humaines et développement des compétences)	
Total des services reçus sans frais pour 2006-2007	0,1

TABLEAU 4 : VÉRIFICATIONS INTERNES ET ÉVALUATIONS

Vérifications internes et évaluations
Vérification des technologies de l'information Début prévu : octobre 2006 Achèvement prévu : décembre 2006