



Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/70-1999

ISBN 0-660-61082-5



Avant-propos

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

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

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

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

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

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

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

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

Commission des plaintes du public contre la GRC

Rapport de rendement

**Pour la période prenant fin
le 31 mars 1999**

L'honorable Lawrence MacAulay, C.P., député
Solliciteur général du Canada

Table des matières

Tableau des engagements clés.....	1
Liste des tableaux et graphiques	2
Sommaire.....	3
SECTION I Message.....	4
SECTION II Vue d'ensemble de la Commission des plaintes du public contre la GRC..	5
Mandat, mission et valeurs.....	5
Cadre de fonctionnement	6
Objectifs	6
Priorités stratégiques.....	6
Défis	7
Organisation de la Commission.....	7
Gamme d'activités.....	8
SECTION III Rendement de la Commission des plaintes du public contre la GRC.....	9
A. Attentes en matière de rendement.....	9
B. Réalisations en matière de rendement	10
1. Recommandations de la Commission.....	10
2. Audiences et enquêtes.....	12
3. Examen des plaintes : réduction de l'arriéré	14
4. Réception des plaintes.....	15
5. Sensibilisation du public.....	16
6. Restructuration.....	16
SECTION IV Rapports consolidés.....	18
Préparation pour l'an 2000	18
SECTION V Rendement financier	19
Vue d'ensemble du rendement financier	19
SECTION VI Renseignements supplémentaires	21
A. Site web et contacts desquels obtenir des renseignements à l'avenir	21
B. Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC.....	21
C. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission ...	21
D. Processus de plainte et d'étude.....	22
Index.....	23

Tableau des engagements clés

Services aux Canadiens :	Résultats escomptés :	Réalisation figurant :
Une contribution à la sécurité de la société par l'examen impartial et indépendant des plaintes portées par le public contre la GRC...	<ul style="list-style-type: none"> le rapport des recommandations soumise au commissaire de la GRC; 	<ul style="list-style-type: none"> à la Section III B 1 du rapport de rendement; (pages 10-12) à la Partie IV du rapport annuel; (page 27)
	<ul style="list-style-type: none"> le pourcentage de ces recommandations qu'approuve le commissaire de la GRC; 	<ul style="list-style-type: none"> à la Section III B 1 du rapport de rendement; (pages 10-12) à la Partie IV du rapport annuel; (page 27)
	<ul style="list-style-type: none"> des modifications aux pratiques, politiques et procédures de la GRC; 	<ul style="list-style-type: none"> à la Section III B 1 du rapport de rendement; (pages 10-12) à la Partie IV du rapport annuel; (page 24)
	<ul style="list-style-type: none"> l'atteinte ou le dépassement des normes de service; 	<ul style="list-style-type: none"> à la Section III B du rapport de rendement; (pages 10-18) à la Partie II du rapport annuel; (pages 10-17) au chapitre sur le suivi du rapport du Vérificateur général; (suivi)
	<ul style="list-style-type: none"> la notoriété publique de l'existence et du mandat de la Commission... 	<ul style="list-style-type: none"> à la Section III B 5 du rapport de rendement; (page 17) à la Partie V du rapport annuel; (page 30) au chapitre sur le suivi du rapport du Vérificateur général. (suivi)

Liste des tableaux et graphiques

Organigramme	8
Graphiques :	
Graphique 1 : Résultats des recommandations du président/ de la présidente sur cinq ans	11
Graphique 2 : Nombre de rapports d'examen complétés en 1998-1999	14
Graphique 3 : Nombre de demandes de révision.....	15
Graphique 4 : Nombre de plaintes reçues par la Commission	16
Tableaux financiers :	
Tableau financier 1 : Besoins financiers par somme autorisée	20
Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	20
Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles.....	20

Sommaire

Le grand défi que doit relever la Commission des plaintes du public contre la GRC demeure l'élimination de l'arriéré de dossiers à étudier. Au cours de l'exercice comptable 1998-1999, la Commission a entrepris une évaluation rigoureuse du processus d'examen afin d'en venir à introduire de nouvelles politiques et procédures qui permettront tant un traitement plus efficace des cas qu'une amélioration de la qualité.

Le principal succès de la Commission au cours du dernier exercice a été la réduction de l'arriéré de travail. En 1998-1999, la Commission a traité plus de cas qu'au cours d'aucune autre année de ses 10 ans d'existence. Ces résultats figurent à la page 14 du présent rapport.

La Commission a aussi pris des mesures de mise sur pied des modes substitutifs de règlement des différends comme moyen de résoudre les plaintes de façon moins formelle et plus efficace et elle a, simultanément, mené deux enquêtes d'intérêt public et une audience d'intérêt public très suivie.

La connaissance qu'a le public, finalement, de l'existence et du mandat de la Commission a été rehaussée par les enquêtes et les audiences d'intérêt public mentionnées plus haut ainsi que par l'élaboration d'un site web sur l'Internet.

Section I : Message

Le dernier exercice comptable, celui de 1998-1999, a été critique pour la Commission.

La Commission a fait l'objet d'un niveau d'attention sans précédent de la part du public et des médias et elle a été plus occupée que jamais par ses audiences, ses enquêtes et ses examens. Bien qu'elle poursuive la réorganisation fort nécessaire de sa structure et de son fonctionnement, son grand accomplissement a été l'achèvement d'un nombre record de rapports d'examen. La Commission a, de plus, entrepris la plus vaste audience d'intérêt public de même que la plus importante enquête d'intérêt public de ses 10 ans d'existence.

À la Commission, nous sommes résolus à chercher les options les moins formelles et les plus efficaces de résolution des plaintes, sans pour autant compromettre ses valeurs d'impartialité, d'équité et de transparence. À ce sujet, des démarches ont été entreprises pour commencer à incorporer les modes substitutifs de règlement des différends à la procédure d'admission des plaintes.

En tant que présidente, j'ai également le plaisir d'annoncer que la Commission a créé un site web afin de communiquer plus efficacement avec le public grâce à l'Internet. Nous espérons, en touchant des dizaines de milliers de Canadiens selon ce nouveau mode, mieux les informer de notre existence et de notre mandat.

Mes priorités consistent à poursuivre le remaniement de l'organisme afin de traiter les plaintes et les examens avec plus d'efficacité et de terminer au cours de l'exercice 1999-2000 les audiences publiques sur les événements entourant la conférence de l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (*Asia-Pacific Economic Cooperation Council* = APEC) ainsi que deux enquêtes d'intérêt public.

Shirley Heafey
Présidente

Section II : Vue d'ensemble de la Commission des plaintes du public contre la GRC

Mandat, mission et valeurs

Mandat

Le mandat de la Commission est énoncé aux parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. Ses principales activités sont les suivantes :

- recevoir les plaintes du public sur la conduite des membres de la GRC;
- effectuer un examen si les plaignants ne sont pas satisfaits de la façon dont la GRC a traité leur plainte;
- mener des enquêtes et tenir des audiences.

La Commission des plaintes du public contre la GRC n'a la compétence d'accueillir de plaintes que si elles portent sur les membres de la GRC et non sur les membres des autres services de police. La Commission n'a pas l'autorité qu'il faut pour émettre des recommandations ayant force exécutoire, imposer des mesures disciplinaires ou attribuer des compensations monétaires aux plaignants.

Énoncé de mission

La Commission des plaintes du public contre la GRC contribue à la confiance qu'a le public envers la qualité des services de maintien de l'ordre fournis par la GRC.

Valeurs

Les valeurs fondamentales de la Commission, dans l'accomplissement de sa mission, sont :

- d'honorer et de préserver les droits de tous les membres du public selon les termes de la *Charte canadienne des droits et libertés* et des lois canadiennes;
- de faire en sorte que le public et les responsables de l'application de la loi soient traités avec équité et impartialité;
- de communiquer efficacement l'état de ses travaux aux plaignants, aux membres de la GRC et au public.

Cadre de fonctionnement

La Commission est un organisme gouvernemental indépendant et autonome. Le public canadien est son principal intéressé. Ses clients spécifiques comprennent les plaignants et la GRC.

En sa qualité de tribunal indépendant, la Commission est impartiale et juste dans ses contacts tant avec les plaignants qu'avec les membres de la GRC qui font l'objet de plaintes, et elle doit être ainsi perçue. Quand elle étudie la suite donnée par la GRC à une plainte, la Commission n'agit pas comme défenseur d'une partie ou de l'autre. Son rôle consiste plutôt à mener une enquête indépendante et impartiale sur les plaintes afin d'en arriver à des conclusions objectives reposant sur les renseignements fournis par les plaignants et par la GRC.

La Commission fait état de ses activités au gouvernement par le biais du Solliciteur général du Canada. Celui-ci, toutefois, ne prend aucune part aux activités internes de la Commission.

La Commission a des attentes élevées. La plus grande pression qui s'exerce sur elle est celle de l'élimination de l'arriéré de travail. Tant les plaignants que les membres de la GRC ont exprimé à la Commission l'opinion que le temps de traitement des examens devrait être moins long.

L'audience de l'APEC, à Vancouver, et l'enquête d'intérêt public au Nouveau-Brunswick ont rehaussé le profil public de la Commission et elle a reçu, en conséquence, un nombre sans précédent de requêtes et de demandes d'information.

Objectifs

Les objectifs de la Commission sont les suivants :

- faire en sorte que l'examen des plaintes soit fait à temps;
- lancer les modes substitutifs de règlement des différends dès le début du processus de plainte;
- simplifier les audiences;
- mettre en oeuvre une stratégie de communication visant à mieux informer le public de son existence et de son mandat.

Priorités stratégiques

- Éliminer l'arriéré de demandes d'examen.
- Accélérer le processus d'examen par l'accroissement de la souplesse des procédures de la Commission.
- Incorporer les modes substitutifs de règlement des différends à la résolution des plaintes.
- Améliorer l'efficacité générale des audiences.

- Augmenter la notoriété publique des responsabilités et des activités de la Commission.

Défis

Afin d'atteindre ses priorités stratégiques, la Commission doit relever de nombreux défis, dont :

- la réduction de l'arriéré actuel de demandes d'examen;
- la réduction de la durée des examens grâce à des procédures plus flexibles;
- la tenue d'audiences publiques plus brèves;
- l'assurance que le public est conscient de son droit de déposer des plaintes sur la conduite des membres de la GRC et de faire revoir par la Commission la suite donnée à ces plaintes par la GRC.

Organisation de la Commission

La Commission des plaintes du public contre la GRC est un organisme quasi judiciaire indépendant.

Elle se compose d'un président à temps plein, d'un vice-président, de membres de chacun des territoires et provinces contractants et d'au plus trois autres membres. Tous sont nommés par décret du gouverneur en conseil pour une période de trois à cinq ans. Le président est membre à temps plein. Les autres membres peuvent être nommés à temps plein ou à temps partiel. Un membre suppléant peut être appelé à agir au nom de tout membre de la Commission sauf le président. La fonction principale des membres consiste à tenir les audiences que leur attribue le président.

Tous les territoires et provinces qui utilisent, par contrat, les services de la GRC sont représentés à la Commission par un membre de leur juridiction. Le ministre provincial ou territorial ou un autre représentant élu responsable des services policiers dans chacune des juridictions contractantes doit être consulté avant la nomination du membre de la Commission.

Le président de la Commission est son premier dirigeant. Il peut déléguer ses pouvoirs, devoirs et fonctions légaux au vice-président à l'exception de son pouvoir de délégation et de sa responsabilité en regard du rapport annuel. Il rend compte au Parlement par la voie d'un rapport annuel déposé aux deux chambres du Parlement par le Solliciteur général du Canada.

Le lecteur trouvera à la page 8, sous forme de graphique, la structure organisationnelle de la Commission. Le bureau de la région de l'Ouest se trouve à Surrey (Colombie-Britannique) et se charge de recevoir les plaintes du Yukon, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut et des Prairies. Le bureau de la région de l'Ouest compte parmi son personnel un directeur régional, des enquêteurs et des employés de soutien. L'administration centrale de la Commission, qui est située à Ottawa, reçoit les plaintes de

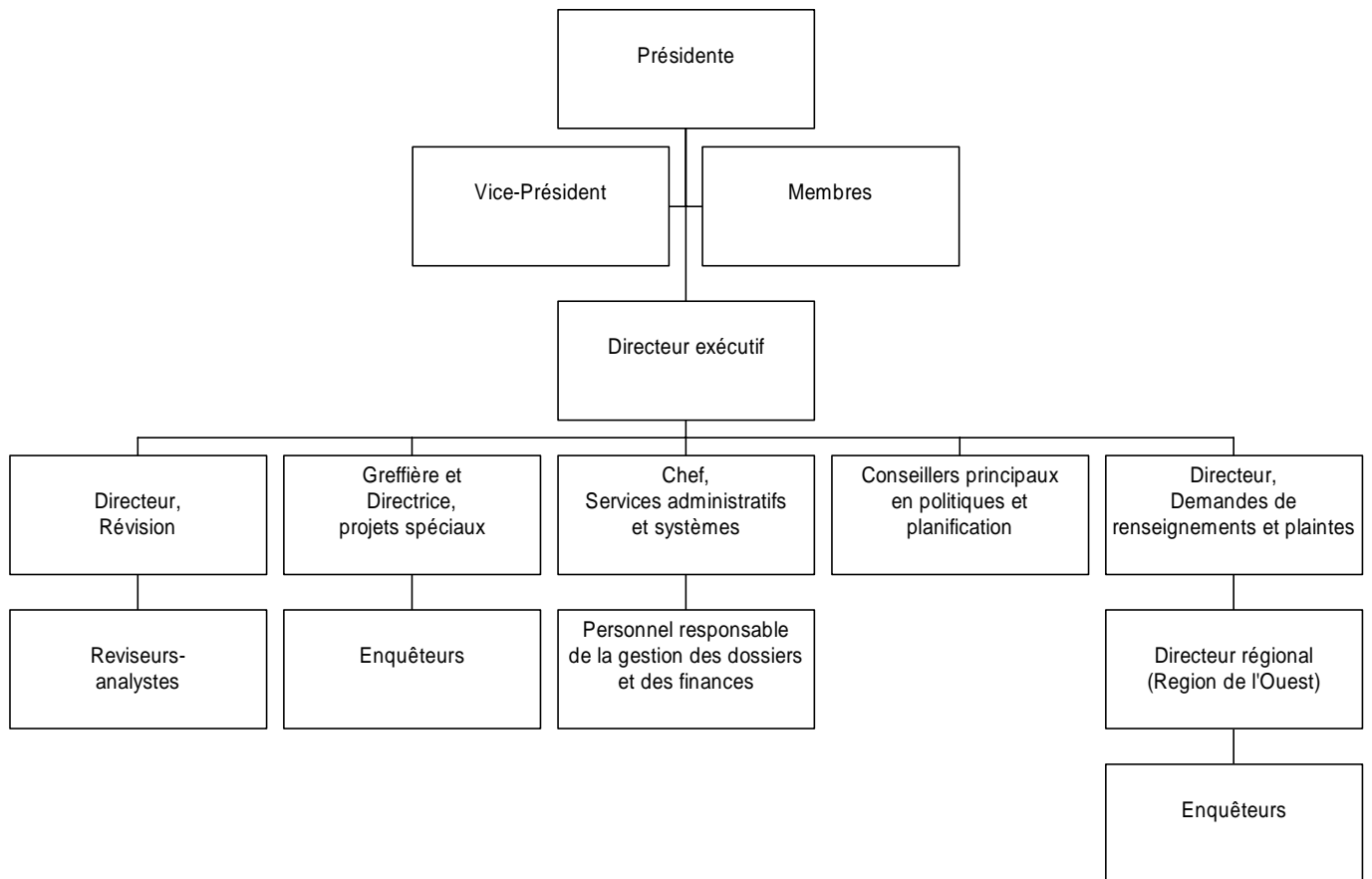
l'Ontario, du Québec et de l'Atlantique. Tous les examens de la Commission sont effectués à l'administration centrale.

Gamme d'activités

La Commission n'a qu'une seule gamme d'activités : la réception de plaintes et l'examen du suivi que fait la GRC des plaintes qu'elle reçoit.

Organigramme¹

Commission des plaintes du public contre la GRC



¹ Ce graphique décrit la structure de l'organisme au 31 mars 1999.

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

Dépenses prévues	3 493 000 \$
<i>Total des sommes autorisées</i>	<i>5 312 303 \$</i>
Dépenses réelles 1998-1999	5 311 928 \$

A. Attentes en matière de rendement

Les parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* ont pour but principal de fournir au public la possibilité de déposer des plaintes à l'égard de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, de protéger les membres de la GRC des plaintes frivoles ou vexatoires et de permettre l'examen, par un organisme externe indépendant, du traitement qu'accorde à ces plaintes la GRC.

Dans ce contexte, la norme de service de la Commission consiste à fournir un service qui :

- soit juste, impartial et responsable;
- soit fiable, opportun et accessible;
- soit ouvert et clair;
- soit réceptif et engagé envers la notion d'amélioration;
- représente un bon emploi de l'argent des contribuables;
- s'exerce en partenariat avec tous les Canadiens.

Toutes les modifications à la structure et aux procédures de la Commission qui ont été entreprises au cours de l'exercice 1998-1999 et qui se poursuivront pendant l'exercice 1999-2000 sont liées au but de la Commission de satisfaire à ses normes de service, un but qu'elle atteindra :

- en réduisant l'arriéré de travail et la durée des examens;
- en élaborant des modes alternatifs de règlement des différends afin que ceux-ci puissent être résolus avant de devenir des plaintes formelles;
- en simplifiant le processus des audiences.

La présidente de la Commission, qui a été nommée en octobre 1997, a accepté le défi de renouveler la Commission pendant son mandat.

B. Réalisations en matière de rendement

Comme l'indique la Table des engagements clés de la page 1, l'engagement dominant de la Commission est de contribuer à la sécurité de la société au Canada par le truchement de l'examen impartial et indépendant de la suite que donne la GRC aux plaintes du public. La Commission y arrive de différentes façons, que nous énumérons ici.

1. Recommandations de la Commission

La Commission des plaintes du public contre la GRC contribue à l'affermissement de la confiance du public dans les activités policières de la GRC en menant, à la demande des plaignants, un examen indépendant de la suite donnée aux plaintes par la GRC et en soumettant des recommandations au commissaire de la GRC.

En publiant des informations sur ses recommandations, la Commission peut démontrer comment elle contribue à l'avènement d'une meilleure GRC. Si le commissaire de la GRC accepte la majorité des recommandations de la Commission, cela signifie qu'il les considère utiles. Ce point se démontre par le nombre de modifications qui sont apportées aux pratiques, politiques et procédures de la GRC comme suite à ces recommandations.

La Commission, à la manière d'un ombudsman, fait pour l'amélioration des politiques et pratiques de la GRC des recommandations qui se divisent en deux catégories : les recommandations **préventives** et les recommandations **curatives**.

Les **recommandations préventives** visent à soumettre au commissaire des recommandations sur la façon de prévenir la répétition de certaines situations, comme :

- *l'orientation supervisée* : le membre de la GRC doit mettre à jour sa connaissance des politiques, procédures et ressources de la GRC sous la direction d'un superviseur;
- *la révision des politiques* : le superviseur doit revoir les politiques et lois existantes avec le(s) membre(s) concerné(s) ou avec le détachement entier;
- *la révision des procédures* : le superviseur doit examiner les procédures existantes avec certains membres particuliers ou avec l'ensemble du détachement;
- *la révision des ressources* : le superviseur doit examiner la disponibilité des ressources avec le(s) membre(s) qui a (ont) fait l'objet de plaintes. Cela peut consister, entre autres, à entrer en contact avec des professionnels d'autres disciplines ou à effectuer des recherches dans la banque de données du Système de récupération des renseignements judiciaires;
- *la formation supplémentaire* : le(s) membre(s) qui a (ont) fait l'objet de plaintes doivent suivre une formation plus poussée;

- *la mise en oeuvre, la révision ou la modification des politiques* : les politiques existantes peuvent être examinées et modifiées, ou de nouvelles politiques peuvent être mises en oeuvre.

Les **recommandations curatives** ont pour but de fournir au commissaire des renseignements qui peuvent faciliter la résolution de la plainte. Ces recommandations peuvent inclure :

- *des excuses* que la GRC ou le(s) membre(s) de la GRC concerné(s) présentent qu plaignant;
- *une enquête plus poussée* : que l'on procède à un supplément d'enquête;
- *l'apport de renseignements supplémentaires* que les plaignants reçoivent sur leur plainte.

Le graphique 1 donne des renseignements sur le nombre annuel total de recommandations et sur le nombre de recommandations que le commissaire de la GRC a acceptées ou refusées. Le graphique démontre que dans plus de 80 p. 100 des cas, le commissaire est d'accord avec les recommandations de la Commission, ce qui signifie que dans la plupart des cas, celle-ci est en mesure d'aider la GRC à améliorer son service au public canadien.

Graphique 1 : Résultats des recommandations du président/de la présidente sur cinq ans

Année	Nombre de recommandations	Accord du commissaire	%	Désaccord du commissaire	%
1994-1995	76	65	86 %	11	14 %
1995-1996	65	53	82 %	12	18 %
1996-1997	45	36	80 %	9	20 %
1997-1998	77	70	91 %	7	9 %
1998-1999	41	37	90 %	4	10 %
TOTAL	304	261	86 %	43	14 %

Les exemples qui suivent illustrent l'impact de la Commission sur les pratiques de la GRC. Ces cas, étudiés en 1998-99, dressent une ampliation du succès général de la Commission en ce qui a trait à sa mission de contribuer à la perception qu'a le public de la GRC comme meilleure force policière possible.

Recommandation de la présidente : quand la Commission s'est rendu compte que l'utilisation, par un agent de la GRC, de la technique d'étranglement par la

région carotidienne pour maîtriser les prisonniers contrevenait à la politique nationale et constituait un recours excessif à la force, la présidente a recommandé que les pratiques du membre en question soient étudiées.

Résultat : le commissaire de la GRC a promis que des mesures appropriées seraient prises pour faire en sorte que le recours à la force dans le cas des prisonniers récalcitrants serait conforme à la loi et aux politiques.

Recommandation de la présidente : quand on s'est rendu compte que les membres de la GRC n'avaient pas l'autorisation légale de pénétrer dans une résidence privée, la présidente a recommandé que des excuses soient présentées à la famille lésée et que les gestes des policiers concernés soient revus avec eux.

Résultat : Le commissaire de la GRC a donné son accord à la conclusion, a présenté des excuses à la famille et obtenu une étude, avec les policiers concernés, de la loi sur l'accès aux résidences privées afin d'éviter que pareil événement se reproduise.

Recommandation de la présidente : après avoir découvert qu'un officier de la GRC s'était placé en conflit d'intérêts et avait usé de son autorité policière à mauvais escient lors d'une querelle de voisinage à laquelle un membre de sa famille prenait part, la présidente a recommandé que des excuses soient faites et que le policier reçoive du counselling sur ses gestes.

Résultat : Le commissaire de la GRC a accepté que des excuses soient présentées et que le policier reçoive du counselling sur l'exercice de son autorité en tant qu'agent de la paix dans des situations impliquant des membres de sa famille.

2. Audiences et enquêtes

L'audience de l'APEC

Après les manifestations qui ont eu lieu à l'Université de Colombie-Britannique pendant la Conférence de l'APEC, en novembre 1997, la Commission a reçu un grand nombre de plaintes sur la conduite de certains officiers de la GRC qui étaient impliqués dans ces incidents. La présidente, en conséquence, a mis sur pied une enquête d'intérêt public le 9 décembre 1997. Par la suite, le 20 février 1998, elle a convoqué une audience d'intérêt public pour examiner l'affaire. L'audience porte sur :

- les événements qui ont pris place pendant les manifestations liées à la Conférence de l'APEC, ou qui y sont liés;
- le caractère adéquat ou inadéquat de la conduite des membres de la GRC impliqués dans ces événements en regard des circonstances;
- le respect ou l'irrespect envers les libertés fondamentales garanties par la *Charte canadienne des droits et libertés* démontré par les membres de la GRC impliqués dans ces événements.

L'audience sur les événements de la Conférence de l'APEC est la plus importante de toute l'existence de la Commission. Quand elle prendra fin, le

membre de la Commission chargé de l'audience, M. Ted Hughes, transmettra son rapport au Solliciteur général du Canada, au commissaire de la GRC et aux parties représentées à l'audience. Le commissaire de la GRC devra alors étudier le rapport, prendre les mesures nécessaires et aviser le Solliciteur général et la présidente de la Commission de toute mesure qu'il aura prise ou donner les raisons pour lesquelles il aura choisi de ne prendre aucune mesure au sujet de certaines conclusions ou recommandations. Après avoir pris connaissance de la réponse du commissaire de la GRC, la présidente de la Commission rédigera un rapport final contenant ses conclusions et recommandations et en fera parvenir un exemplaire au Solliciteur général du Canada, au commissaire de la GRC et aux parties prenantes de la plainte.

L'enquête du Nouveau-Brunswick

Le 20 mars 1998, la présidente de la Commission a mis sur pied une enquête d'intérêt public sur les événements qui se sont produits du 2 au 4 mai 1997 à Saint-Sauveur et à Saint-Simon (Nouveau-Brunswick).

Un total de 172 plaintes de citoyens font l'objet d'une enquête. Elles portent sur la conduite des membres de la GRC qui ont agi lors des manifestations tenues en réaction à l'annonce gouvernementale de la fermeture de certaines écoles. Les allégations comprennent le recours excessif à la force, une conduite abusive, la violation d'une manifestation pacifique, des arrestations sans justification et des manquements au devoir. Plus précisément, certains plaignants prétendent que le recours aux chiens policiers et au gaz lacrymogène était injustifié.

Plus de 200 membres du public et au-delà de 65 membres de la GRC ont été interrogés par les enquêteurs de la Commission. La présidente croit pouvoir émettre son rapport intérimaire sur l'enquête vers la fin de 1999.

L'enquête Nielsen

Le 23 septembre 1998, la présidente de la Commission a lancé une enquête d'intérêt public sur la conduite de membres de la GRC impliqués dans la détention de M. Kim Erik Nielsen de Kamloops (Colombie-Britannique).

Le 21 mai 1997, un conseiller appartenant à une « mission de la rue » a téléphoné à la police pour signaler qu'un homme en état d'ébriété avancée avait été laissé à la mission par des inconnus. M. Nielsen a été appréhendé en conformité avec l'article 41 de la *Liquor Control and Licensing Act* de la Colombie-Britannique. Plusieurs heures plus tard, il était retrouvé inconscient dans sa cellule. Il ne respirait pas. Une fois ses signes vitaux rétablis, il a été transporté à un hôpital local où il a rendu l'âme plus tard, en dépit des efforts de réanimation entrepris par des officiers du détachement.

Cette enquête approche de sa fin. À la conclusion de l'enquête, la présidente rédigera, et transmettra au Solliciteur général et au commissaire de la GRC, un

rapport écrit énonçant ses conclusions et recommandations relativement à cet incident.

Autres rapports d'audience

Les rapports finals des comités d'audience qui ont siégés aux audiences publiques *Brake/Peter-Paul* et *Farness* ont été publiés par la Commission en 1998-1999. Ces audiences se sont tenues en 1996-1997.

3. Examen des plaintes : réduction de l'arriéré

En 1998-1999, la Commission a effectué 347 examens. C'est là un record qui représente le triple du nombre d'examens menés à bien en 1997-1998. Qui plus est, en 1998-1999, la Commission a reçu 260 nouvelles demandes de révision. En terminant 347 examens pendant la même période, la Commission a marqué un point tournant d'importance en ceci que, pour la première fois depuis 1994-1995, elle a résolu plus de cas qu'elle n'en a reçus. Cette importante amélioration dans le traitement des examens résulte de deux grands changements : l'introduction de processus simplifiés d'étude interne et la nomination d'un vice-président ayant l'autorité d'approuver les examens.

Le graphique 2 illustre le nombre de rapports d'examen complétés en 1998-1999, dont :

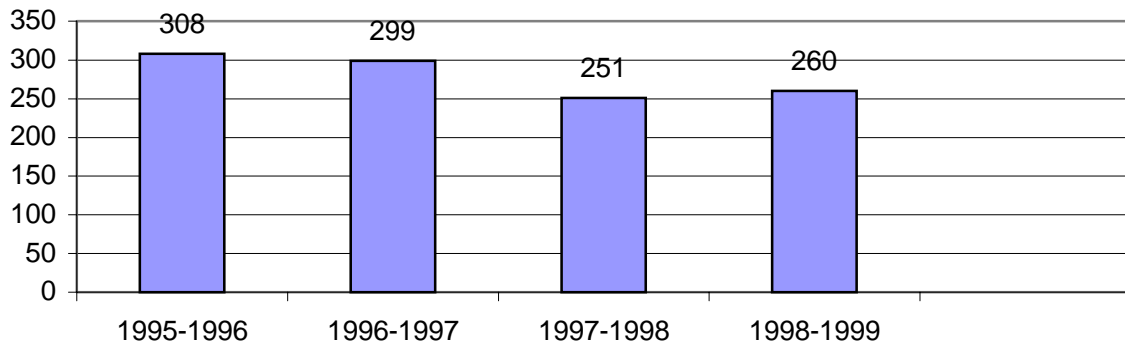
- le nombre total de rapports;
- les rapports de satisfaction, c'est-à-dire les rapports au sujet desquels la présidente est satisfaite de la suite donnée par la GRC aux plaintes du public;
- les rapports intérimaires, c'est-à-dire les rapports contenant les conclusions et recommandations de la présidente, quand celle-ci n'est pas satisfaite de la suite donnée par la GRC aux plaintes du public;
- les rapports finals contenant les recommandations, c'est-à-dire les rapports rédigés après réception de la réponse du commissaire de la GRC au rapport intérimaire.

Graphique 2 : Nombre de rapports d'examen complétés en 1998-1999

Rapports finals après l'avis du commissaire	28
Rapports finals après examen (instruction sur dossier)	279
Rapports finals après examen (audience orale)	3
Rapports intérimaires	16
Rapports sans lien avec la Partie VII	13
Retraits de demandes de révision	8
NOMBRE TOTAL DE RAPPORTS SIGNÉS	347

L'à-propos est très important dans la conduite des examens et l'émission des rapports. La Commission demeure déterminée à éliminer l'arriéré de cas qui s'est accumulé au fil des ans. Le remaniement et la simplification du fonctionnement de la Commission ont rendu possible l'augmentation notable du nombre d'examens menés en 1998-1999. La grande priorité de la Commission sera de poursuivre la réduction de l'arriéré en vue de son élimination vers la fin de l'exercice 2000–2001.

Graphique 3 : Nombre de demandes de révision



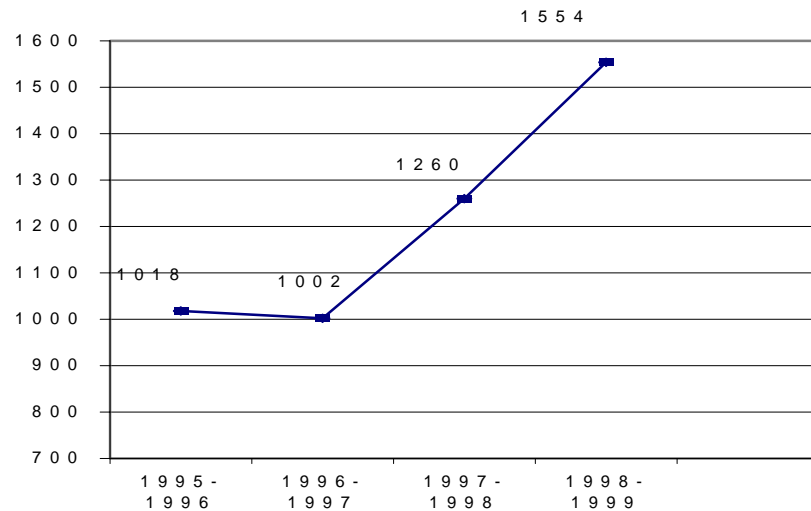
Des 260 demandes de révision reçues en 1998-99, 42 ont été complétées. Le reste des rapports signés portaient sur des demandes reçues dans les années précédentes.

4. Réception des plaintes

L'une des activités de la Commission qui sont décrites à la Partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* se constitue de la réception des plaintes et de leur renvoi à la GRC pour enquête. La Commission des plaintes du public contre la GRC n'a aucun contrôle sur le nombre de plaintes du public qu'elle reçoit et les plaignants ont l'option de se plaindre directement à la GRC ou à l'autorité provinciale chargée des services de police.

En conformité avec la norme des services fiables, opportuns et accessibles, la réception et la transmission des plaintes du public à la GRC pour enquête sont effectuées aussi vite que possible. Jusqu'ici, toutefois, aucun geste n'a officiellement été posé par la Commission pour tenter d'arriver à un règlement entre les parties avant que l'affaire ne devienne une plainte formelle. On s'attend à ce que, avec l'introduction des modes substitutifs de règlement des différends dans le processus de réception des plaintes, le nombre de plaintes formelles aille en diminuant.

Graphique 4 : Nombre de plaintes reçues par la Commission



5. Sensibilisation du public

La Commission a déjà été critiquée pour n'avoir pas su communiquer aux Canadiens son existence et la substance de son mandat. Par le truchement du caractère très public des audiences sur les événements qui ont eu lieu à la Conférence de l'APEC en 1997 et grâce au vaste intérêt du public pour l'enquête du Nouveau-Brunswick, beaucoup plus de Canadiens sont désormais au courant de l'existence de la Commission et de son rôle. Cependant, une très vaste stratégie de communication demeure nécessaire et sera mise en œuvre à l'avenir. En attendant, la Commission a ouvert un site web pour joindre plus efficacement le public canadien via l'Internet. Nous espérons toucher des dizaines de milliers de Canadiens selon ce nouveau mode pour mieux les informer de son existence et de son mandat.

L'adresse du site web se trouve à la section intitulée *Renseignements supplémentaires*, à la page 21 du présent rapport.

6. Restructuration

Afin de s'acquitter des priorités stratégiques de la présidente, qui sont énumérées à la page 6, la Commission a lancé une réorganisation en profondeur. La plus grande partie du remaniement est terminée. Deux bureaux régionaux, par exemple, ont été centralisés en un seul. Le secteur d'activité de la Commission a été divisé en deux sections : celle des enquêtes et plaintes et celle des révisions. La Section des enquêtes et plaintes, qui a un personnel peu nombreux à l'administration centrale et qui comprend le bureau régional de l'Ouest, se concentre sur l'élaboration de la capacité de faciliter la résolution à l'amiable, ou par médiation, d'une plus grande proportion de plaintes dès leur réception.

La Section des révisions loge entièrement à l'administration centrale. Elle a pour objectif de donner au public un service nettement amélioré en répondant plus vite aux nouvelles demandes de révision et en éliminant l'arriéré de cas d'examen. Il y aura une mise à jour sur son progrès dans le rapport sur le rendement de 1999-2000.

Un nouveau poste, celui de Greffière et Directrice, projets spéciaux, a été créé. Son objectif est d'accentuer l'objet précis des audiences et des grandes enquêtes.

Section IV : Rapports consolidés

Préparation pour l'an 2000

Comme l'exige la politique du gouvernement fédéral, la Commission a préparé un Plan de continuité des opérations en l'an 2000.

Les systèmes de technologie de l'information de la Commission lui sont fournis par le ministère du Solliciteur général du Canada sur une base de partage des frais. Le ministère n'a pas de systèmes de mission critique à l'échelle de l'administration fédérale. Son infrastructure moderne repose sur un réseau local composé de systèmes partagés commerciaux ou gouvernementaux qui sont déjà conformes à l'an 2000. Ses systèmes internes, comme ceux des finances, des ressources humaines et de la gestion de l'information sont en voie de mise à niveau ou de remplacement par des systèmes gouvernementaux partagés identifiés comme conformes à l'an 2000.

Section V : Rendement financier

Vue d'ensemble du rendement financier

Au cours de l'exercice comptable 1998-1999, en raison des crédits réguliers de départ et de vacances payables à la cessation d'emploi, une somme de 9 253 \$ a été perçue du Crédit 5 des éventualités. D'autre part, la Commission, par le biais du Budget supplémentaire des dépenses, a reçu une somme de 71 315 \$ reportée d'un exercice précédent.

Tableaux financiers

Les tableaux suivants ont rapport à la Commission des plaintes du public contre la GRC.

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles

Tableau financier 1: Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par somme autorisée (en milliers de \$)				
Sommes autorisées pour 1998-1999				
Crédit		1998-1999 Dépenses prévues	1998-1999 Total des autorisations	1998-1999 Chiffres réels
	Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada			
50	Dépenses de fonctionnement	3 123	4 942	4 942
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	370	370	370
	Total de la Commission	3 493	5 312	5 312

Le total des sommes autorisées se compose du Budget principal des dépenses plus le Budget supplémentaire des dépenses de 1 810 050 \$ et le Crédit 5 des éventualités de 9 253 \$ pour un total de 1 819 303 \$.

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

Dépenses prévues de la Commission par rapport aux dépenses réelles (en milliers de \$)				
Réception et examen des plaintes du public	Dépenses prévues	1998-1999		Dépenses réelles
		Total des sommes autorisées		
Équivalents temps plein	34	34		34
Fonctionnement	3 493	5 312		5 312
Total net des dépenses	3 493	5 312		5 312
Services fournis par d'autres ministères	665	665		576
Coût net du programme	4 158	5 977		5 888

Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues avec les dépenses réelles

Dépenses prévues par la Commission et dépenses réelles par secteur d'activité (en milliers de \$)					
	Dépenses réelles 1996-97	Dépenses réelles 1997-98	1998-1999		
			Dépenses prévues	Total des sommes autorisées	Dépenses réelles
Commission des plaintes du public contre la GRC	3 531	3 812	3 493	5 312	5 312
Total	3 531	3 812	3 493	5 312	5 312

Le total des sommes autorisées se compose du Budget principal des dépenses plus le Budget supplémentaire des dépenses de 1 810 050 \$ et le Crédit 5 des éventualités de 9 253 \$ pour un total de 1 819 303 \$.

Section VI : Renseignements supplémentaires

A. Site web et contacts desquels obtenir des renseignements à l'avenir

Administration centrale

Case postale 3423
Succursale D
Ottawa (Ontario) K1P 6L4

Téléphone : (613) 952-8040
Sans frais : 1 800 267-6637
Télécopieur : (613) 952-8045

Adresse du site web : www.pcc-cpp.gc.ca

B. Dispositions législatives administrées par la Commission des plaintes du public contre la GRC

La Commission des plaintes du public contre la GRC partage avec la GRC la responsabilité de faire respecter les dispositions de la Partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (L.R.C. c. R-10, Partie VII).

De plus, la Commission des plaintes du public contre la GRC rend compte au gouvernement sur les parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (L.R.C., c. R-10, Partie VI, Partie VII).

C. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports de la Commission

Rapports annuels

De 1988-1989 à 1998-1999

Loi sur la Gendarmerie royale du Canada (codification de la Commission)

Mars 1990

Lois fédérales et provinciales régissant les organismes de surveillance de la police – Comparaison des dispositions législatives

Juin 1991

D. Processus de plainte et d'étude

Les plaintes cheminent comme suit :

- le public présente des plaintes directement à la GRC;
- le public présente des plaintes à la Commission ou aux autorités provinciales chargées des services de police;
- des plaintes sont déposées par la présidente de la Commission.

Chacune des plaintes reçoit le traitement suivant :

- d'abord, la GRC mène une enquête;
- ensuite, le commissaire de la GRC fait état des résultats de cette enquête au plaignant.

Si le plaignant n'est pas satisfait du rapport de la GRC, et qu'il demande une révision à la Commission :

- la présidente de la Commission peut demander un supplément d'enquête à la GRC si ses efforts jusque-là lui semblent insuffisants;
- la présidente de la Commission peut lancer sa propre enquête;
- la présidente de la Commission peut tenir une audience publique.

Si la présidente de la Commission s'estime satisfaite de la suite donnée par la GRC à la plainte, elle fait état de sa conclusion, par écrit, au plaignant, au(x) membre(s) de la GRC concerné(s), au commissaire de la GRC et au Solliciteur général.

Dans le cas contraire, elle fait parvenir un rapport intérimaire au commissaire de la GRC et au Solliciteur général. Ce rapport reçoit le traitement suivant :

- le commissaire de la GRC avise par écrit la présidente et le Solliciteur général de toute mesure à prendre en réponse aux conclusions et recommandations de la présidente, incluant la justification de la décision de ne prendre aucune mesure;
- à la suite de cet avis, la présidente rédige un rapport final qui inclut le texte de la réponse du commissaire, de même que ses propres recommandations finales, et le fait parvenir au plaignant, au(x) membre(s) de la GRC concerné(s), au commissaire de la GRC et au Solliciteur général.

Index

B

Bureau : 7, 16

Bureaux : 16

C

Cadre de fonctionnement : 6

Communication : 6, 16

Coût Net : 20

E

Équivalents temps plein : 20

G

Gestion : 18

GRC : 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,
13, 14, 15, 19, 20, 21, 22

M

Mandat : 1, 3, 4, 5, 6, 9, 16

O

Objectif : 6, 17

P

Personnel : 7, 16

Président : 7, 11, 14

Présidente : 4, 9, 11, 12, 13, 14, 22

R

Responsabilité : 7, 21

Ressources : 10, 18

Ressources humaines : 18

Rôle : 6, 15, 16

S

Somme autorisée : 20

Sommes autorisées : 9, 20

Stratégie : 6, 16

Structure organisationnelle : 7

V

Vice-président : 7, 14