



# Commission des plaintes du public contre la GRC

Budget des dépenses  
1997-1998

Partie III

Plan de dépenses

## Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commencant 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. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1997

En vente au Canada par l'entremise des  
librairies associées et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada – Édition  
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N<sup>o</sup> de catalogue BT31-2/1998-III-84  
ISBN 0-660-60124-9



# Commission des plaintes du public contre la GRC

Budget des dépenses  
1997-1998

## Partie III

Plan de dépenses

Accordé

## Avant-propos

Le présent document est un rapport au Parlement qui indique comment les ressources créditées par ce dernier ont été ou seront dépensées. Il s'agit en fait d'un compte rendu renfermant plusieurs niveaux de détails afin de répondre aux divers besoins de ses utilisateurs.

La Partie III de 1997-1998 a été structurée différemment afin d'établir une distinction nette entre les données de planification et les renseignements sur le rendement, et de mettre l'accent sur les plans et le rendement à long terme des ministères.

Le document est divisé en quatre sections :

- Résumé du Ministre
- Plan de l'organisme
- Rendement de l'organisme
- Renseignements supplémentaires

À noter que, conformément aux principes qui soutiennent le budget de fonctionnement, l'utilisation des ressources humaines dont il est fait état dans ce document doit être mesurée en équivalents à temps plein (ETP).

---

## Table des matières

---

I	Sommaire du Ministre .....	4
II	Plan de l'organisme .....	6
	A. Sommaire du plan et des priorités de l'organisme .....	6
	B. Aperçu de la Commission des plaintes du public contre la GRC .....	6
	• Rôle et responsabilités .....	7
	• Description du Programme .....	7
	• Organisation du Programme en vue de son exécution .....	8
	• Plan des ressources et tableaux financiers .....	9
	C. Détails du Plan de l'organisme - Résultats escomptés .....	11
	• Gérer la charge de travail de manière efficace et efficiente .....	11
	• Informer la population canadienne de l'existence et du mandat de la Commission .....	13
	• Valoriser le travail des employés .....	14
III	Résumé du rendement de l'organisme en 1995-1996 .....	16
IV	Renseignements supplémentaires .....	20

---

Section I  
Résumé du Ministre

---

La Commission des plaintes du public contre la GRC (la Commission) est le seul organisme habilité à réviser le règlement des plaintes du public par la GRC. Dans une société démocratique, les citoyens sont en droit de s'attendre à ce que les représentants de l'État rendent compte de leurs actes; un corps de police fédéral ne fait pas exception à la règle. Lorsqu'elle effectue ses révisions, la Commission doit traiter toutes les parties en cause, y compris les membres du public et les membres de la GRC, avec équité et impartialité.

La GRC reconnaît que la Commission, en tant qu'organisme de surveillance civil, peut l'aider à améliorer la prestation de ses services en décelant les faiblesses dans ses programmes. Les recommandations du président de la Commission amènent la GRC à modifier ses politiques et procédures. En moyenne, dans 75 % des demandes de révision, le président de la Commission se dit satisfait de la façon dont la GRC a réglé la plainte. Dans le cas des 25 % qui restent, le président de la Commission formule des conclusions et des recommandations qui sont envoyées au commissaire de la GRC et à moi-même, en tant que Solliciteur général du Canada. Dans 90 % des cas, le commissaire de la GRC approuve les recommandations formulées par le président.

Au cours des trois dernières années, le nombre de plaintes et de demandes de révision reçues par la Commission a augmenté, alors que le nombre d'employés est resté le même. Néanmoins, la Commission essaie de réduire le temps qu'il lui faut pour réviser le règlement d'une plainte par la GRC. La Commission s'est fixée comme objectif de produire dans un délai de 120 jours chaque rapport final dans lequel le président de la Commission se dit satisfait du règlement de la plainte par la GRC.

Dans sa Déclaration des normes de service, la Commission s'engage à offrir des services professionnels et de la plus grande qualité, au meilleur coût possible. En 1995-1996 et en 1996-1997, une partie des opérations de la Commission a fait l'objet d'une vérification. Au cours de l'exercice 1997-1998, la direction de la Commission appliquera les mesures qu'elle a acceptées dans les rapports finals de vérification sur les révisions des plaintes et les enquêtes et sur les bureaux régionaux de la Commission,

Il est évident qu'un pourcentage élevé du public ne connaît pas l'existence de la Commission ni son mandat. Pour que le plus grand nombre possible de membres du public connaissent leurs droits quant au dépôt de plaintes contre des membres de la GRC, la Commission a élaboré un plan de communication stratégique. Le plan comprend un mécanisme proposé pour diffuser de l'information sur la Commission dans les collectivités au pays. Jusqu'à maintenant, les dépliants de la Commission ont fait l'objet d'une vaste diffusion en quatre langues, soit le français, l'anglais, l'inuktitut et le cri. La Commission a également diffusé ses rapports annuels sur une vaste échelle. Par exemple, elle envoie un exemplaire de son rapport annuel à chacun des députés provinciaux et territoriaux, ainsi qu'aux maires des municipalités qui ont conclu une entente avec la GRC pour la prestation de services de police municipaux.

Dans le plan de communication, on indique que la publication de communiqués dans des journaux communautaires est un moyen efficace d'informer le public au sujet de la Commission et de son mandat. La Commission prévoit appliquer cette mesure au cours de l'exercice 1997-1998.

---

## Section II Plan de l'organisme

---

### A. Sommaire du plan et des priorités de l'organisme

Dans un climat de compressions budgétaires, la Commission des plaintes du public contre la GRC continuera de fournir des services opportuns et de qualité à la population et aux membres de la GRC au moyen des rapports du président sur la révision du règlement, par la GRC, des plaintes du public. La Commission s'engage :

- gérer la charge de travail de la Commission de manière efficace et efficiente;
- informer les populations canadienne et autres de l'existence et du mandat de la Commission;
- valoriser le travail des employés de la Commission.

### B. Aperçu de la Commission des plaintes du public contre la GRC

- Rôle et responsabilités

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 de réviser la manière dont la GRC règle ces plaintes.

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 Commission offre au public la possibilité de porter plainte au sujet de la conduite de membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. La Commission offre également au public le droit de faire réviser la manière dont leurs plaintes ont été réglées par la GRC.

- Description du Programme

L'activité première de la Commission des plaintes du public contre la GRC consiste à réviser la manière dont les plaintes du public ont été réglées par la GRC. Toutefois, la Commission reçoit également des plaintes de membres du public au sujet de la conduite de membres de la

GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Ces plaintes peuvent être adressées directement à la GRC, aux autorités provinciales responsables de la police ou à la Commission des plaintes du public contre la GRC. Toutes les plaintes doivent être envoyées à la GRC pour enquête. Toutefois, le président de la Commission peut mener une enquête ou convoquer une audience lorsqu'il juge que cela est de l'intérêt du public, que la GRC ait mené ou non une enquête sur la plainte.

Sur réception d'une plainte, la GRC doit envisager la possibilité de régler la plainte à l'amiable. La Commission n'est pas habilitée à régler les plaintes et les demandes de révision à l'amiable. Le commissaire de la GRC peut décider qu'une plainte ne fera pas l'objet d'une enquête. Si c'est le cas, il doit indiquer au plaignant qu'il peut demander à la Commission de revoir cette décision. S'il n'est pas possible ni convenable de régler la plainte à l'amiable, la GRC doit faire enquête. Lorsqu'elle informe le plaignant des résultats de sa plainte, la GRC doit lui mentionner que, s'il n'est pas satisfait du règlement de sa plainte par la GRC, il peut demander à la Commission de réviser ce règlement.

Sur réception d'une demande écrite de révision, la Commission doit procéder à cette révision. Elle examine alors les documents pertinents recueillis par la GRC au cours de son enquête. En l'absence de renseignements pertinents, le président peut demander à la GRC ou à la Commission de mener une enquête plus approfondie. Le président peut également convoquer une audience publique pour enquêter sur une plainte.

Lorsqu'il est satisfait du règlement de la plainte par la GRC, le président de la Commission envoie un rapport en ce sens au plaignant, au(x) membre(s) de la GRC mis en cause, au Solliciteur général du Canada et au commissaire de la GRC. Toutefois, s'il n'est pas satisfait du règlement de la plainte par la GRC, le président envoie un rapport intérimaire au Solliciteur général du Canada et au commissaire de la GRC. Ce rapport intérimaire renferme les conclusions et les recommandations du président, s'il en a, relativement au règlement de la plainte par la GRC. Le commissaire de la GRC n'est pas tenu d'accepter les recommandations du président. S'il ne les accepte pas, il doit fournir les motifs de sa décision au Solliciteur général du Canada et au président de la Commission. Le président prépare ensuite un rapport final dans lequel il expose ses conclusions et ses recommandations originales, la réponse du commissaire de la GRC et ses conclusions et recommandations finales. Le rapport final est envoyé au plaignant, au(x) membre(s) de la GRC mis en cause, au Solliciteur général du Canada et au commissaire de la GRC.

Le président peut décider de convoquer une audience publique pour enquêter sur une plainte. Le président choisit des membres nommés par décret du gouverneur en conseil pour former un comité, habituellement composé de trois membres, qui dirigera l'audience publique. À la fin de l'audience, le comité rédige un rapport intérimaire renfermant ses conclusions et ses recommandations, s'il en a, et le fait parvenir au Solliciteur général du Canada et au commissaire de la GRC. Encore là, le commissaire n'est pas tenu d'accepter les recommandations du comité. S'il décide de ne pas les accepter, il doit en exposer les motifs au Solliciteur général du Canada et au président de la Commission. Le président rédige ensuite son rapport final dans lequel il présente les conclusions et les recommandations qu'il juge pertinentes, puis il envoie ce rapport au Solliciteur général du Canada, au commissaire



de la GRC, au plaignant, au(x) membre(s) de la GRC mis en cause et à toutes les parties à l'audience. La section « Renseignements supplémentaires » illustre le processus de réception et de révision des plaintes.

Le président doit préparer un rapport annuel sur les activités de la Commission au cours de l'année écoulée et dans lequel il présente ses recommandations, s'il en a. Le Solliciteur général du Canada doit déposer un exemplaire de ce rapport devant les deux chambres du Parlement.

- Organisation du Programme en vue de son exécution

La Commission se compose d'un président 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 cinq ans. Le président est un 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 du président. La principale fonction des membres est de diriger les audiences auxquelles ils ont été affectés par le président. La partie VI de la Loi sur la Gendarmerie royale du Canada 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.

Le président 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 du président de déléguer et la responsabilité de présenter le rapport annuel de la Commission.

La structure organisationnelle de la Commission, y compris les deux bureaux régionaux, est illustrée dans la section « Renseignements supplémentaires ». L'un de ces bureaux est situé à Vancouver (Colombie-Britannique) et s'occupe des plaintes et des enquêtes venant de cette province et du Yukon. L'autre se trouve à Edmonton (Alberta) et s'occupe des plaintes et des enquêtes venant des Territoires du Nord-Ouest et des provinces des Prairies. Chaque bureau régional est doté d'un directeur, d'enquêteurs et d'un personnel de soutien. Le siège social de la Commission, situé 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.

- Plan des ressources et tableaux financiers

Autorisations pour 1997-1998 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit (en milliers de dollars)		1997-1998 Budget principal	1996-1997 Budget principal
Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada			
50	Dépenses du Programme	3 245	3 275
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	300	256
Total pour l'organisme		3 545	3 531

Crédits - Libellé et montants demandés

Crédit (en dollars)		1997-1998 Budget principal
Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada		
50	Dépenses du Programme	3 245 000

Coût net du Programme par secteur d'activité

(en milliers de dollars)

1997-1998 - Budget principal

Secteur d'activité	Fonction- nement	Capital	Subventions et contribution s	Total brut	Paiements législatifs	Dépenses brutes	Moins : recettes à valoir sur le crédit	Total Budget principal
Commission des plaintes du public contre la GRC	3 545			3 545		3 545		3 545
	3 545			3 545		3 545		3 545
Autres recettes et dépenses Recettes à valoir sur le Trésor Coût estimatif des services fournis par d'autres ministères								468
Coût net du Programme								4 013

## C. Détails du Plan de l'organisme - Résultats escomptés

- Gérer la charge de travail de manière efficace et efficiente

### Contexte

- Allégations d'inconduite policière : Il faut faire rapidement la lumière sur les allégations de ce genre afin de protéger les droits du public et de la police. En s'occupant des plaintes et des révisions convenablement et avec promptitude, la Commission contribue à déceler les lacunes de la police dans ses politiques ou processus, comme une formation inadéquate.
- Manque de contrôle sur le nombre de plaintes et de révisions et sur leur nature : La Commission n'exerce aucun contrôle sur le nombre de plaintes et de demandes de révision qui lui sont soumises ni sur leur nature. Le nombre de demandes de révision dépend dans une certaine mesure de la qualité des enquêtes menées par la GRC. Il dépend également de l'attitude des plaignants ou de leur état d'esprit.
- Nombre de révisions où le président se dit satisfait du règlement de la plainte par la GRC : Depuis 1989-1990, dans 74 % des cas de révision, le président s'est dit satisfait de la manière dont la GRC avait réglé la plainte. Les autres cas sont habituellement plus complexes et peuvent nécessiter la présentation de demandes de renseignements supplémentaires à la GRC, la tenue d'une enquête plus approfondie de la part de la GRC ou de la Commission, ou encore la convocation d'une audience publique. Les employés de la Commission peuvent être tenus de consacrer beaucoup plus de temps et d'énergie à ces révisions.
- Statistiques sur les délais de production des rapports présentées dans la partie III des budgets des dépenses des années antérieures de la Commission : Depuis 1995-1996, la Commission présente des statistiques sur le nombre de demandes de révision et le temps qu'il lui faut pour produire un rapport sur la révision d'une plainte. Toutefois, la présentation de ces statistiques manque d'uniformité. Par exemple, dans la partie III du Budget des dépenses de 1995-1996, un tableau indiquait le nombre moyen de mois nécessaires à la Commission pour réviser les plaintes avec une moyenne globale, la moyenne pour la production des rapports dans les cas où le président était satisfait du règlement de la plainte par la GRC et la moyenne pour la production des rapports dans les cas où le président n'était pas satisfait du règlement de la plainte par la GRC. Dans la partie III du Budget des dépenses de 1996-1997, un tableau présentait le nombre de jours nécessaires à la Commission pour produire un rapport intérimaire sur la révision d'une plainte dans les cas où le président approuvait la manière dont la GRC avait réglé la plainte. Les données utilisées pour la production du tableau s'appliquaient aux cas de révision où aucun document additionnel n'était nécessaire, où une enquête plus approfondie ne s'imposait pas et où une audience publique n'avait pas été organisée. À compter de l'exercice 1997-1998, la Commission présentera des données uniformes dans la partie III du Budget des dépenses sur les trois points suivants : le nombre de demandes de révision reçues au cours de chaque exercice depuis l'exercice 1993-1994; le temps qu'il faut à la Commission chaque année pour donner suite aux demandes dans les cas où le président est satisfait du règlement de la plainte par la GRC; le nombre de

demandes de révision qui constituent l'arriéré de travail de la Commission pour une année donnée. On peut trouver certains de ces renseignements dans le rapport annuel du président pour l'année 1995-1996.

- Préoccupations au sujet du temps nécessaire pour la tenue des audiences publiques et de leurs coûts : Aux termes du paragraphe 45.45(5) de la Loi sur la GRC, les parties et toute personne qui convainc la Commission qu'elle a un intérêt direct et réel dans la plainte dont celle-ci est saisie ont le droit de contre-interroger les témoins et de faire des observations à l'audience. Dans la pratique, les parties à l'audience convoquée par la Commission peuvent comprendre le plaignant et les membres faisant l'objet de la plainte. De plus, l'officier compétent de la division de la localité où s'est produit l'incident à l'origine de la plainte peut témoigner lors de l'audience. Chacune de ces personnes peut également se faire représenter par avocat. En cas d'audience publique, il peut être difficile de fixer une date qui convient à toutes les parties en raison de leur nombre. L'audience aura lieu eu égard à la situation des parties. Le processus dans son ensemble est fastidieux
- Réduction de la paperasserie : Au cours des trois dernières années, la Commission a mis en oeuvre une stratégie en vue de moderniser sa technologie de l'information. La base de données sur la réception et la révision des plaintes permet le suivi des plaintes et des révisions ainsi que la production de statistiques sur le traitement des plaintes et des révisions. Le processus d'introduction des données a été amélioré; toutefois, il est toujours nécessaire de produire des formulaires sur support papier.

#### Initiatives clés

- Accélérer la production des rapports finals dans les cas où le président est satisfait du règlement de la plainte par la GRC en faisant passer le délai de 120 à 90 jours au cours des trois prochains exercices.
- Procéder à un examen annuel du Manuel des politiques et des procédures sur les plaintes de la Commission pour s'assurer qu'il reflète les pratiques actuelles de l'organisme.
- Simplifier le processus de réception des plaintes en utilisant la technologie de l'information dont dispose la Commission.
- Continuer d'examiner le processus des audiences pour déterminer s'il est possible de l'accélérer et de le rendre moins coûteux.

#### Indicateurs de rendement

- La Commission préparera un tableau présentant le nombre de demandes de révision reçues au cours des cinq derniers exercices.
- La Commission fournira des renseignements sur le temps qu'il lui faut pour produire un rapport dans les cas où le président est satisfait du règlement de la plainte par la GRC. Des données pour les cinq derniers exercices seront présentées. Il s'agit d'une moyenne de 74 % des révisions effectuées.
- La Commission fournira des renseignements sur son arriéré de travail au cours des cinq derniers exercices, c'est-à-dire l'écart entre le nombre de demandes reçues au cours d'un exercice donné et le nombre de révisions effectuées durant le même exercice.

- Le nombre d'étapes du processus de réception des plaintes au cours desquelles on utilise la technologie de l'information et les formulaires électroniques de manière à réduire la paperasserie.
  - Le coût moyen de chaque audience publique tenue par la Commission depuis sa création jusqu'à la fin de l'exercice présent (1996-1997).
  - Le nombre moyen de jours au cours desquels chaque comité chargé d'une audience a siégé depuis la création de la Commission jusqu'à la fin de l'exercice 1996-1997.
  - Le délai moyen qu'il faut à un comité pour produire un rapport final après qu'il a fini de siéger, depuis la création de la Commission jusqu'à la fin de l'exercice 1996-1997.
- Informer les populations canadienne et autres de l'existence et du mandat de la Commission

#### Contexte

- Taille du Canada et répartition de sa population : La population canadienne est disséminée sur un vaste territoire dans de grandes villes et dans de petites localités. La Commission doit veiller à ce que tous les citoyens canadiens sachent qu'ils ont le droit de porter plainte au sujet de la conduite de membres de la GRC et de faire réviser le règlement de leurs plaintes par un organisme fédéral indépendant.
- La Commission en tant qu'un des rares organismes nationaux de surveillance civile : Le concept de la surveillance civile de la police est relativement nouveau. La Commission trouve qu'il est extrêmement avantageux de pouvoir discuter de ses problèmes et de ses réussites avec des organismes du même type qu'elle, tant au Canada qu'à l'étranger.
- Nombre de pays ayant à leur tête un nouveau gouvernement démocratique qui crée des forces policières : Bon nombre de pays en Amérique du Sud, en Afrique, en Europe de l'Est et en Asie sont récemment passés à une forme de gouvernement démocratique. Une des étapes de ce processus consiste à mettre en place un corps de police civil qui répond de ses actes devant la population. En sa qualité d'organisme de surveillance civil du corps policier fédéral du Canada, la Commission peut aider ces pays à s'adapter à leur nouveau mode de vie démocratique, tout particulièrement en ce qui a trait aux forces policières.

#### Initiatives clés

- Publier des communiqués d'intérêt public dans des journaux communautaires afin d'informer la population canadienne de l'existence et du mandat de la Commission.
- Diffuser les dépliants de la Commission en français, en anglais, en inuktitut et en cri dans les détachements de la GRC, les bibliothèques publiques et d'autres organismes publics d'information.
- Continuer d'utiliser le rapport annuel du président en tant qu'outil de communication en le faisant parvenir à tous les députés fédéraux et provinciaux, aux municipalités où la GRC agit comme force de police municipale et aux bibliothèques universitaires et publiques.

- Élaborer une trousse d'information complète sous forme de brochure qui sera distribuée aux membres de la GRC et aux membres du public intéressés.

#### Indicateurs de rendement

- Nombre de journaux communautaires où sont publiés des communiqués d'intérêt public au sujet de la Commission.
  - Nombre de dépliants en inuktitut et en cri distribués dans les collectivités et nombre de collectivités autochtones contactées par la Commission.
  - Nombre de détachements de la GRC, de législatures provinciales, de municipalités, de bibliothèques publiques, d'universités et d'intéressés à qui la Commission envoie son rapport annuel.
  - Nombre de membres de la GRC et de citoyens intéressés à qui la Commission envoie des exemplaires de sa brochure.
- Valoriser le travail des employés

#### Contexte

- Manque de débouchés au sein de l'administration publique fédérale : En raison des efforts de réduction des effectifs déployés au cours des quatre dernières années, les débouchés sont rares au sein de l'administration publique. De nombreux employés se sentent « coincés » dans leur poste actuel. Pour faire échec à ce sentiment de stagnation, la Commission s'applique à créer un milieu d'apprentissage continu au sein de l'organisme. Par exemple, la Commission prévoira une demi-journée par mois pour la présentation d'exposés au personnel sur les techniques et les pratiques d'application de la loi, les enquêtes et d'autres questions liées à son travail.
- Amener tous les employés à intégrer la technologie à leur travail quotidien : Certains employés se sont adaptés rapidement aux nouveaux moyens technologiques qui les aident dans leur travail, tandis que d'autres ne connaissent pas aussi bien ces outils mis à leur disposition. Il est nécessaire de s'assurer d'une utilisation optimale de la technologie en place à la Commission dans le cadre de l'initiative de réduction de la paperasserie.
- Participation des employés à l'élaboration des plans de formation : Pour que la formation offerte soit efficace, il est impératif que les employés participent à l'élaboration des plans de formation qui leur sont destinés. Parallèlement, les plans de formation doivent tenir compte des efforts déployés par l'ensemble du gouvernement pour réduire les dépenses.

#### Initiatives clés

- Informer les employés de la Commission au sujet des possibilités de formation offertes au sein de l'administration publique fédérale, y compris les stages interservices, les nominations pour une période déterminée et les affectations provisoires, comme moyens de valoriser le travail.
- Poursuivre la formation des employés relativement à l'utilisation de la technologie dans leur travail quotidien.

- Amener les employés à élaborer leurs propres plans de formation après discussion avec leurs surveillants respectifs.

#### Indicateurs de rendement

- Nombre de trousseaux d'information distribués à des employés de la Commission portant sur les stratégies d'emploi, comme les mutations, les affectations provisoires et les nominations pour une période déterminée.
- Nombre de cours fournis et nombre d'employés recevant la formation portant sur l'utilisation de la technologie.
- Nombre d'employés ayant établi leurs plans de formation à la Commission au cours des exercices 1996-1997 et suivants.

#### Dépenses prévues par secteur d'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal* 1996-1997	Budget des dépenses principal 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000
Secteur d'activité	3 531	3 545	3 423	3 423
	3 531	3 545	3 423	3 423

\* Ne tient pas compte du Budget des dépenses supplémentaire ..... Budget des dépenses principal seulement



---

### Section III

#### Résumé du rendement de l'organisme en 1995-1996

---

Pour que le travail de la Commission soit efficace, il faut que les conclusions et les recommandations du président de la Commission soient pertinentes pour la GRC. En 1995-1996, dans une allocution prononcée devant les employés et les membres de la Commission, le commissaire de la GRC a formulé le commentaire suivant : « Les dirigeants de corps policiers doivent prendre conscience des avantages qu'il y a à ce que nos actes soient soumis au regard objectif et impartial d'un organisme externe. » Le commissaire a souligné le fait que la GRC et la Commission des plaintes du public contre la GRC travaillaient maintenant dans un climat de respect mutuel et de collaboration, où chaque interlocuteur comprenait le point de vue et le rôle de l'autre. Ce climat a été créé consciemment par les membres de la direction de la GRC et les employés de la Commission.

Le temps nécessaire à la production des rapports finals peut également être un facteur important dans la promotion de rapports positifs, et ce, non seulement avec les membres de la GRC, mais aussi avec les plaignants. Pour cette raison, en 1995-1996, la Commission a continué de s'appliquer à réduire le temps qu'il lui faut pour produire ses rapports finals, tout particulièrement dans les cas où le président s'est déclaré satisfait de la façon dont la GRC avait réglé la plainte.

Au moyen des résultats du sondage mené auprès des plaignants et des membres de la GRC en 1994-1995, la Commission a continué d'apporter des changements aux processus de réception et de révision des plaintes afin d'assurer la prestation de services de qualité. Dans le cadre d'une initiative menée à l'échelle du gouvernement, la Commission a rédigé et publié sa Déclaration des normes de service.

Dans le domaine des communications, la Commission a élaboré un plan stratégique. Dans ce plan, on explore notamment de nouvelles façons de joindre les collectivités autochtones ainsi que la population canadienne en général. Un dépliant rédigé en inuktitut a été distribué dans les Territoires du Nord-Ouest. Un autre dépliant rédigé en dialecte cri a été diffusé dans certaines localités situées dans les provinces des Prairies.

Les employés de la Commission ont été sensibilisés au phénomène du harcèlement ainsi qu'à la gestion du stress, et les enquêteurs ont assisté à une séance de formation. Les personnes nommées à la Commission par décret du gouverneur en conseil ont pu assister à une séance aux installations de formation de la GRC, Division « Dépôt », à Regina (Saskatchewan). Ces séances sont utiles, car elles expliquent aux membres de la Commission le genre de formation qui est fournie aux membres de la GRC. Des séances d'information ont également été organisées à Ottawa à l'intention des membres dans le cadre de l'assemblée annuelle de la Commission.

Une politique et un plan concernant l'équité en matière d'emploi ont été élaborés, et leur mise en oeuvre a commencé.

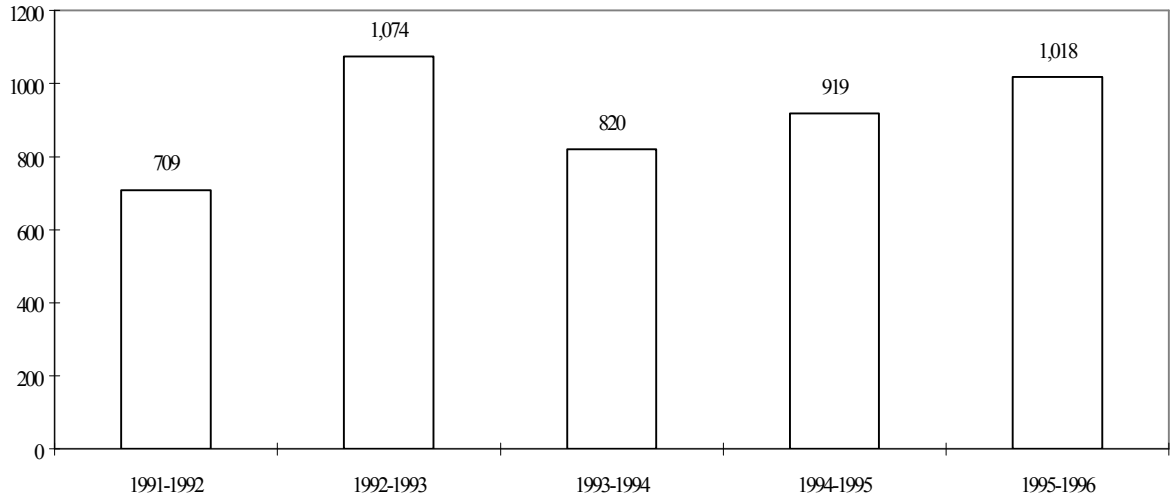
En outre, un plan quinquennal de vérification a été mis au point et on a préparé sa mise en oeuvre pour la première année. Au cours de l'exercice 1995-1996, des vérificateurs-conseils de Conseils et Vérification Canada ont examiné cinq entités de la Commission. Ils se sont tout particulièrement penchés sur le processus de révision des plaintes. Voici certaines des recommandations formulées par les vérificateurs et qui ont été acceptées par la direction : l'élaboration d'un plan annuel de fonctionnement; la mise en place d'un système de comptabilité du temps pour la révision des rapports; des changements à apporter au Comité de révision des plaintes; l'achèvement d'un chapitre du Manuel des politiques et des procédures sur les plaintes; l'élimination des dossiers qui font double emploi; le branchement de l'ordinateur du service des dossiers au serveur de la base de données sur les plaintes.

Enfin, le processus d'élaboration de l'énoncé de mission a progressé; on prévoit qu'il sera terminé d'ici la fin de l'exercice 1996-1997.

#### Dépenses ministérielles prévues et réelles par secteur d'activité

(en milliers de dollars)	Dépenses réelles 1993-1994	Dépenses réelles 1994-1995	Budget principal 1995-1996	Dépenses réelles 1995-1996
Secteur d'activité Réception et révision des plaintes	3 282	3 569	3 531	3 548
	3 282	3 569	3 531	3 548

Plaintes déposées à la Commission  
1991-1996



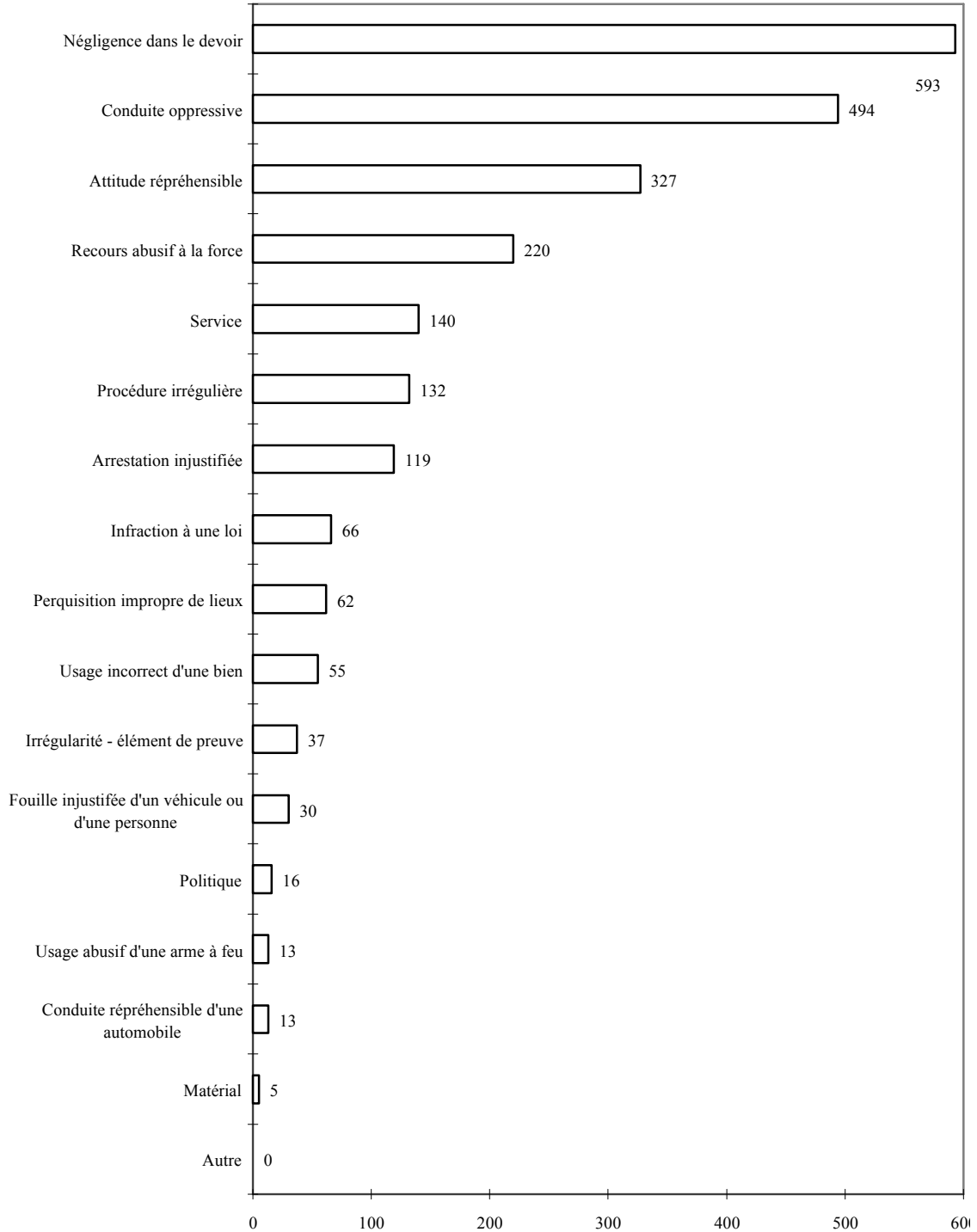
Plaintes adressées à la Commission pour révision  
1991-1996



Plaintes déposées à la Commission et à la GRC  
1994-1995 -- 1995-1996



Catégories des allégations contenues dans les plaintes reçues par la Commission  
1995-1996



### 1.3 Processus de réception des plaintes

---

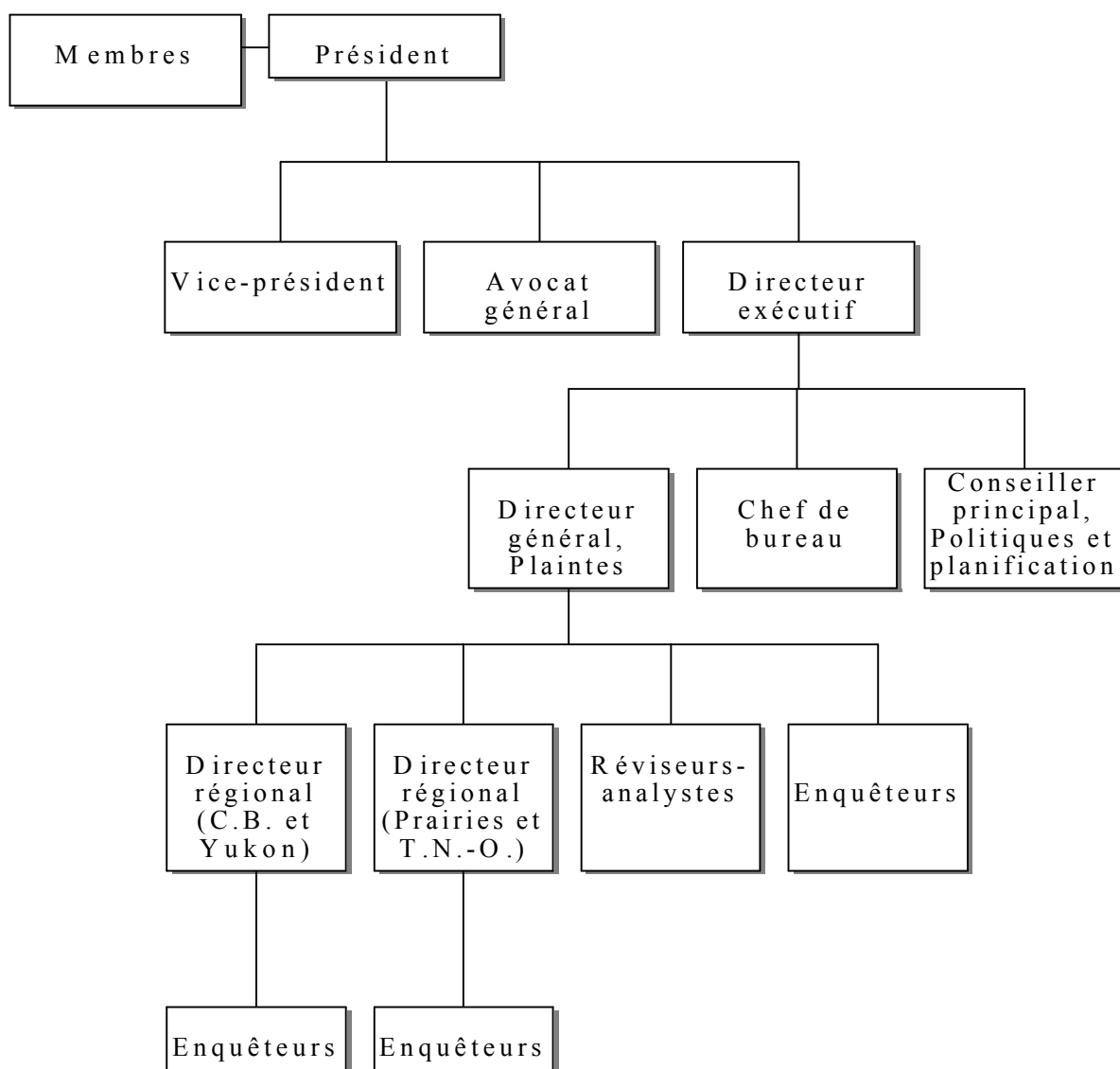
Section IV  
Renseignements  
supplémentaires

---

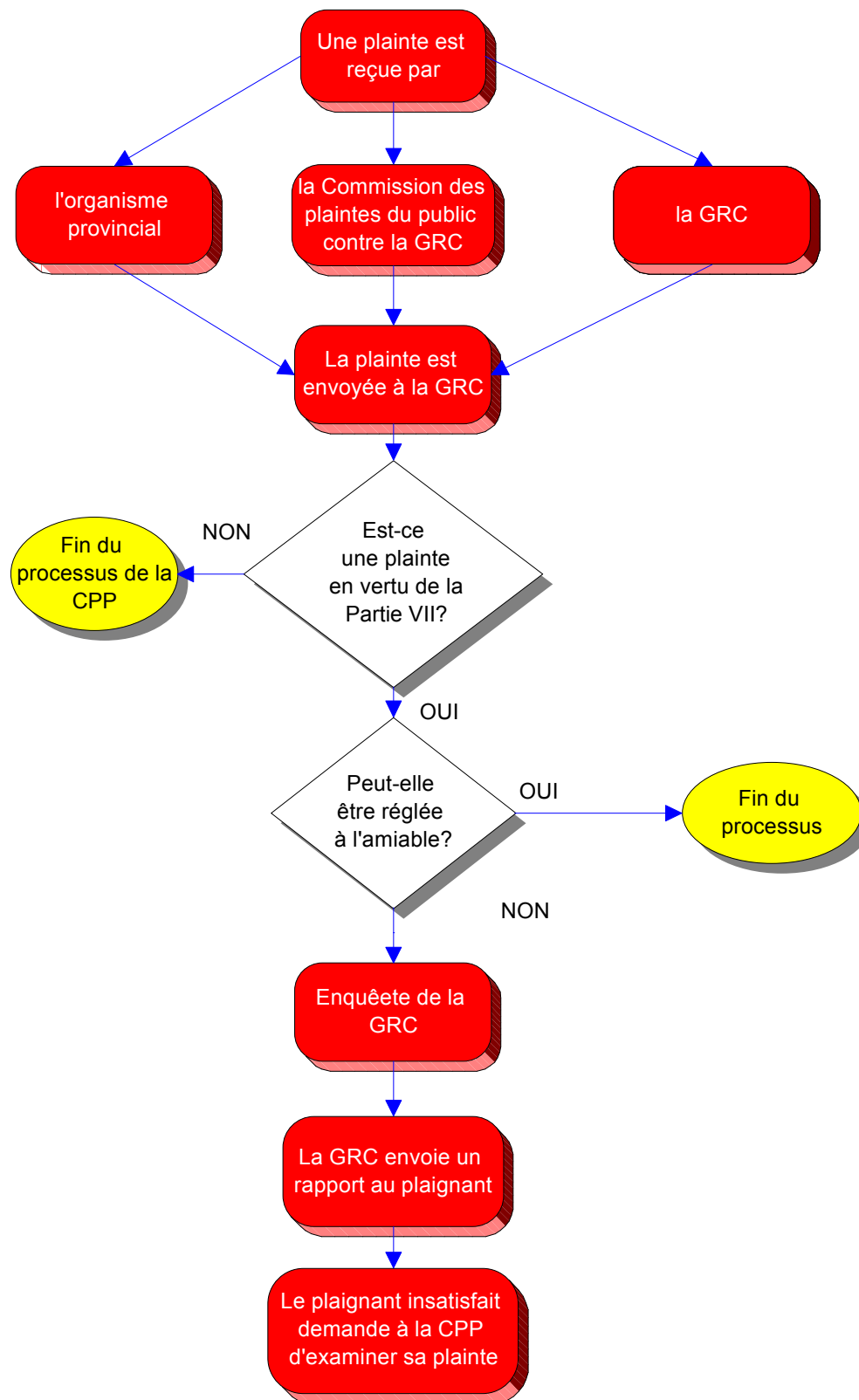
#### Annexe 1 - Organisation

##### 1.1 Organigramme

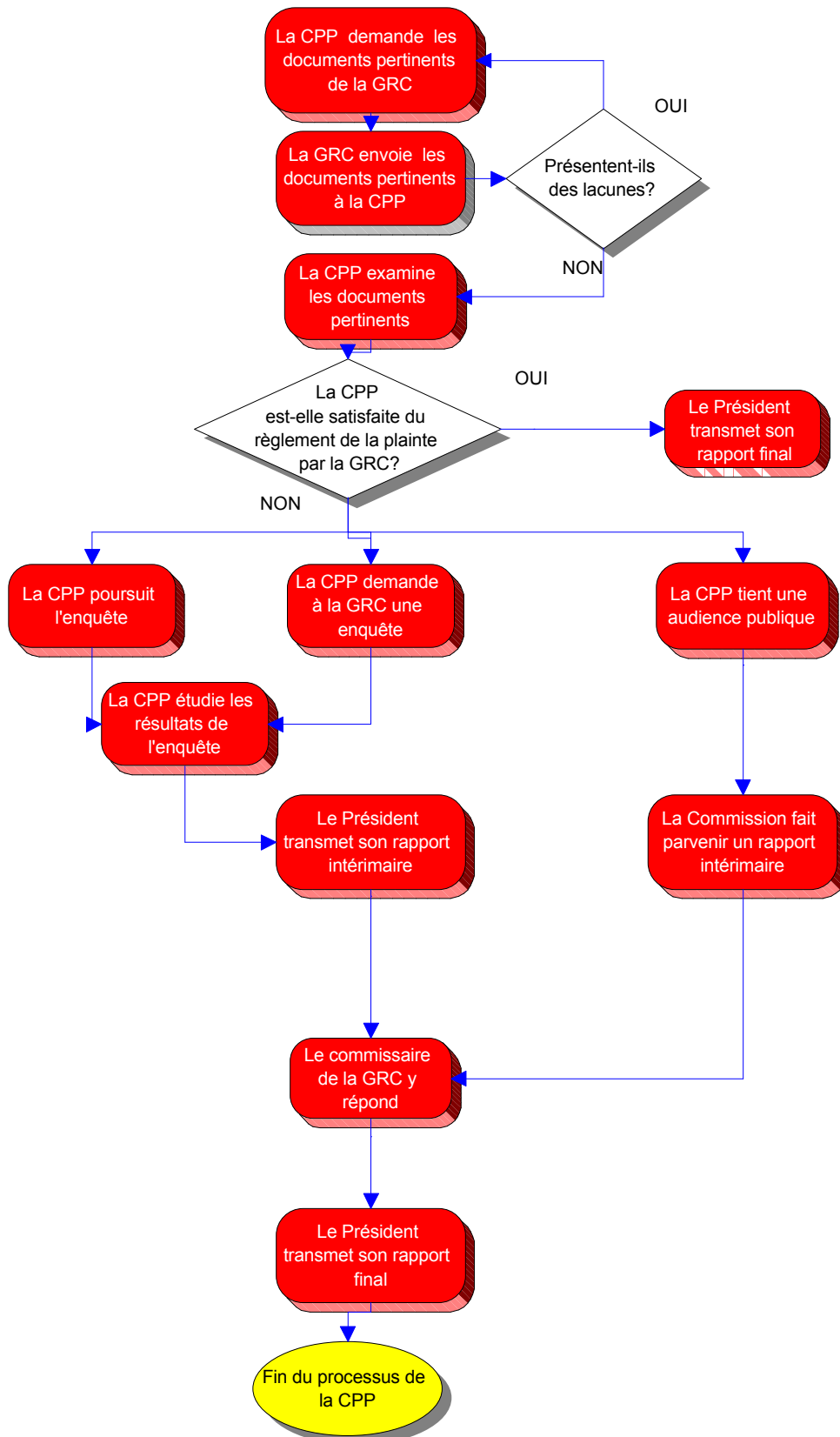
---



## 1.2 Processus de réception des plaintes



### 1.3 Processus de réception des plaintes



#### 1.4 Détails des besoins en personnel (ETP)

	ETP réels 1994-1995	ETP réels 1995-1996	1996-1997 Budget des dépenses	1997-1998 Budget des dépenses	1998-1999 Prévu	1999-2000 Prévu
Total	33,4	32,4	33	33	33	33

#### 1.5 Résumé par catégorie professionnelle (ETP)

	ETP réels 1994- 1995	ETP réels 1995- 1996	1996- 1997 Budget des dépenses	1997- 1998 Budget des dépenses	1998- 1999 Prévu	1999- 2000 Prévu
Personnes nommées par le gouverneur en conseil	2	1	1	1	1	1
Groupe de la direction	2	2	2	2	2	2
Catégorie scientifique et professionnelle	1	1	1	1	1	1
Administration et service extérieur	18	21	21	21	21	21
Catégorie technique	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Soutien administratif	10	7	7,6	7,6	7,6	7,6
Total	33,4	32,4	33	33	33	33



## Annexe 2 - Références

---

### Siège social

C.P. 3423  
Succursale « D »  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6L4

(613) 952-1471  
1-800-267-6637

### Publications

Rapports annuels  
De 1988-1989 à 1995-1996

Loi sur la GRC (Codification de la  
Commission)  
Mars 1990

### Bureaux régionaux

- i) Bureau régional des Prairies  
C.P. 50  
Edmonton (Alberta)  
T5J 3R8  
  
(403) 495-4201  
1-800-661-3601
  
- ii) Bureau régional du Pacifique  
Robson Court Building, pièce 670  
840, rue Howe  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2L2  
  
(604) 666-7363  
1-800-665-6878

Lois fédérales et provinciales régissant  
les organismes de surveillance de la  
police - Comparaison des dispositions  
législatives  
Juin 1991