



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de la sécurité publique et nationale

SECU • NUMÉRO 005 • 2^e SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 19 novembre 2013

Président

M. Daryl Kramp

Comité permanent de la sécurité publique et nationale

Le mardi 19 novembre 2013

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Daryl Kramp (Prince Edward—Hastings, PCC)): Bienvenue, chers collègues, à la 5^e séance du Comité permanent de la sécurité publique et nationale.

Vous avez une copie de l'ordre du jour. Nous entendrons nos témoins, puis nous traiterons des travaux futurs, quand nous aurons un rapport de notre greffière pour faire le point sur les témoins, sur ce qui serait possible et ce qui ne le serait pas, et sur la voie à suivre à cet égard. Nous examinerons ces questions dans le cadre de la planification des travaux futurs pour que nous sachions où nous allons.

Nous devons également examiner une motion de M. Easter.

Pour l'heure, nous irons directement à notre premier témoin. J'aimerais certainement souhaiter la bienvenue à Bob Rich, chef de police d'Abbotsford.

Bienvenue devant le comité de sécurité publique, Bob. Nous sommes impatients d'entendre ce que nous avez à nous dire, et nous savons que nous aurons quelques questions avec lesquelles vous pourriez être parfaitement à l'aise. J'espère que vous avez un exposé que vous voudriez nous présenter.

Chef de police Bob Rich (chef de police, Service de police de Abbotsford): J'en ai un.

Merci. Je vous suis reconnaissant de m'avoir invité à comparaître devant le comité, monsieur.

J'aimerais parler quelques instants de ce que nous tentons d'accomplir à Abbotsford au chapitre du renforcement de l'efficacité du service de police. Juste pour vous donner un aperçu du genre de service dont il s'agit, pour que vous compreniez ce dont je parle par la suite, le service de police d'Abbotsford est un service municipal comptant environ 210 agents de police et 300 employés en tout. Nous servons une ville de 140 000 habitants dans la vallée du Fraser, une vaste région géographique à vocation agricole.

Au cours des cinq dernières années, la sécurité s'est grandement améliorée au sein de la communauté. Pour vous donner une idée de la situation, en 2008 et 2009, nous étions la capitale du meurtre au Canada. Nous avons observé une augmentation étonnante de la violence liée aux gangs. En 2009, on a dénombré 11 meurtres, dont deux mettaient en scène de très jeunes gens et 8 étaient liés aux gangs et au crime organisé.

Nous avons accompli beaucoup au cours de ces cinq ans. En 2011, aucun meurtre n'a été commis; il y en a eu deux cette année, dont un est attribuable aux gangs. Notre taux de criminalité a chuté de 40 % depuis 2008 et il est maintenant le plus bas dans la vallée du Fraser, y compris parmi les municipalités voisines.

Mais notre service de police coûte plus cher que les leurs. Notre financement nous permet d'avoir assez d'agents de police pour être proactifs, ce qui explique en grande partie notre réussite. Par

exemple, l'an dernier, notre service a, malgré sa taille modeste, exécuté plus de 100 mandats de perquisition pour contrer les activités du crime organisé et des gangs. Nous sommes toutefois pleinement conscients que nous coûtions cher pour une petite communauté comme la nôtre. Nous connaissons parfaitement les facteurs de coût qui ont incité votre comité à tenir une séance pour discuter de ces questions.

En 2013, outre la lutte à la criminalité, nous nous sommes employés à tenter de voir comment nous pourrions devenir plus efficaces. Au printemps dernier, nous avons demandé à KPMG de réaliser une étude sur l'efficacité du service de police d'Abbotsford. KPMG est venu et a appliqué des processus mis au point au Royaume-Uni pour voir ce qui pourrait être fait pour nous rendre plus efficaces.

Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je passerai les cinq prochaines minutes à simplement décrire les constats de KPMG et les mesures que nous pensons prendre à ce sujet. Ce sont des travaux en cours que je vais vous décrire. Nous comptons mettre en oeuvre un volet important de l'étude au cours de la prochaine année et nous retiendrons probablement les services de KPMG pour nous aider à cet égard. Mais pour l'instant, nous sommes en train d'établir les fondations pour y parvenir.

Voici les principaux aspects qui, selon KPMG, ne sont pas aussi bons qu'ils le devraient au service de police d'Abbotsford si nous voulons être vraiment efficaces.

Tout d'abord, Abbotsford a l'habitude de dépêcher un agent de police pour répondre à un appel, même si ce n'est plus la manière la plus efficace de réagir dans bien des cas. Pensez aux années 1950 où, quand on était malade, on appelait le médecin, et celui-ci venait à la maison avec sa petite trousse de cuir pour réaliser un examen. Il faisait une visite à domicile.

C'est ce que font les agents de police pour pratiquement chaque appel, et c'est une méthode désuète et trop chère de répondre à bien des appels de service.

KPMG considère en outre que nous avons comme mentalité de « vider l'écran ». Voici ce que j'entends par là. Le centre de communications se charge du déploiement des ressources; si quelqu'un l'appelait et qu'un appel était créé, on s'efforçait de vider l'écran et de tout simplement régler les appels. C'était ce qu'on cherchait avant tout à faire. Au lieu d'être une organisation axée sur les renseignements, nous étions devenus un service qui cherchait à régler tous les appels.

Par conséquent, KPMG a indiqué que notre organisation n'était pas aussi axée sur les renseignements que nous le croyions. Notre service compte trois analystes de la criminalité. Nous considérons que nous prêtons attention à ce qu'ils disent; nous examinons les cartes chaque jour et nous faisons toutes les tâches de ce genre. KPMG affirme toutefois que nous ne sommes pas axés sur les renseignements sur la criminalité et que nous ne sommes pas aussi souples que nous pourrions l'être, malgré la petite taille de notre service. C'est intéressant de l'apprendre, étant donné que nous nous considérons comme très axés sur les renseignements.

• (1105)

Dans un autre constat difficile à recevoir, mais important à entendre, KPMG a indiqué que si certains patrouilleurs travaillent très fort, ce n'est pas le cas pour un nombre élevé d'agents de patrouille, et que notre gestion du rendement ne permet pas de corriger cet état de fait. Autrement dit, l'écart est beaucoup trop élevé entre les agents de police à rendement supérieur et ceux dont le rendement est moindre. Nous devons améliorer le rendement de ces derniers et les faire travailler davantage pour être efficaces.

Ce n'est pas une déclaration très élaboré ou complexe, mais elle nous a presque surpris. Nous n'avions pas réalisé l'ampleur de l'écart entre les meilleurs agents et ceux dont le rendement est inférieur.

KPMG a enfin fait remarquer que nos politiques sur la manière dont nous traiterons chaque crime ne sont pas claires. On ne sait pas, quand survient un crime, si l'affaire devrait être suivie par un détective ou quelle unité devrait continuer de s'en occuper. Nous allons à tâtons, alors qu'il faudrait savoir bien plus clairement dans quels cas nous mettons fin à l'enquête et quand nous poursuivons les démarches.

KPMG a donc proposé de mettre en oeuvre ce qu'elle appelle un nouveau modèle stratégique, dont voici cinq points principaux correspondants.

Nous devons tout d'abord affecter les bonnes ressources aux bonnes tâches. Cela signifie que nous devrions traiter les priorités trois et quatre d'une nouvelle manière. Chaque appel que notre centre reçoit et auquel nous décidons de répondre au lieu d'indiquer au plaignant que nous n'y donnerons pas suite est considéré comme un appel de priorité un, deux, trois ou quatre.

C'est un concept auquel nous sommes habitués. Si quelqu'un appelle pour une invasion de domicile, c'est une priorité un, une urgence, alors que si une personne appelle pour demander ce qu'elle doit faire d'une bicyclette abandonnée sur son terrain, il s'agirait d'une priorité quatre. Nous recevons des appels dans toutes les catégories, allant des situations critiques aux affaires courantes. Je parlerai davantage du traitement des priorités trois et quatre dans un instant.

KPMG a également indiqué que nous devons, à l'évidence, adopter des politiques plus claires sur le déroulement des opérations, ce que je comprends, et accroître la supervision tout en améliorant la gestion du rendement. Je ne m'attarderai pas sur ce point, mais je dirai brièvement que nous avons instauré un rapport des activités de patrouille permettant de mesurer la charge de travail des agents de police. Je rencontre maintenant chaque mois les sergents d'état-major qui s'occupent de toutes les patrouilles. Nous leur enseignons la gestion du rendement et engagerons des formateurs pour accroître leurs compétences en la matière. Ainsi, à cet égard, nous nous attaquons au problème soulevé par KPMG

KPMG considère en outre que nous devrions chercher à améliorer la qualité du service à la clientèle, afin d'assurer un meilleur suivi

auprès de la population, et recueillir de l'information quotidiennement.

Voici ce que nous proposons de faire. Je ne parlerai encore que quelques instants, mais voici brièvement ce que nous allons faire au cours de la prochaine année: c'est la pièce maîtresse.

Nous instaurons au service de police d'Abbotsford une nouvelle section, qui s'appellera la division du contrôle des activités. Comme nos autres divisions ou sections, elle sera dirigée par un inspecteur. Elle englobera le centre de communications, mais ce qui sera différent du point de vue de l'efficacité, c'est qu'elle répondra autrement à 37 % — soit un peu plus du tiers — de nos appels qui constituent des priorités trois ou quatre.

Nous ne dépêcherons plus automatiquement de voiture de police pour répondre à ces appels. Les agents pourraient s'occuper de l'affaire, sur rendez-vous, après avoir noté tous les renseignements possibles au téléphone, ou simplement traiter l'affaire au téléphone ou demander au plaignant de se présenter au poste de police pour un rendez-vous avec un policier. Nous procéderons entièrement par rendez-vous au lieu d'obliger les gens à attendre, parfois pendant des heures, qu'un agent de police soit disponible.

Ces appels seront traités par une nouvelle équipe, qui fera partie de la nouvelle division. Cette équipe pourrait comprendre des agents de police — il y en aura quelque-uns —, mais pourrait employer des agents de sécurité communautaires de deuxième catégorie ou de simples civils. On estime que pour un service comme le nôtre, nous devons affecter de 10 à 16 personnes à cette unité pour traiter le tiers des appels.

• (1110)

On nous affirme que cette équipe aura également la capacité d'assurer le suivi quant aux délits communs. Par exemple, on ne confiera pas un vol avec suspect à un détective, mais à cette unité pour qu'elle fasse le suivi. Nous recevons apparemment trois ou quatre appels par jour pour de tels crimes, et cette unité sera en mesure d'assurer le suivi à cet égard.

Le travail que cette nouvelle division accomplira à la place des patrouilleurs nous permettra d'être de nouveau plus proactifs. Les agents de patrouille pourront répondre plus rapidement aux priorités un et deux, et auront plus de temps pour réduire la criminalité dans notre communauté. Nous avons déclaré que nous voulions réduire de moitié le taux de criminalité que nous avons en 2008, et nous devons réduire encore ce taux d'environ 10 % pour y parvenir.

KPMG considère que si nous mettons cette initiative en oeuvre, nos agents de police passeront le tiers de leur temps à répondre à des appels, ce qui leur laissera les deux tiers de leur temps pour travailler à des solutions proactives. Cette division comprendra également l'unité d'analyse de la criminalité, à laquelle nous affecterons tous nos analystes pour les réunir à un seul endroit.

Cette division se chargera de diriger nos ressources au quotidien et d'utiliser les ressources proactives dont nous disposons pour effectuer des patrouilles dans d'autres parties de notre service de police, comme notre escouade de policiers à vélo, notre escouade antidrogue ou notre unité de réduction de la criminalité, qui lutte contre les crimes contre la propriété. Elle pourra affecter toutes ces ressources en utilisant quotidiennement des renseignements, s'efforçant ainsi de faire de notre service une organisation plus souple et dirigée de manière plus centralisée.

Reste à voir...

Le président: Monsieur Rich, vous dépassez légèrement votre temps. Je sais que vous aurez amplement le temps de donner des explications au cours de la période de questions. Je me demande si vous pourriez conclure brièvement votre exposé. Le comité vous en serait reconnaissant.

Chef Bob Rich: Merci, monsieur le président.

J'en étais à la fin de mon exposé. Tout ce que j'allais ajouter, c'est que nous n'avons pas encore vu ce que donneront les mesures que je vous ai exposées, car nous ne les avons pas encore mises en oeuvre. Nous verrons si elles portent fruit.

Le président: Nous sommes certainement impatients de connaître les résultats de ce que j'appellerais, à défaut d'un terme plus adéquat, une expérience; mais c'est un progrès, et c'est ce qui donne des résultats.

Je vous remercie, au nom du comité, de votre exposé d'aujourd'hui et du temps que vous avez pris pour comparaître devant nous.

Nous laisserons maintenant les membres poser des questions pendant un tour de sept minutes, après quoi nous procéderons à un autre tour de cinq minutes pour les autres membres.

Nous irons directement à la secrétaire parlementaire, Roxanne James, pour le premier tour de sept minutes.

Mme Roxanne James (Scarborough-Centre, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais tout d'abord remercier notre témoin de comparaître devant le comité.

Mon père était agent de police ici, dans le Grand Toronto, et j'ai deux soeurs qui ont également travaillé pour la police. Une d'elles a pris sa retraite cette année d'une division de Toronto.

Je voudrais commencer par vous remercier de témoigner et également vous féliciter d'avoir réduit le taux de criminalité dans votre région. C'est assurément une bonne nouvelle.

J'aimerais aborder brièvement le sujet suivant. Vous avez parlé des difficultés que posent la gestion du rendement et la surveillance du rendement de chaque agent de police ou membre de votre force. KPMG a signalé un écart notable entre les agents affichant le meilleur rendement et ceux dont le rendement est inférieur.

Quand il est question de rendement, fait-on référence à la sous-utilisation des ressources ou à des employés qui en font simplement moins que les autres? Je me demande si vous pourriez m'en dire plus à cet égard pour que je comprenne exactement ce que vous entendez en parlant d'agents à faible rendement et à rendement élevé.

• (1115)

Chef Bob Rich: Quand KPMG a formulé son observation, il faisait référence aux mesures quantitatives, à l'effort déployé par rapport à la qualité du travail. Nous examinons ces deux facteurs au chapitre de la gestion du rendement. KPMG nous a affirmé que certains agents se contentent de faire le minimum et qu'il faut les faire travailler davantage.

Mme Roxanne James: Quand les agents ne font que le travail minimum, est-ce que quelque chose les détourne des tâches qu'ils devraient accomplir? Passent-ils trop de temps en cour? S'agit-il d'absentéisme? J'essaie simplement de comprendre comment ils peuvent ne pas faire leur part. J'aimerais avoir un exemple précis.

Chef Bob Rich: Les agents qui ne travaillent pas aussi fort que leurs collègues pourraient répondre à la radio et prendre les appels qu'on leur confie. Ils font du bon travail quand on leur demande de

faire quelque chose, mais dans une organisation très proactive comme la nôtre, les agents qui ont un bon rendement font preuve d'énormément d'initiative et s'attaquent à divers problèmes de criminalité. Par exemple, un agent s'occupera d'un mandat de perquisition et interviendra dans un endroit à problème. Ce genre de travail proactif ne lui est pas nécessairement assigné; il prend sur lui de faire des recherches pour découvrir ce qui se passe. Voilà ce que font les agents exemplaires. Il faut que les 80 patrouilleurs agissent de la sorte, et KPMG affirme qu'ils ne le font pas.

Mme Roxanne James: D'accord, merci.

Vous avez indiqué que votre service de police a un budget légèrement plus élevé que celui d'autres services au Canada. Selon ce que d'autres témoins nous ont dit, le traitement ou les salaires totalisent entre 70 et 90 % du budget total. Dans votre exposé, vous avez parlé de l'efficacité de la police et des efforts déployés pour mieux utiliser le temps des agents. Je me demande si ce seront là des économies réalisées grâce à la mise en oeuvre des recommandations de KPMG ou si vous cherchez simplement à faire davantage avec les ressources dont vous disposez déjà?

Chef Bob Rich: Il y a deux choses.

Sachez tout d'abord que la nouvelle unité de police ne sera pas seulement composée d'agents de police; nous chercherons à y inclure des gens dont le traitement n'est pas aussi élevé que celui des agents de police. Ce sera donc une équipe mixte, qui permettrait de réaliser des économies.

De plus, dans le cadre des démarches que nous avons entreprises et de l'engagement que nous avons pris à l'égard de notre communauté, nous ne prendrons pas d'expansion à mesure que notre communauté grandira. À mesure que nous devenons efficaces, nous réduisons le nombre d'agents par habitant qui servent les citoyens d'Abbotsford.

Cette année, notre conseil municipal réduira probablement notre force de quatre agents de police et d'un civil. Cela reste à déterminer, mais l'idée est envisagée. Ce que nous espérons dans l'avenir, c'est qu'à mesure que la ville d'Abbotsford grandira — et elle prend de l'expansion —, nous pourrons la servir adéquatement sans augmenter notre effectif.

Mme Roxanne James: Merci. Pardonnez-moi si vous avez évoqué les divers degrés d'expertise que vous affecterez aux différentes priorités. Je ne vous ai pas entendu dire qu'il y aurait également des économies. Je voulais simplement m'assurer que l'information figurait au compte rendu.

Vous avez indiqué que le même agent de police répondra de la même manière à un appel, évoquant les médecins qui semblent effectuer des visites à domicile, et vous avez expliqué assez longuement le fait que les appels sont classés par ordre de priorité, allant de un à quatre. À Toronto, par exemple, les gens peuvent composer le 911 en cas d'urgence ou utiliser une ligne pour les appels non essentiels afin d'informer la police de la présence d'une bicyclette abandonnée sur la voie publique, comme vous l'avez indiqué. Est-ce que ce genre de système, qui permet d'utiliser divers numéros, existe également dans votre région, ou est-ce le même centre d'appels qui reçoit tous les appels pour les acheminer par la suite?

• (1120)

Chef Bob Rich: On peut composer un numéro pour les appels non urgents. C'est le même centre d'appels qui répond à ces appels. Notre service de police est également le seul en Amérique du Nord à offrir la messagerie texte bidirectionnelle. Les citoyens peuvent envoyer des messages textes à notre force de police, qui leur répondra de la même façon afin d'échanger de cette façon également. On peut donc nous joindre de plusieurs manières.

Mme Roxanne James: Vous êtes ouverts à toutes les solutions.

J'ai eu l'occasion de lire votre biographie avant la séance du comité. Vous possédez des décennies d'expérience. Nous sommes certainement ravis que vous comparaisiez, car vous avez des connaissances étendues.

Je me demande si vous pouvez répondre à cette simple question par oui ou par non, ou, si le temps le permet, par une réponse plus élaborée. Considérez-vous qu'il faut plus de temps aux agents de police pour accomplir leurs tâches qu'il y a 10 ou 20 ans? Leur impose-t-on des fardeaux administratifs? Je vous donnerai un exemple. Des témoins qui ont comparu précédemment ont indiqué — et c'est consigné au compte rendu — que pour une simple introduction par infraction, il faut 58 % plus de temps qu'il y a peut-être 10 ou 20 ans pour s'occuper de la paperasserie et des tâches connexes. Il faut aujourd'hui 250 % plus de temps pour traiter un cas de conduite avec facultés affaiblies qu'il y a quelques années.

Êtes-vous d'accord avec cet énoncé? À quoi cet état de fait serait-il attribuable?

Le président: Répondez brièvement à cette question, monsieur Rich.

Chef Bob Rich: Oui, je suis entièrement d'accord.

C'est attribuable à la technologie que nous employons, à la réponse plus complexe que la société attend de la police et aux démarches plus détaillées dans le cadre des processus judiciaires.

Le président: Merci beaucoup de cette réponse.

Monsieur Garrison, vous disposez de sept minutes.

M. Randall Garrison (Esquimalt—Juan de Fuca, NDP): Merci beaucoup.

Merci de témoigner aujourd'hui, chef de police Rich.

Qu'y a-t-il de nouveau dans ce que vous nous avez exposé aujourd'hui?

Ces démarches sont peut-être nouvelles pour Abbotsford, mais je sais que vous venez du service de police de Vancouver et que les efforts de renforcement de l'efficacité qui y étaient déployés quand vous étiez là — à titre de suppléant, je crois — ressemblent beaucoup à ce que vous faites à Abbotsford. Autrement dit, Vancouver a examiné les priorités trois et quatre il y a une dizaine d'années et a cessé de dépêcher des agents de police pour tous ces appels, a embauché des analystes de la criminalité et a mis l'accent sur les activités axées sur les renseignements.

Dans le cadre de votre expérience, qu'est-ce qui est nouveau dans le domaine policier en général au lieu de l'être simplement à Abbotsford?

Chef Bob Rich: Voilà une bonne question.

Vancouver répond aux introductions par infraction de la manière que vous décrivez. Je dirais que les démarches de Vancouver ne sont pas aussi étendues que celles que nous nous apprêtons à prendre en ce qui concerne les priorités trois et quatre. Ce n'est pas tout à fait juste, car ces derniers temps, Vancouver a engagé, par mesure

d'économie, 40 agents de sécurité communautaires qui répondent à un plus grand nombre de ces appels. Vancouver tend donc vers cette direction, mais je n'ai pas participé à ces démarches.

C'est peut-être l'ampleur de l'entreprise, pour un petit service, comparativement à ce que Vancouver a fait relativement aux introductions par infraction et d'autres genres d'appels, c'est-à-dire toutes les priorités trois et quatre. Je crois comprendre qu'à Vancouver, quand je suis parti, ce n'était pas toutes les priorités trois et quatre, mais une partie seulement. C'est une chose.

Nous tentons d'être axés sur les renseignements, tout comme Vancouver s'efforce de le faire. KPMG affirme que nous ne le sommes pas vraiment. Selon ce cabinet, nous croyons l'être parce que nous tenons des réunions et discutons des divers types de crimes, mais nous n'avons pas vraiment de centre névralgique qui affecte quotidiennement les agents de police aux diverses tâches en fonction de ce qui se passe véritablement. Même si nous pensons être axés sur les renseignements, KPMG est d'avis que nous ne le sommes pas.

Le cabinet considère qu'être axé sur les renseignements diffère de ce nous avons fait jusqu'à présent. Cela reste à découvrir. Mais le redéploiement quotidien de l'ensemble de la force de police en fonction de ce qui se passe s'apparente probablement davantage à la méthode qu'on verrait à New York qu'à celle observée dans les villes où j'ai été.

M. Randall Garrison: D'accord. Je trouve très intéressant que vous ayez enregistré une diminution de l'ordre de 40 % du taux global de criminalité. Si les services de police y sont pour quelque chose, vos actions ont vraisemblablement porté des fruits.

Dans le cadre de cet exercice en vue de réaliser des gains d'efficacité, y a-t-il eu une analyse sur ce qui explique cette chute de l'ordre de 40 % du taux de criminalité? Est-ce lié à la composition démographique de la collectivité? Je sais qu'Abbotsford devient de plus en plus une collectivité où vivent des navetteurs et des familles de la classe moyenne. Cette réduction est-elle le résultat de ce changement démographique ou de vos services de police?

• (1125)

Chef Bob Rich: Eh bien, au cours de la même période, nous avons plus que doublé la réduction du taux de criminalité dans le reste de la Colombie-Britannique. Je crois qu'aucun changement démographique ne pourrait expliquer une telle réduction.

Je suis un apôtre du chef Bratton de New York. Je considère qu'un service de police peut rendre une collectivité sûre.

Nous sommes arrivés et nous avons dit que nous ferions d'Abbotsford la ville la plus sécuritaire en Colombie-Britannique. Nous n'y sommes pas encore arrivés, mais c'est notre objectif.

Abbotsford ne disposait pas d'un système CompStat lorsque je suis arrivé en poste, mais c'est quelque chose que nous avons mis en place.

Nous avons posé des gestes qui sont, selon moi, nécessaires en vue de réduire le taux de criminalité. Je considère qu'un service de police peut rendre une collectivité sûre. Par exemple, la Colombie-Britannique et d'autres provinces de l'Ouest canadien ont un taux de criminalité deux fois plus élevé qu'en Ontario. Nous avons toujours eu des taux de criminalité beaucoup plus élevés, mais il n'y a pas d'excuses ou de raisons qui le justifient, à mon avis. Un service de police peut réduire la criminalité et afficher des taux similaires à ceux de l'Ontario.

Je considère que nous avons posé les bons gestes pour réduire la criminalité. La liste est longue, mais nous avons pris des mesures qui ont bel et bien réduit le taux de criminalité. Nous avons arrêté les délinquants chroniques. En ce qui concerne les infractions contre les biens, nous avons porté de grands coups contre les membres du crime organisé pour réduire la violence de ce côté.

Je considère que des gestes peuvent être posés pour réduire la criminalité au sein d'une collectivité. La composition démographique et les problèmes sociaux n'expliquent pas tout.

M. Randall Garrison: Je n'essaie pas de diminuer le mérite de ce que vous avez fait. Par contre, étant donné que vous preniez évidemment de bonnes initiatives et que vous entreprenez maintenant une grande réforme, comment ferez-vous le pont entre ces deux éléments? Comment ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain en mettant l'accent sur les coûts?

Chef Bob Rich: En effet. En bien, les gestionnaires d'un service de police doivent toujours gérer les coûts en même temps que l'objectif principal, à savoir d'assurer la sécurité de la collectivité. Ces éléments vont toujours de pair.

Selon nous, si nous créons le nouveau service et que nous le faisons bien, nous augmenterons en fait le temps de travail proactif que les gens à l'extérieur de ce service ont en vue de réduire encore davantage la criminalité. C'est certainement ce que KPMG nous dit, à savoir que si nous le faisons, nous aurons encore plus de capacités en vue de réduire la criminalité.

M. Randall Garrison: Il me reste une dernière question concernant les appels de service. D'autres services de police nous ont beaucoup parlé de ce que nous pourrions considérer comme des tâches qui ne relèvent pas des services de police, notamment les interventions liées aux problèmes de santé mentale et de toxicomanie qui représentent une forte proportion des appels de service.

Constatez-vous la même chose à Abbotsford?

Chef Bob Rich: Tout à fait. C'est alarmant. Il y a deux nuits, sept arrestations aux termes de la Loi sur la santé mentale ont nécessité l'attention de nos agents. En gros, ces interventions ont pratiquement accaparé toutes nos ressources durant toute la nuit.

Cela arrive fréquemment. C'est un problème à part entière qu'il faut aborder, et il ne s'agit certainement pas de quelque chose que je...

Nous pourrions en parler longtemps; c'est certain.

M. Randall Garrison: J'ai siégé à une commission de police dans une municipalité en Colombie-Britannique. Pour ce qui est des appels de services liés à la santé mentale et à la toxicomanie, avez-vous encore de la difficulté à trouver quelqu'un dans les hôpitaux pour s'occuper des gens qui ont besoin de consulter un médecin?

Chef Bob Rich: Oui. Dans notre hôpital et bien d'autres hôpitaux en Colombie-Britannique, il faut attendre plusieurs heures avant que le personnel prenne le relais. Tout à fait.

Le président: Monsieur Norlock, s'il vous plaît.

M. Rick Norlock (Northumberland—Quinte West, PCC): Merci, monsieur le président.

Par votre entremise, monsieur le président, j'aimerais remercier le témoin d'être venu témoigner aujourd'hui.

Dans mon cas, ce que vous nous avez rapporté est en grande partie un peu du déjà vu, parce que j'ai été membre de services de police qui ont vécu des situations similaires. Toutefois, l'une des choses que vous n'avez pas mentionnées et que nous avons l'habitude de

taire est ce que les clients pensent de tout cela. Autrement dit, qu'est-ce que les gens qui font appel à vos services en disent?

À mon avis, vous conviendrez que dans le milieu policier nous regardons les taux de résolution et le nombre d'accusations dans les zones d'accident. Nous pensons que plus on résout de crimes et plus le contribuable moyen qui reçoit le service est satisfait. Par contre, ce n'est pas toujours le cas.

Je le mentionne, parce que nous aimons notamment réaliser des gains d'efficacité. Vous dites que vous ne répondez pas à certains appels, mais laissez-moi vous démontrer grâce à un petit exemple comment des clients peuvent ne pas être satisfaits. Qui plus est, ils en paient la note, n'est-ce pas? Lorsqu'un contribuable se réveille et qu'il constate que sa voiture a été volée, il communiquera avec le service de police. Or, ce service se demande pourquoi dépêcher un policier pour signaler le vol d'une voiture dans la cour d'un particulier et pourquoi dépêcher un policier chez un particulier pour attester qu'il n'y a bel et bien pas de voiture dans sa cour et qu'elle a disparu. Cependant, voici ce que nous avons constaté. Le contribuable se dit qu'il n'a jamais communiqué auparavant avec le service de police pour un appel de service, qu'il paie 3 000 \$ par année en taxes municipales et que la journée où il a besoin qu'un policier vienne chez lui, vous n'envoyez personne.

Il ne s'agit que d'un petit exemple.

Comment réussir l'impossible ou comment satisfaire le client et faire en sorte qu'il reste convaincu que votre service de police fait bel et bien ce qu'il doit faire?

Autrement dit, je pense aux services de police communautaires. Je ne vous ai pas entendu parler durant les séries de questions de votre rapport avec votre collectivité ou de votre modèle de services de police communautaires, modèle que la majorité des services de police au Canada, du moins, il y a huit ou neuf ans, s'employaient corps et âme à suivre.

• (1130)

Chef Bob Rich: Nous avons réalisé un sondage l'an dernier... Il faut que vous compreniez qu'il s'agit d'une collectivité qui était aux prises avec un grave problème de gangs. Les gens voyaient des membres de gang se faire tirer en pleine rue. Bref, de leur point de vue, de voir une telle transformation radicale en ce qui concerne ce... Nous avons mené un sondage l'an dernier, et le taux de satisfaction à notre égard était extrêmement élevé; il se situait bien au-dessus de la barre des 90 %. Par contre, voici un point intéressant, et cela répond parfaitement à votre commentaire. Ce taux était légèrement inférieur en ce qui a trait aux gens qui avaient fait appel à nos services au cours de l'année précédente. Autrement dit, les gens sont souvent insatisfaits une fois qu'ils ont fait appel à nos services. C'est souvent, parce qu'ils ont dû attendre longtemps avant qu'un policier arrive, ou qu'il y a eu d'autres problèmes du genre ou que nous n'avons pas résolu les crimes dont ils ont été victimes.

KPMG affirme que si nous le faisons correctement, cela améliorera le service à la clientèle, parce que les gens n'attendent pas qu'un agent arrive. Nous répondrons à leur appel, et nous fixerons un rendez-vous avec eux pour les rencontrer ou nous leur demanderons de venir au poste de police où ils rencontreront un agent. Par contre, je crois que ce que vous dites sera en partie vrai. Je serais aux anges si un médecin se présentait chez moi lorsque je suis malade, mais ce n'est pas le cas, à moins que ce soit un cas d'extrême urgence.

Bref, il faut trouver l'équilibre entre offrir un service à la clientèle et offrir des services de police efficaces, et nous devons essayer d'y arriver en faisant bon usage des deniers publics.

M. Rick Norlock: Merci beaucoup. Voilà ce que j'avais besoin d'entendre, parce que c'est bel et bien ce qui a été fait. Par contre, vous devez former votre personnel sur la manière de répondre à la clientèle, de faire preuve de sympathie et d'expliquer pourquoi vous agissez ainsi. Règle générale, c'est accepté.

J'aimerais revenir sur certaines des questions de M. Garrison sur la santé mentale et la toxicomanie. À titre informatif, vous êtes peut-être déjà au courant de cette situation, mais nous avons vu un service où un homme ayant des troubles mentaux coûte à lui seul environ 1 million de dollars par année au service de police et aux contribuables. Je crois que c'était à Calgary avec le chef Hanson. C'était notamment dérangeant sur le plan social, et le service de police a décidé de régler la question. Je suis pratiquement certain que vous êtes au fait de ce cas, et j'espère que cela figurera dans notre rapport sur la manière d'intervenir auprès des gens ayant des troubles mentaux.

J'aimerais rapidement aborder ce qu'on appelle le principe de la plaque tournante; il s'agit d'utiliser les autres ressources communautaires et d'organiser des rencontres entre le milieu communautaire et les policiers pour discuter de la gestion de cas précis. Donc, même si les policiers y participent toujours d'une certaine manière, le service de police passe le flambeau à des intervenants sociaux qui sont peut-être mieux outillés pour gérer des comportements antisociaux. J'aimerais savoir si vous avez examiné ce concept ou si vous l'avez envisagé en vue de réduire vos coûts ou de réaliser des gains d'efficacité. J'opterais pour les deux. Avez-vous envisagé d'utiliser ce programme ou un autre programme semblable?

• (1135)

Chef Bob Rich: Abbotsford essaye d'aborder cette question. Je ne crois pas que nous soyons aussi avancés que certains autres organismes en Colombie-Britannique. Nous avons une agente de santé mentale qui travaille à temps plein à essayer de trouver des solutions à ces enjeux. Par exemple, son travail consiste à prendre une situation, comme celle rapportée par le chef Hanson, où une personne accapare beaucoup nos ressources et à en discuter avec tous les autres intervenants sociaux pour essayer de trouver une solution pour cette personne et faire en sorte qu'elle n'accapare plus nos ressources. Nous avons connu beaucoup de succès en ce qui a trait à un petit nombre de gens qui génèrent des dizaines d'appels de service. Par contre, nous constatons aussi qu'il y a tout simplement un nombre démesuré de gens qui sont suicidaires, qui ont des troubles mentaux et qui doivent être arrêtés. Le problème est que nous devons composer pratiquement chaque nuit avec des gens différents. Le nombre de gens qui ont des troubles mentaux et auprès desquels nous devons intervenir est plutôt insensé.

D'autres services de police en Colombie-Britannique ont connu beaucoup de succès avec...

Le président: Monsieur Rich, merci. Le temps est écoulé. Je présume qu'un autre député abordera probablement la question de la santé mentale.

Monsieur Easter, vous avez sept minutes, s'il vous plaît.

L'hon. Wayne Easter (Malpeque, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Rich. Votre exposé était vraiment très intéressant.

Tout d'abord, pour clore la question de la santé mentale, je vais vous laisser compléter votre réponse à cet égard, mais j'aimerais savoir si la présence d'une agente de santé mentale a grandement influé sur les coûts liés aux interventions auprès de personnes ayant des troubles mentaux et les coûts liés au service de police.

Collaborez-vous en vue de faire en sorte que d'autres s'occupent de ces questions et que ces personnes ne soient plus en gros un fardeau financier permanent pour le service de police?

Chef Bob Rich: Oui. Nous avons connu du succès en ce qui a trait aux gens ayant des troubles mentaux qui utilisent de manière chronique les ressources des services de police. Je crois que c'est un franc succès. D'autres services de police en Colombie-Britannique ont recours à des équipes de traitement communautaire dynamique en vue de collaborer avec le milieu communautaire. Selon moi, ces équipes ont probablement connu plus de succès que nous en vue de s'occuper des gens qui accaparent les ressources des services de police. Elles sont plus organisées que nous.

Néanmoins, si nous continuons d'avoir un tel nombre de gens qui ne sont pas traités dans nos collectivités, ce problème continuera d'accaparer considérablement les services de police. À mon avis, aucune de ces initiatives n'a abordé ce groupe de gens qui vivent dans notre société et qui n'arrivent pas à s'en sortir.

En Colombie-Britannique, nous avons tellement réduit le nombre de lits disponibles pour les gens ayant des troubles mentaux que nous avons littéralement des centaines de personnes dans la collectivité qui ne se portent pas bien. Dans la province, ce manque de ressources en vue de nous occuper des personnes ayant de graves troubles mentaux a fait en sorte que les policiers sont devenus les intervenants en santé mentale par défaut. Le chef Chu et le maire Robertson à Vancouver ont déclaré que nous étions aux prises avec une crise dans le domaine de la santé mentale.

L'hon. Wayne Easter: Je ne siège pas au comité depuis longtemps, et le comité a peut-être entendu des témoignages en ce sens, mais je crois qu'il faut absolument nous pencher sur le manque de lits au pays pour les personnes ayant des troubles mentaux. En gros, cela nous permettrait de retirer cette épine du pied des services de police et des autres intervenants du milieu communautaire.

Je vous félicite des travaux en cours. L'étude de KPMG porte-t-elle sur des renseignements confidentiels concernant le service de police ou le comité pourrait-il la consulter?

Chef Bob Rich: Pour l'instant... J'ai justement posé cette même question hier pour essayer de voir quand j'allais m'attirer des ennuis...

Des voix: Oh, oh!

Chef Bob Rich: Le document n'est pas encore public, parce que nous sommes en train de le faire avec une entreprise privée. Je ne voudrais certainement pas vous cacher des renseignements qui pourraient vous être utiles dans vos travaux; j'aimerais donc trouver une manière d'au moins réussir à vous faire parvenir quelque chose, si cela vous intéresse.

• (1140)

L'hon. Wayne Easter: Le travail du comité consiste à étudier les aspects économiques liés aux services de police. J'ai passé en revue tout le travail qui a été fait jusqu'ici par le comité, et je n'ai pas trouvé beaucoup de documents qui contenaient des données économiques. N'importe quel apport à cet égard serait selon moi fort utile.

Nous pouvons discuter de cela en tant que comité et, je présume, soulever la question à savoir si nous souhaitons obtenir plus d'information d'Abbotsford à cet égard, pour peu qu'il y en ait.

Pour ce qui est de faire reculer la criminalité dans votre région, je peux voir d'ici le portrait d'ensemble. Oui, vous l'avez fait reculer. Vous vous êtes attaqués à la criminalité récurrente et vous avez réduit les problèmes avec les gangs. Vos efforts ont-ils incité les gangs à se dire que la région d'Abbotsford était rendue trop difficile pour eux au point de vouloir investir dans une autre région? Avez-vous eu des signes de quelque chose de semblable?

Chef Bob Rich: Au fait, je crois que la réponse est oui.

L'hon. Wayne Easter: Donc, la criminalité pourrait augmenter dans une région parce que la région voisine fait un meilleur travail. Nous devons examiner l'équation des services de police dans son ensemble, à l'échelle du Canada.

J'aimerais revenir sur le point soulevé par M. Norlock au sujet de ce que disent les clients. Assez étrangement, c'est une question pour laquelle mon bureau de député reçoit bien des appels. Je suis de l'Île-du-Prince-Édouard, et, dans notre cas, les gens appellent la GRC. Elle peut prendre trois heures à se rendre sur place, ou elle ne se présente tout simplement pas.

Nous avons eu un cas l'autre soir. À l'Île-du-Prince-Édouard, on ne vole pas des autos au complet. Quelqu'un a donc volé deux portes d'une auto neuve qui était stationnée dans une entrée — incroyable, n'est-ce pas? — et il a fallu un bon moment avant que la police arrive sur place.

Je crois que votre analogie avec les médecins est juste. On n'envoie pas un médecin à la maison de tout un chacun. Comment se débrouille-t-on avec ça et comment explique-t-on au public qu'il coûte très cher de demander à un policier de se déplacer pour un délit somme tout mineur, pour quelque chose qui pourrait être réglé par téléphone? Que comptez-vous faire à cet égard?

Chef Bob Rich: Une partie de la réponse réside dans l'éducation du public. Dans ce plan qui reste encore à mettre en oeuvre, on présume que le citoyen d'autrefois aurait attendu qu'un agent se présente. À l'Île-du-Prince-Édouard, il aurait attendu qu'un agent se présente pour répondre à l'appel concernant les portes volées. Selon le nouveau modèle d'Abbotsford, une fois l'appel pris, le citoyen recevrait en dedans de quelques minutes un appel d'un agent — et non d'un civil —, qui lui dirait: « Nous examinons l'infraction que vous nous avez signalée et nous allons faire les choses suivantes. Vous ne recevrez pas la visite d'un policier avant six heures, ce soir, soit lorsque vous serez rentré du travail. Alors, ne bousculez pas votre horaire. Nous avons pris les renseignements qui vous concernent et nous sommes déjà à la recherche de vos portes. »

Ce que l'étude de KPMG nous dit, et je crois qu'ils ne se trompent pas, c'est que cette façon de faire rassurera davantage le citoyen que s'il avait attendu pendant trois heures qu'un policier vienne sur les lieux. Il se sentira mieux d'avoir parlé à un agent, de savoir que son cas est pris au sérieux et qu'il pourra, plus tard, à une heure convenue, parler en personne avec un agent. Selon KPMG, lorsque vous rappelez les gens pour leur expliquer ce qui se passe, sans intermédiaires, la plupart des citoyens réagissent extrêmement bien et voient d'un bon oeil cette façon de traiter leur cas.

Le président: Merci, monsieur Rich.

L'hon. Wayne Easter: Merci beaucoup.

Le président: Voilà qui termine la première ronde de questions. Pour cette première heure, nous avons le temps pour deux autres questions dans la deuxième ronde. Ce sera au tour de Mme Doré Lefebvre, je crois, puis de M. Payne.

[Français]

Madame Doré Lefebvre, vous avez la parole.

Mme Rosane Doré Lefebvre (Alfred-Pellan, NPD): Merci, monsieur le président.

Monsieur Rich, je vous remercie de prendre part à notre séance aujourd'hui pour nous parler de votre situation à Abbotsford. Ce que vous avez dit est extrêmement intéressant.

Plusieurs de mes collègues autour de la table vous ont parlé de santé mentale. Vous avez parlé de la difficulté de gérer différents individus ayant des problèmes de santé mentale. Il est intéressant que vous ayez parlé de cet aspect.

Au cours des dernières semaines ou des derniers mois, plusieurs intervenants nous ont parlé des problèmes de santé mentale et de la façon dont la communauté et les services de police gèrent cet enjeu. Mes collègues sont allés dans plusieurs villes du Canada et ils ont constaté que c'était un problème assez récurrent. Il est intéressant que vous donniez votre point de vue et que vous souleviez ce problème à notre comité.

Plusieurs services de police au pays et ailleurs dans le monde travaillent avec les différents organismes communautaires et les services de santé de leur région. Comment cela fonctionne-t-il à Abbotsford? Travaillez-vous en partenariat avec les divers intervenants des services communautaires? Vous avez dit que des civils travaillaient actuellement avec vous pour répondre à certains appels. Ces civils font-ils partie du milieu communautaire ou de celui de la santé?

•(1145)

[Traduction]

Chef Bob Rich: Non, pas dans le domaine de la santé mentale. Nous travaillons avec des personnes qui appartiennent à un service de santé de notre ville, donc avec des gens qui ne font pas partie du service de police. Le rôle de notre agent affecté à cela est de travailler avec un comité qui examine les cas difficiles et de chercher des solutions. Le service de police d'Abbotsford n'a embauché personne qui travaille spécifiquement en santé mentale.

Le service où j'étais précédemment, à Vancouver, a un agent qui travaille en tandem avec un travailleur en santé mentale. Les deux arpentent les rues dans une voiture de police, presque 24 heures par jour, sept jours par semaine. Étant donné les problèmes beaucoup plus graves qu'ils ont là-bas, cette importante initiative semblait être la chose à faire.

[Français]

Mme Rosane Doré Lefebvre: C'est excellent.

Des civils vont pouvoir assurer des suivis auprès des services de police et répondre à différents appels. Vous avez parlé d'appels auxquels on attribue un ordre de priorité allant de 1 à 4. De qui parle-t-on exactement? S'agit-il de gens triés sur le volet, de gens qui proviennent de domaines particuliers? Par ailleurs, je me demandais quel genre de formation vont recevoir les civils qui vont travailler avec vous.

[Traduction]

Chef Bob Rich: Pour ce genre de travail, nous comptons mettre sur pied une équipe diversifiée. Il y aura des agents de police et des opérateurs des communications. Nous embauchons des personnes qui viennent de la rue, comme cela se dit, et qui ont passé des tests particuliers avec nous. Nous leur enseignons à répondre aux appels de la ligne 911. Nous leur enseignons aussi le travail de répartition. Et maintenant, nous allons aussi leur montrer à répondre à ce type d'appels. Par exemple, ils prendront en note les renseignements de base qu'il nous faut dans le cas d'une introduction par effraction puis la relayeront à un agent qui s'occupera de la partie enquête du processus.

Il y aura un mélange de personnes que nous aurons formées nous-mêmes. J'espère qu'il y aura quelques agents de sécurité communautaires qui auront reçu une certaine formation policière, mais pas complète, et qu'il ne coûtera pas cher d'embaucher, comme c'est le cas, disons-le franchement, pour les agents de police. L'équipe comptera aussi quelques agents de police en bonne et due forme, des gens expérimentés qui pourront faire profiter toute l'équipe de leur savoir-faire.

[Français]

Mme Rosane Doré Lefebvre: Je ne connais pas beaucoup la région d'Abbotsford, en Colombie-Britannique. Je viens de l'Est du Québec. Nous sommes donc aux extrémités du pays.

Avez-vous des problèmes de gangs de rue à Abbotsford? Si oui, comment gérez-vous cette situation?

[Traduction]

Chef Bob Rich: Nos gangs ne sont pas des gangs de rue, en ce sens qu'on ne les voit pas traîner au coin des rues. Comme Abbotsford a laissé proliférer les installations pour la culture de la marijuana pendant un certain temps — dans toute la vallée, il y avait de nombreuses installations de culture de marijuana —, de nouveaux gangs ont fait une tonne d'argent et ont commencé à frayer avec les milieux qui importent de la cocaïne et des armes. Les gangs de la vallée sont devenus très violents.

Nous y sommes arrivés en faisant beaucoup d'éducation dans les écoles au sujet des gangs. Je suis allé dans toutes les écoles secondaires et intermédiaires de la région pour parler des gangs aux jeunes. Nous avons réalisé un nombre impressionnant de vidéos, dont, par exemple, celle qui apprend aux parents à élever leurs enfants de manière à ce qu'ils ne finissent pas dans un gang.

Pour ce qui est de faire respecter la loi, nous avons créé une escouade des gangs, et ce, malgré la taille très modeste de notre organisation. Nous nous sommes attaqués aux gangs avec férocité, du moins, en ce qui concerne les arrestations. Nous appréhendons peut-être 40 membres de gangs par année, ce qui est beaucoup pour une petite collectivité comme la nôtre. Alors, en combinant...

•(1150)

Le président: Merci, chef Rich.

C'est tout le temps que nous avons pour ces questions. En fait, nous avons dépassé la limite de beaucoup, mais ce n'est pas grave.

Maintenant, la dernière question est à M. Payne.

M. LaVar Payne (Medicine Hat, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, chef Rich, d'être venu présenter votre très intéressant exposé au comité.

J'aimerais rester encore un moment sur la question de la santé mentale. Nous avons entendu parler d'autres collectivités qui

disposent de personnes qui sont en attente; je ne sais pas si cela se fait à Abbotsford. Vous avez parlé d'une soirée où presque tout votre effectif était mobilisé par sept cas liés à des problèmes de santé mentale.

Les services de santé de la Colombie-Britannique ont-ils quelqu'un de disponible sur demande? Sont-ils en attente 24 heures sur 24 ou seulement de 9 à 5?

Chef Bob Rich: Non. L'hôpital d'Abbotsford est un gros hôpital qui ne manque pas de robustesse. Des infirmières et des médecins en santé mentale y travaillent en tout temps, sans discontinuer. Mais ce problème est le même que ce à quoi les services de police d'autres régions doivent faire face. Lorsque vous vous rendez à l'hôpital avec une personne que vous venez d'arrêter, cela n'est pas considéré comme une urgence pour l'établissement. Cette personne est gardée par deux agents tout à fait aptes, alors le personnel peut, tout en faisant le tri des cas qu'il reçoit, vaquer à d'autres occupations. Le personnel n'a pas besoin de traiter ce cas en priorité, ce que je peux comprendre, mais cela nous pose un problème, car nos deux agents, eux, se trouvent pris à attendre.

Rapidement — et puisque cette anecdote explique bien la dynamique —, l'une des personnes arrêtées ce soir-là avait ingéré des pesticides. En fait, son corps s'est mis à exhaler des vapeurs à un point tel que le personnel de l'hôpital a dû déclarer qu'il avait affaire à une situation de crise. Ils ont dû fermer l'urgence de l'hôpital au grand complet. Beaucoup de ces gens ont dû être envoyés dans d'autres hôpitaux.

Il s'agit là de véritables crises pour les autres hôpitaux aussi. Je peux comprendre que ce n'est pas facile pour eux non plus. Et l'urgence d'un hôpital n'est pas l'endroit idéal pour accueillir des patients qui ont des problèmes de santé mentale.

M. LaVar Payne: Si vous êtes un agent communautaire ou un agent en santé mentale, y a-t-il des problèmes qui relèvent de la question de la confidentialité? Quelques autres collectivités nous ont parlé de cela. Le service de police et les autres organismes nous ont simplement mis en garde en nous disant que ce genre de choses allait nécessairement se produire et qu'il fallait par conséquent voir à ce que tous les aspects légaux soient couverts. J'aimerais connaître la position de votre organisation à ce sujet.

Chef Bob Rich: Le fait d'avoir un agent qui rencontre les gens de façon informelle est probablement la meilleure solution à ce problème. Ce qui est étrange, c'est que les systèmes informatiques qu'utilisent les services policiers dans l'ensemble du pays contiennent parfois plus de renseignements sur la santé mentale de certaines personnes que les systèmes de santé eux-mêmes, car ces derniers sont discrets et séparés les uns des autres alors que nous sommes en mesure de communiquer entre nous.

M. LaVar Payne: J'ai encore quelques questions.

Pour ce qui est de votre priorité numéro un et de votre priorité numéro deux, quel est votre temps de réponse, et comment cela se compare-t-il à d'autres services de police à travers le pays?

Chef Bob Rich: Abbotsford a une superficie de 140 milles carrés — malheureusement, je ne parle pas en termes de kilomètres —, ce qui est considérable, et notre temps de réponse est d'environ 11 minutes, malheureusement. J'aimerais que ce soit autour de sept minutes, mais je crois que l'écart est en partie attribuable à l'étendue du territoire.

M. LaVar Payne: Chef Rich, vous avez aussi parlé de maintenir le ratio du nombre d'agents par habitant au fur et à mesure que la population augmentera. Comment ce ratio se compare-t-il à celui d'autres collectivités d'un peu partout au pays? Avez-vous des chiffres à ce sujet?

• (1155)

Chef Bob Rich: Nous comptons actuellement un agent pour 628 habitants. En Colombie-Britannique, ce ratio est dans la moyenne. Si vous êtes dans une région de la province qui est patrouillée par la Gendarmerie royale, le ratio sera probablement un peu plus élevé. À Vancouver, par exemple, il y a un agent pour 500 habitants. Cela dépend de la collectivité à laquelle vous nous comparez.

M. LaVar Payne: Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Une minute.

M. LaVar Payne: Merci.

Vous avez parlé d'avoir deux numéros distincts pour les appels. Je présume que vous avez le 911 et un autre numéro pour rapporter d'autres types d'incidents. Comment en informez-vous la population? Le transfert des incidents de l'un à l'autre pose-t-il problème?

Chef Bob Rich: Oui, le fait que les gens se servent du 911 quand ils ne le devraient pas ou qu'ils se servent des lignes ordinaires pour communiquer de vraies urgences a toujours été un problème pour les services policiers.

Cette information est sur notre site Web. Nous en parlons beaucoup dans les médias sociaux. Nous en parlons à la collectivité, et nous nous servons à l'occasion d'histoires un peu spéciales pour illustrer quand il convient d'utiliser la ligne 911 et la ligne ordinaire. Nous avons des journaux très présents dans la collectivité qui relaient ce genre d'histoires pour nous.

Nous nous débrouillons assez bien à ce chapitre, mais c'est une question qui suscite toujours une certaine confusion. Certaines personnes vous appelleront sur la ligne 911 pour vous demander l'heure exacte. Cela a toujours été difficile; certains n'ont pas encore compris le principe.

Le président: Votre temps est écoulé.

J'aimerais vous poser une question et je crois que c'est le moment ou jamais.

De toute évidence, les agents en uniforme ou les effectifs à part entière sont assujettis à des mécanismes de reddition de comptes. J'aimerais savoir ce qu'il en est pour les civils que vous employez ou pour les agents de sécurité communautaires. Quelle est la structure de la reddition de comptes pour ces gens-là? Diffère-t-elle de celle qui encadre le travail des agents en uniforme?

Chef Bob Rich: L'une des choses qu'il faut comprendre en ce qui concerne la responsabilisation des agents qui sont sur le terrain est que ceux-ci disposent d'une très grande autonomie. Ils sont sur la route, seuls, et personne ne les surveille. On peut dire que la collectivité exerce une certaine surveillance, mais, la plupart du temps, ils travaillent seuls.

Le système de responsabilisation pour les civils procède d'une supervision qui passe par la proximité physique. Vous êtes en mesure de voir ce qu'ils font. Nous faisons des évaluations du rendement, nous avons des superviseurs qui surveillent les gens qui travaillent dans nos bureaux et, dans une certaine mesure, cela est simple comparativement aux problèmes que vous pouvez avoir à assurer une certaine responsabilisation de personnes qui disposent d'une très grande autonomie.

Le président: Monsieur Rich, le temps dont nous disposons tire à sa fin.

La présidence, au nom de tout le comité, souhaite vous remercier pour le temps que vous nous avez accordé et pour nous avoir permis de profiter de votre connaissance approfondie de tout ce qui entoure les services de police et la protection de la sécurité publique. Merci encore d'avoir été des nôtres par vidéoconférence. Je puis vous assurer que vos commentaires seront pris très au sérieux par notre comité.

Je vous souhaite une bonne journée, monsieur.

Chef Bob Rich: Merci pour le travail que vous faites.

Merci beaucoup.

Le président: Eh bien, distingués collègues, nous allons maintenant passer à nos travaux futurs. Nous ferons d'abord une courte pause avant de poursuivre à huis clos.

L'hon. Wayne Easter: [*Note de la rédaction: inaudible*]... à huis clos pour débattre des motions. Il s'agit d'une politique qui a changé au cours des quatre dernières années. C'est une culture du secret que je désapprouve complètement. Le public devrait savoir ce qui se passe avec les motions, qui vote de quel côté et pourquoi.

Le président: Je vais répondre à cela, monsieur Easter.

Je suis on ne peut plus d'accord avec vous. Le fait de ne pas aller à huis clos ne me pose aucun problème, mais dans ce cas particulier, la motion s'applique à la convocation de témoins, et la convocation de témoins est, évidemment, une question qui concerne avant tous les travaux futurs. Voilà pourquoi la présidence a déclaré, pour cette motion particulière, qu'il s'agissait d'une proposition concernant les travaux futurs.

Merci.

[*La séance se poursuit à huis clos*]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>