# Programme des enquêtes spéciales

## ENQUÊTE SUR LA COMMISSION DES PLAINTES DU PUBLIC CONTRE LA GRC

## RAPPORT ANALYTIQUE

STATISTICS CANADA LIBRARY
BIBLIOTHEQUE STATISTIQUE CANADA
10101972 44

Statistique Canada Statistics Canada

Canada

# ENQUÊTE SUR LA COMMISSION DES PLAINTES DU PUBLIC CONTRE LA GRC

## RAPPORT ANALYTIQUE

Division des enquêtes spéciales
Statistique Canada

juin 1995

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'Enquête sur la Commission des plaintes du public contre la GRC a été menée par la Division des enquêtes spéciales de Statistique Canada pour le compte de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP). L'objectif de l'enquête visait à obtenir un indice du niveau de la qualité du service fourni par la CPP pendant ses procédures d'examen. On a élaboré deux questionnaires, le premier à l'intention des plaignants et le second destiné aux membres de la GRC impliqués dans l'examen d'une plainte. Les renseignements recueillis au cours des deux enquêtes serviront à orienter la CPP dans l'évaluation de la qualité globale de son service.

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) a pour objet de fournir au grand public l'occasion de déposer des plaintes concernant la conduite de membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, puis de faire examiner par un organisme public indépendant la résolution de ces plaintes par la GRC.

La présente étude porte sur les plaintes qu'on a achevé de traiter au cours des années civiles 1993 et 1994. Il y en a eu 568 au cours de la période visée. En tenant compte du nombre de plaignants qui ont formulé plus d'une plainte et les membres qui ont fait l'objet de plus d'une plainte, le questionnaire a été acheminé à un total de 373 plaignants et de 538 membres de la GRC.

Les données ont été recueillies de janvier à mai 1995. À cause de l'importance relativement faible de la population cible, on a fait appel à des questionnaires à remplir soi-même et à envoyer et à retourner par la poste. Les questions étaient conçues pour recueillir des renseignements sur la connaissance qu'avaient les plaignants et les membres de la GRC des procédures de réception et d'examen des plaintes et sur leur satisfaction à cet égard. Le taux de réponse s'établit à 71 % pour les membres de la GRC, tandis que celui des plaignants se chiffra à 62 %.

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION . . . . . 1

2. AUTORITÉ . . . . . 2

3. CONTEXTE ET OBJECTIFS . . . . . 3
Contexte . . . . . 3
Objectifs . . . . . 5

4. CONTENU . . . . . 6
Population cible . . . . . 6
Unités d'analyse . . . . . 6
Questionnaire . . . . . 6

5. UTILISATION DES DONNÉES . . . . . 7

6. PLAN D'ENQUÊTE . . . . . 8
Méthode de collecte des données . . . . . 8
Bases de sondage . . . . . 9
Plan d'enquête . . . . . 9
Vérification et codage des questionnaire . . . . . 9
Limites des données . . . . . 10

7. RÉSULTATS . . . . . 11

# 1. INTRODUCTION

L'Enquête sur la Commission des plaintes du public contre la GRC a été menée par la Division des enquêtes spéciales de Statistique Canada pour le compte de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP). Elle visait à mesurer la qualité du service proposé par la CPP et le niveau de satisfaction des divers intervenants.

Les données ont été recueillies de janvier à mai 1995. À cause de l'importance relativement faible de la population cible, on a fait appel à des questionnaires à remplir soi-même et à envoyer et à retourner par la poste.

Le présent rapport résume les résultats de l'Enquête. Pour obtenir un complément d'information, le lecteur est prié de communiquer avec une des personnes suivantes :

Marc Lachance
Division des enquêtes spéciales
Statistique Canada
Section D-5
Immeuble Jean-Talon, 5e étage
Parc Tunney
Ottawa (Ontario) K1A OT6
(613) 951-2902

ou

Joanna Leslie
Conseiller principal, politique et planification
Commission des plaintes du public contre la RCMP
Case Postale 3423
Station D
Ottawa (Ontario) K1P 6L4
(613) 952-1302

## 2. AUTORITÉ

L'Enquête sur la Commission des plaintes du public contre la GRC a été réalisée en vertu de la Loi sur la statistique, Lois révisées du Canada, 1985, chapitre S19. La collecte des données de l'Enquête s'est conformée aux exigences de la Politique de 1989 du Conseil du Trésor sur la gestion des fonds de renseignements du gouvernement et a été enregistrée sous le matricule de collecte STC/SSD-040-75025.

## 3. CONTEXTE ET OBJECTIFS

### Contexte

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) a pour objet de fournir au grand public l'occasion de déposer des plaintes concernant la conduite de membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, puis de faire examiner par un organisme public indépendant la résolution de ces plaintes par la GRC.

La CPP est un organisme fédéral indépendant, mis sur pied par le Parlement en 1986 au moyen de modifications à la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. La Partie VI de la *Loi sur la GRC* définit le mandat de la Commission, ainsi que les fonctions et responsabilités des membres qui y sont nommés. La Partie VII établit les procédures de réception et d'examen des plaintes du public concernant la conduite des membres de la GRC. Ces procédures englobent le mandat de la Commission de recevoir les plaintes et d'en saisir la GRC pour enquête et résolution. La Partie VII prévoit aussi que tout plaignant a le droit de faire examiner par la Commission la suite donnée à sa plainte par la GRC. Les procédures d'examen établies dans la Partie VII donnent au président le pouvoir d'enquêter sur les plaintes et de constituer des audiences pour entendre les plaintes et procéder à une enquête. Le président est également habilité à porter plainte lui-même lorsqu'il a des motifs raisonnables de le faire.

La *Loi sur la GRC* donne à la GRC l'autorité voulue pour résoudre les plaintes par le biais d'un règlement à l'amiable ou d'une enquête officielle. Lorsque la GRC procède à une enquête officielle, elle doit préciser dans son rapport au plaignant que celui-ci peut demander à la CPP de procéder à un examen s'il est insatisfait des résultats de l'enquête. La demande d'examen doit se faire par écrit.

La CPP est un organisme public indépendant chargé d'examiner, pour le compte du grand public et en toute impartialité, les enquêtes sur les plaintes concernant la GRC. En 1994-1995, 77 % des examens de la CPP ont conclu que le rapport initial de la GRC était satisfaisant. S'agissant des examens restants (15 %), la CPP procède à une nouvelle enquête ou rédige un rapport provisoire à l'intention du ministre et du Commissaire de la GRC expliquant les résultats et les recommendations du président de la CPP..

### Membres de la CPP

La Commission des plaintes du public contre la GRC se compose de membres nommés par le gouverneur en conseil pour une période de cinq ans. Un membre de la GRC ne peut siéger à la Commission.

La CPP compte un seul membre à plein temps, à savoir son président. Celui-ci, en sa qualité de chef de la direction de la CPP, supervise et dirige les travaux et le personnel de la Commission. Les autres membres de la CPP se réunissent en comité de une, deux ou trois personnes pour la tenue d'audiences publiques et proposent des conseils et des recommandations au président.

**Indépendance de la Commission**

La CPP est un organisme distinct et indépendant de la GRC. Il est essentiel, pour ses délibérations et son bon fonctionnement, que la CPP soit indépendante de toute influence de la GRC et des pressions politiques de l'État fédéral, et qu'elle soit perçue comme telle. En effet, l'impartialité et l'équité passent par l'indépendance.

Il est bien évident que les procédures de plainte du public ne peuvent fonctionner efficacement sans des rapports de travail harmonieux entre la GRC et la CPP. Les deux entités doivent en effet travailler en collaboration étroite et continue, qu'il s'agisse de traiter une plainte, de fournir les renseignements pertinents ou de mener une enquête.

La Commission doit également être indépendante de toute orientation ou influence, notamment celle de l'État, lorsqu'elle exerce les pouvoirs d'enquête et de prise de décisions que lui confère la loi. Le ministre qui répond des activités de la CPP aux Communes est le Solliciteur général du Canada. La CPP ne fait cependant pas partie de son ministère, car il s'agit d'un organisme indépendant. Son rapport annuel est soumis au ministre pour dépôt au Parlement, mais il échappe tout à fait au contrôle du ministre.

**Les procédures de plainte**

Les procédures de plainte comportent les huit grandes étapes que voici :

1. Le dépôt de la plainte.

2. La résolution de la plainte par la GRC, à l'amiable ou par le biais d'une enquête officielle.

3. L'enquête de la plainte par le président de la CPP ou par une audience de la CPP, que la plainte ait ou non fait l'objet d'une enquête par la GRC, lorsque le président considère qu'il en va de l'intérêt public ou qu'il existe des motifs raisonnables de le faire.

4. Le recours à la CPP par un plaignant insatisfait de la résolution officielle de la plainte par la GRC.

5. L'examen par le président.

6. L'audience de la CPP et, au besoin, l'enquête approfondie de la GRC ou de la CPP.

7. La réponse du Commissaire de la GRC aux résultats et recommandations du rapport du président ou de la CPP.

8. Le rapport final du président de la CPP au ministre, au Commissaire de la GRC et aux parties à la plainte.

La plupart des plaintes ne dépassent pas les étapes 1 et 2. L'étape 3 est facultative, n'entrant en ligne de compte que si le président décide que l'intérêt public est en jeu ou qu'une enquête approfondie s'impose.

Lorsqu'un plaignant insatisfait saisit la CPP de sa plainte à l'étape 4, l'affaire s'arrête à l'étape 5 lorsque le président est convaincu que la GRC a donné la suite voulue à la plainte.

**Raison d'être de l'étude**

Au cours des cinq dernières années, la CPP a recueilli des statistiques sur le nombre de demandes d'examen et la durée moyenne de l'examen d'une plainte. Par contre, sur les 1 100 demandes valables présentées au cours de cette période, on a recueilli peu d'informations quantitatives ou qualitatives sur le rendement de la CPP. C'est pourquoi la CPP a demandé à Statistique Canada de mener une enquête auprès des plaignants et des membres de la GRC afin d'obtenir un indice du niveau de satisfaction des parties et de la qualité du service fourni par la CPP pendant ses procédures d'examen.

**Objectifs de l'Enquête**

Les renseignements recueillis au cours des deux enquêtes serviront à orienter la CPP dans l'évaluation de la qualité globale de son service. Cette évaluation servira aux fins suivantes :

a) améliorer les communications publiques fournies dans la lettre de disposition de la GRC et le rapport final du président;

b) établir dans quelle mesure on comprend les procédures de réception et d'examen des plaintes du public;

c) établir dans quelle mesure les plaignants et les membres de la GRC sont satisfaits des procédures de réception et d'examen des plaintes du public;

d) en apprendre davantage sur les plaignants et les membres de la GRC par le biais de questions à caractère démographique.

## 4. CONTENU

### Population cible

La présente étude porte sur les examens qu'on a achevé de traiter au cours des années civiles 1993 et 1994. Tous les examanes sont compris dans le champ de l'Enquête, qu'elles aient été déposées à l'origine auprès de la CPP ou de la GRC. Il y en a eu 568 au cours de la période visée.

Il en résulte deux populations cibles, dont la première réunit l'ensemble des plaignants et la seconde, l'ensemble des personnes dont la conduite a fait l'objet d'une plainte. Il peut s'agir de membres de la GRC ou de toute autre personne nommée ou employée en vertu de la Loi sur la GRC. Le terme «membre» s'entend de toute personne qui appartient à ce groupe.

Il a fallu prendre en compte les plaignants qui ont demandé plus d'un examen et les membres qui ont fait l'objet de plus d'un examen. En outre, même si les adresses des membres ont été obtenues grâce à la collaboration du siège de la CPP, il n'a pas été possible de retracer l'adresse actuelle de chaque plaignant. Aussi le questionnaire a-t-il été acheminé à un total de 373 plaignants et de 538 membres.

### Unités d'analyse

L'Enquête comportait deux unités d'analyse, à savoir les plaignants et les membres. Les examens n'ont pas servi d'unité d'analyse.

### Questionnaires

On a élaboré deux questionnaires, le premier à l'intention des plaignants et le second destiné aux membres de la GRC. Les deux questionnaires demandaient aux enquêtés s'ils étaient au courant de la CPP et de l'enquête de la GRC, puis s'ils en étaient satisfaits.

## 5. UTILISATION DES DONNÉES

Comme nous l'avons vu plus haut, la CPP a recueilli des statistiques sur le nombre de demandes d'enquête et la durée moyenne de chaque enquête. Par contre, on a recueilli très peu d'informations quantitatives ou qualitatives sur le rendement de la CPP. L'Enquête sur la CPP fournit donc des renseignements sur les sujets suivants.

Le questionnaire remis au plaignant décrit les éléments ci-dessous :

La mesure dans laquelle le plaignant est satisfait de l'examen de la CPP.

La connaissance qu'a le plaignant des procédures de plainte et d'examen.

Les attentes du plaignant quant aux résultats de l'examen.

La manière dont le plaignant a entendu parler de la CPP.

La mesure dans laquelle le *rapport final du président de la CPP* et *le lettre de disposition de la GRC* sont clairs et faciles à comprendre.

La durée de l'examen de la plainte.

Le profil démographique du plaignant (sexe, âge, langue et origines ethniques/culturelles).

Le questionnaire remis au membre de la GRC fournit des renseignements sur les sujets suivants :

La mesure dans laquelle le membre est satisfait de l'examen de la CPP.

La connaissance qu'a le membre des procédures de plainte et d'examen.

La manière dont le membre a entendu parler de la CPP.

La mesure dans laquelle le *rapport final du président de la CPP* est clair et facile à comprendre.

La durée de l'examen de la plainte.

Le profil démographique du membre (sexe, âge, langue et origines ethniques/culturelles).

## 6.0 PLAN D'ENQUÊTE

### Méthode de collecte des données

Un questionnaire a été élaboré en collaboration avec la CPP dès l'été 1994. Les questions étaient conçues pour recueillir des renseignements sur la connaissance qu'avaient les plaignants et les membres de la GRC des procédures de réception et d'examen des plaintes et sur leur satisfaction à cet égard.

Au dernier trimestre de 1994, on a procédé à un essai préliminaire sur les plaintes relatives à 50 plaignants et à 50 membres qui avaient fait l'objet d'un examen au cours de l'année civile 1992, afin de s'assurer qu'on atteindrait les objectifs de l'enquête. On en a profité pour tester les instructions données sur le questionnaire, la manière de répondre à chaque question et la sélection des catégories de valeurs. On a également fait parvenir une lettre d'accompagnement expliquant l'importance de répondre exactement aux questions et insistant sur le caractère facultatif de l'enquête et de la confidentialité des renseignements recueillies.

En janvier 1995, on a fait parvenir un questionnaire à 373 plaignants et à 538 membres, pour un total de 911 répondants. En mars 1995, 142 plaignants et 322 membres avaient répondu.

L'expérience avait montré que, dans une enquête comme celle-ci, on pouvait s'attendre à un taux de réponse initial variant de 40 % à 50 % pour les plaignants et de 50 % à 60 % pour les membres. Comme ces taux de réponse sont très faibles, la question du biais de non-réponse — qui survient lorsque les caractéristiques des non-répondants se distinguent de celles des répondants — devenait fort préoccupante. C'est pourquoi une lettre de rappel a été acheminée aux plaignants et aux membres de la GRC au début d'avril. Au 24 mai, 197 plaignants[1] et 384 membres[2] avaient retourné le questionnaire. Sur la base de l'envoi par la poste initial, le taux de réponse des membres s'établit à 71 %, tandis que celui des plaignants se chiffre à 62 %[3].

---

1 Postes Canada a retourné 56 autres questionnaires du plaignant, acheminés à la mauvaise adresse.

2 Trois questionnaires du membre de la GRC ont été retournés par Postes Canada .

3 Ce chiffre est fondé sur le nombre total de questionnaires remplis retournés, divisé par le nombre total de questionnaires envoyés à la bonne adresse (ce qui exclut évidemment les 56 questionnaires du plaignant retournés parce qu'ils n'ont pas été acheminés à la bonne adresse).

**Bases de sondage**

On a élaboré deux bases de sondage, une pour les plaignants et l'autre pour les membres. À chaque examen démandé au cours de la période visée correspondaient un plaignant et un ou plusieurs membres. On a dressé, à partir des dossiers de la CPP, deux listes distinctes des plaignants et des membres, comportant chacune les noms, adresses et autres renseignements voulus. Comme un plaignant pouvait avoir demandé plus d'un examen et qu'un membre pouvait avoir fait l'objet de plus d'un examen, il fallait supprimer les doubles comptes de chaque liste. Les adresses les plus récentes ont été retenues. Le bureau de la GRC à Ottawa a collaboré en retraçant l'adresse la plus récente des membres.

**Plan d'enquête**

Pour chacune des bases, on a procédé à une enquête par recensement envoi/retour par la poste au moyen d'un questionnaire à remplir soi-même. L'essai préliminaire a porté sur 100 répondants (50 plaignants et 50 membres de la GRC) relativement à des plaintes déposées en 1992. L'enquête principale portait, pour sa part, sur la totalité des examens dont le traitement a été achevé en 1993 et 1994.

**Vérification et codage des questionnaires**

Les répondants devaient retourner le questionnaire rempli au bureau central de Statistique Canada dans l'enveloppe-retour affranchie prévue à cet effet. À mesure que les documents arrivaient au bureau central de Statistique Canada, ils étaient entrés dans l'ordinateur, puis vérifiés à l'écran pour garantir que le répondant avait bien rempli son questionnaire et que la case "autre" était cochée lorsque le répondant avait donné des précisions dans la section correspondante.

Les questionnaires ont ensuite été regroupés en lots de 25, puis acheminés à la Division des opérations et de l'intégration de Statistique Canada pour la saisie des questions fermées. La saisie des données était assortie d'une double vérification; autrement dit, chaque questionnaire était vérifié deux fois pour garantir que les réponses étaient codées exactement. Les réponses en toutes lettres étaient analysées, puis codées à la main.

Par suite de la saisie, les données ont été épurées et vérifiées. Par exemple, on a vérifié l'enchaînement des questions pour s'assurer que les questions auxquelles il ne fallait pas répondre étaient effectivement laissées en blanc.

Les répondants devaient répondre à une question filtre au début de chaque questionnaire afin de déterminer s'ils se rappelaient qu'ils aient été impliqués dans l'examen d'une plainte. Une réponse négative à la question filtre a entraîné la suppression de 21 membres qui ne se rappelaient pas qu'on ait formulé une plainte contre eux et de dixf plaignants qui ne se rappelaient avoir demandé à la CPP d'examiner leur plainte. L'analyse a donc porté sur 363 membres et 188 plaignants.

**Limites des données**

Les données présentées ici ne portent que sur les plaintes examinées par la CPP et n'englobent pas forcément toutes les plaintes traitées dans le cadre des procédures de la GRC. Par définition, seuls les plaignants insatisfaits de la décision de la GRC demandent un examen de la plainte à la Commission des plaintes du public.

Vu la taille relativement restreinte de l'échantillon, les catégories de réponse données par moins de 5 % des répondants ne peuvent pas être présentées en détail afin de protéger la confidentialité des répondants. Par conséquent, les cellules de tableau comptant des proportions inférieures à 5 % sont identifiées tout au long du présent rapport.

*Réponses fondées sur plus d'une plainte* - Un certain nombre de répondants ont été impliqués dans plus d'un examen au cours de la période de référence. C'est pourquoi la page couverture du questionnaire invitait chaque personne à répondre aux questions en fonction de la dernier examen demandé au cours de la période de référence. Certains répondants ne se sont toutefois pas conformés à ces instructions et ont fait allusion à plus d'un examen.

*Erreur de mémoire* - Les répondants ont souvent du mal à déclarer avec exactitude les faits entourant des événements survenus dans un passé lointain. Parfois, ils ont un souvenir inexact d'un événement qui s'est produit pendant la période de référence; il arrive aussi qu'ils classent dans la période de référence des événements qui se sont déroulés avant ou après. Malgré un rappel concernant la période de référence, il existe un certain risque que les répondants ont déclaré des faits inexacts ou des faits portant sur des événements qui n'ont pas eu lieu pendant la période de référence, soit 1993 et 1994.

*Non-réponse* - Les enquêtes envoi/retour par la poste donnent souvent lieu à un faible taux de réponse, si bien que le biais de non-réponse devient un enjeu fort préoccupant. Il y a biais de non-réponse lorsque les caractéristiques des non-répondants diffèrent de celles des répondants. On ne peut prévoir ce genre de biais. Une partie de la non-réponse (soit 32 %[4]) s'explique par le déménagement de plaignants entre le moment de l'examen de la plainte et celui où l'enquête a été menée. Cela risque d'aggraver le biais de non-réponse lorsque les personnes en cause n'auraient pas répondu de la même manière que les plaignants qui n'ont pas déménagé.

Afin de réduire au maximum le risque de biais de non-réponses, on a fait parvenir des lettres de rappel aux non-répondants. Cette démarche aurait cependant été d'une aide douteuse dans le cas des plaignants qui changent souvent d'adresse.

[4] Soit 56 questionnaires retournés divisés par un total de 182 non-répondants = 31 %.

## 7. RÉSULTATS

L'analyse ci-dessous est fondée sur les réponses de 363 membres et de 188 plaignants.

**Qui sont les membres de la GRC et les plaignants?**

La plupart des membres (90 %) et des plaignants (69 %) sont des hommes.

**Tableau 1 - Sexe des répondants**

| Sexe | Plaignants | Members |
|---|---|---|
| Hommes | 69 % | 90 % |
| Femmes | 30 % | 9 % |

L'âge des plaignants évolue dans une fourchette allant de 20 ans à plus de 75 ans, la plupart étant âgés de 35 à 54 ans (58 %). Les membres, pour leur part, sont âgés de 25 à 64 ans, la plupart (47 %) ayant de 35 à 44 ans.

**Tableau 2 - Ventilation des répondants selon l'âge**

| Groupes d'âge | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| 20 - 24 | <5 % | - |
| 25 - 34 | 14 % | 27 % |
| 35 - 44 | 27 % | 47 % |
| 45 - 54 | 31 % | 25 % |
| 55 - 64 | 16 % | <5 % |
| 65 - 74 | <5 % | - |
| 75 ou plus | <5 % | - |

- = aucun répondant dans ce groupe d'âge

La très grande majorité des plaignants et des répondants parlent le plus souvent l'anglais à la maison, tandis que les membres de la GRC sont beaucoup plus portés à parler l'anglais au travail.

**Tableau 3 - Langue parlée à la maison**

| Langues | LANGUE PARLÉE LE PLUS SOUVENT PAR LES PLAIGNANTS À LA MAISON | LANGUE PARLÉE LE PLUS SOUVENT PAR LES MEMBRES À LA MAISON | LANGUE PARLÉE LE PLUS SOUVENT PAR LES membres AU TRAVAIL |
|---|---|---|---|
| Anglais | 94 % | 90 % | 94 % |
| Français | <5 % | 9 % | 5 % |
| Autre | <5 % | <5 % | <5 % |

Un tiers (33 %) des plaignants et 46 % des membres ont fait des études universitaires partielles ou complètes. À peu près le cinquième de chaque groupe ont fait des études collégiales partielles ou complètes (18% pour les plaignants et 21 % pour les membres). Les études secondaires complètes représentent le plus haut niveau de scolarité dans 17 % des plaignants et 25 % des membres.

**Tableau 4 - Plus haut niveau de scolarité atteint**

| Niveau de scolarité | Plaignants | Membre |
|---|---|---|
| Études primaires complètes | 4 % | <5 % |
| Études secondaires partielles | 10 % | <5 % |
| Études secondaires complètes | 17 % | 25 % |
| Diplôme ou certificat d'une école de formation professionnelle ou de métier | 15 % | 5 % |
| Certains cours d'un collège, d'un CEGEP, d'un institut de technologie ou d'une école de sciences infirmières | 13 % | 14 % |
| Études complètes d'un collège, d'un CEGEP, d'un institut de technologie ou d'une école de sciences infirmières | 5 % | 7 % |
| Études universitaires partielles | 14 % | 22 % |
| Certificat, diplôme ou grade universitaire | 19 % | 24 % |
| Inconnu | <5 % | <5 % |

**Comment les répondants ont entendu parler de la Commission**

La source d'information citée le plus souvent par les plaignants a été la brochure de la CPP (27 %), suivie du personnel de la GRC (20 %) et de la lettre de disposition de la GRC (17 %). Par contre, les sources d'information citées le plus souvent par les membres ont été les connaissances générales (51 %), la formation donnée par la GRC (35 %), la dernière plainte ou une plainte antérieure (34 %) et la brochure de la CPP (34 %) (tableau 5).

**Tableau 5 - Comment les répondants ont-ils entendu parler de la CPP? (1)**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Personnel de la GRC | 20 % | ** |
| Brochure de la CPP | 27 % | 34 % |
| Commission des plaintes du public | 10 % | 8 % |
| Médias (télévision, journaux, radio, etc.) | 6 % | ** |
| Ombudsman | 11 % | ** |
| Lettre de disposition de la GRC | 17 % | 11 % |
| Avocat | 13 % | ** |
| Procureur général | 6 % | ** |
| Agent sur le lieu de l'incident | <5 % | ** |
| Autre organisme de l'administration fédérale | 5 % | ** |
| Autre organisme de l'administration provinciale | <5 % | ** |
| La dernière plainte ou une plainte antérieure | ** | 34 % |
| Une plainte formulée contre un collègue | ** | 18 % |
| Formation donnée par la GRC | ** | 35 % |
| Connaissances générales | ** | 51 % |
| Autre (2) | 12 % | 6 % |

** Sans objet. On n'a pas posé la question au répondant.

(1) On a demandé aux répondants de cocher plus d'une réponse, s'il y avait lieu; c'est pourquoi les proportions peuvent totaliser au-delà de 100 %.

(2) Les plaignants qui ont coché la catégorie «Autre» ont le plus souvent mentionné des amis, le conjoint ou la famille comme source d'information, puis la Commission des droits de la personne et l'annuaire téléphonique. Les sources citées le plus souvent par les membres ont été les directives de la GRC, l'expérience et les enquêtes internes de la GRC.

Un peu plus des trois quarts (76 %) des plaignants ont affirmé que quelqu'un leur a expliqué les procédures de plainte, contre seulement 55 % des membres. De ceux qui ont répondu dans l'affirmative, la très grande majorité (75%) des plaignants ont donné, comme source d'information, le personnel de la CPP ou la brochure de la Commission. Parmi les membres qui ont affirmé que quelqu'un leur a expliqué les procédures de plainte, près de la moitié (46 %) ont dit que cette personne était leur surveillant, tandis que 38 % ont mentionné le personnel de la CPP ou la brochure de la Commission (tableau 6).

**Tableau 6 - Qui vous a expliqué les procédures de plainte?(1)**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Personnel de la GRC | 20 % | ** |
| Personnel ou brochure de la CPP | 75 % | 38% |
| Lettre de disposition de la GRC | 9 % | ** |
| Médias (télévision, journaux, radio, etc.) | <5 % | ** |
| Ombudsman | <5 % | ** |
| Avocat | <5 % | ** |
| Procureur général | <5 % | ** |
| Agent sur le lieu de l'incident | <5 % | ** |
| Autre organisme de l'administration fédérale | <5 % | ** |
| Autre organisme de l'administration provinciale | <5 % | ** |
| Mon surveillant | ** | 46 % |
| Un collègue | ** | 23 % |
| Autre (2) | <5 % | 25 % |

** Sans objet. On n'a pas posé la question au répondant.

(1) Seules les personnes qui ont répondu «Oui» à la question («Est-ce que quelqu'un vous a expliqué les procédures de plainte?» — soit 76 % des plaignants et 55 % des membres) ont répondu à cette question. Les proportions sont donc fondées sur ces chiffres plutôt que sur le nombre total de répondants à l'enquête. On a demandé aux répondants de cocher plus d'une réponse, s'il y avait lieu; c'est pourquoi les proportions peuvent totaliser au-delà de 100 %.

(2) Les plaignants qui ont coché la catégorie «Autre» ont précisé le plus souvent que les procédures de plainte leur ont été expliquées par un ami. D'autre part, les membres ont affirmé que les «autres» explications leur sont venues le plus souvent de la formation donnée par la GRC, de leur expérience, des manuels de politique de la GRC et de la Loi sur la GRC.

À peu près les deux tiers (65 %) des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits des explications relatives aux procédures de plainte, contre seulement 46 % des plaignants. Les plaignants étaient plus nombreux à être très insatisfaits ou un peu insatisfaits (37 %) que les membres (17 %).

**Tableau 7 - Satisfaction relative aux explications** (1)

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Très insatisfait(e) | 28 % | 7 % |
| Un peu insatisfait(e) | 9 % | 10 % |
| Ni l'un ni l'autre | 17 % | 17 % |
| Satisfait(e) | 26 % | 48 % |
| Très satisfait(e) | 20 % | 17 % |

(1) Seules les personnes qui ont répondu «oui» à la question «Est-ce que quelqu'un vous a expliqué les procédures de plainte? — soit 76 % des plaignants et 55 % des membres) ont répondu à cette question. Les proportions sont donc fondées sur ces chiffres plutôt que sur le nombre total de répondants à l'enquête

Une analyse plus approfondie montre que parmi les répondants qui ont donné, comme source d'information de l'explication des procédures de plainte, le personnel ou la brochure de la CPP, la moitié (50 %) des plaignants et 72 % des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits des explications reçues du personnel ou de la brochure de la CPP.

**Tableau 8 - Satisfaction relative aux explications reçues du personel ou de la brochure de la CPP**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Très insatisfait(e) | 23% | <5 % |
| Un peu insatisfait(e) | 9 % | 12 % |
| Ni l'un ni l'autre | 18 % | 15 % |
| Satisfait(e) | 26 % | 56 % |
| Très satisfait(e) | 24 % | 16 % |

Lorsqu'on leur a demandé quel était leur but lorsqu'ils ont déposé leur plainte, 71 % des plaignants ont répondu vouloir être sûrs que la situation ne se reproduirait pas avec quelqu'un d'autre et 68 % voulaient que les agissements des agents changent. D'autres répondants ont affirmé vouloir prouver que leur plainte était fondée (46 %) ou vouloir influencer la façon dont la GRC traite le public (46 %).

**Tableau 9 - Attentes des plaignants quant à l'issue de l'examen** (1)

| | Plaignants |
|---|---|
| Je voulais être sûr(e) que la situation ne se reproduirait pas avec quelqu'un d'autre | 71 % |
| Je voulais que les agissements des agents changent | 68 % |
| Je voulais prouver que ma plainte était fondée | 46 % |
| Je voulais influencer la façon dont la GRC traite le public | 46 % |
| Je voulais obtenir des excuses | 41 % |
| Je voulais que l'agent soit puni | 35 % |
| Je voulais des explications | 26 % |
| Je voulais exprimer ma colère ou mon mécontentement | 19 % |
| Je voulais être dédommagé(e) en argent | 18 % |
| Je voulais que la GRC laisse tomber les accusations | 10 % |
| Je voulais l'attention des médias | 7 % |
| Autre | 12% |

(1) On a demandé aux répondants de cocher plus d'une réponse, s'il y avait lieu; c'est pourquoi les proportions peuvent totaliser au-delà de 100 %.
(2) Les plaignants qui ont coché la catégorie «Autre» ont mentionné, entre autres, les motifs suivants : vouloir recouvrer leurs frais, vouloir obtenir justice et vouloir établir le bien-fondé de leurs plaintes afin d'exercer d'autres recours (c'est-à-dire une poursuite au civil).

## Enquête de la GRC

### Satisfaction relative au règlement à l'amiable de la GRC

La plupart (98 %) des plaignants se souviennent d'avoir formulé une plainte informelle auprès de la GRC. Lorsqu'on leur a demandé si la GRC avait tenté de régler la plainte à l'amiable, 43 % des plaignants et 70 % des membres ont répondu «oui». Par contre, les plaintes ont effectivement été réglées dans une proportion de moins de 5 % (selon les plaignants) et de 10 % (selon les membres).

**Tableau 10 - Le processus de règlement à l'amiable de la GRC a-t-il été juste?**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Oui | <5 % | 85 % |
| Non | 92 % | 12 % |
| Inconnu | <5 % | <5 % |

Les tableaux 10 et 11 montrent la perception qu'ont les répondants du processus de règlement à l'amiable. Ainsi, seulement moins de 5 % des plaignants ont jugé le processus de règlement à l'amiable de la GRC juste, comparativement à 85 % des membres, alors que la grande majorité des plaignants (91 %) se sont dits très insatisfaits ou un peu insatisfaits de la manière dont la GRC a mené l'enquête sur leur plainte. Ces résultats ne sont guère surprenants, étant donné que la plupart des plaignants participant à l'enquête se sont adressés à la CPP surtout parce qu'ils étaient insatisfaits de l'issue de l'enquête menée par la GRC. D'autre part, la majorité (67 %) des membres ont fait savoir qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de la manière dont la GRC a mené l'enquête sur la plainte.

**Tableau 11 - Satisfaction relative à la manière dont la GRC a mené l'enquête sur la plainte**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Très insatisfait(e) | 84 % | 15 % |
| Un peu insatisfait(e) | 7 % | 10 % |
| Ni l'un ni l'autre | <5 % | 7 % |
| Un peu satisfait(e) | <5 % | 26 % |
| Très satisfait(e) | <5 % | 41 % |

Lorsqu'on leur a demandé s'ils se rappelaient avoir reçu la lettre de disposition de la GRC indiquant les résultats de son enquête officielle, 93 % des plaignants ont répondu «Oui». Parmi ceux qui s'en rappelaient, la moitié ont affirmé que, peu importe leur satisfaction relative aux explications fournies par la GRC, la lettre exprimait clairement les résultats de l'enquête officielle. Seulement moins de 5 % se sont dits satisfaits des explications fournies par la GRC dans sa lettre de disposition. Près de la moitié des plaignants (49 %) ont donné à entendre que la lettre de disposition pouvait être améliorée en rédigeant les faits avec plus de précision (tableau 12). Une fois de plus, ces résultats ne sont guère surprenants, étant donné que la plupart des plaignants se sont adressés à la CPP surtout parce qu'ils étaient insatisfaits de l'issue de l'enquête menée par la GRC.

**Tableau 12 - Satisfaction relative à la lettre de disposition**

| | Plaignants |
|---|---|
| Rédiger les faits avec plus de précision | 49 % |
| Plus de détails | 24 % |
| Aucune amélioration nécessaire | 12 % |
| Plus facile à comprendre | 5 % |
| Moins de détails | <5 % |
| "Autre" (1) | 25 % |

(1) Les plaignants qui ont coché la catégorie «Autre» ont affirmé, par exemple, que la lettre négligeait d'aborder l'enjeu, que les faits cités dans la lettre étaient erronés.

## Examen de la Commission des plaintes du public contre la GRC

### Sensibilisation à la CPP

À la question «Saviez-vous que lorsque vous n'êtes pas satisfait(e) des résultats de l'enquête de la GRC, vous pouviez demander un examen de la Commission des plaintes du public?» 81 % des plaignants ont répondu «oui» et 90 % ont affirmé avoir effectivement demandé à la CPP de procéder à un examen de l'enquête de la GRC. De plus, 86 % d'entre eux ont répondu avoir reçu une brochure de la CPP expliquant ses procédures d'examen.

### Sensibilisation à la CPP comme organisme indépendant de la GRC

Lorsqu'on leur a demandé s'ils savaient au moment de l'examen de la CPP que cele-c était un organisme indépendant de la GRC, 70 % des plaignants ont répondu dans l'affirmative. Par contre, lorsqu'on leur a demandé si, à leur avis, ils croyaient que la CPP était indépendante de la GRC, seulement 21 % ont répondu «oui».

Par contraste, il existait très peu d'écart entre la proportion des membres (90 %) qui ont affirmé savoir que la CPP était un organisme indépendant de la GRC et la proportion de ceux qui croyaient (à leur avis) que la CPP était indépendante de la GRC (85 %).

**Tableau 13 - Sensibilisation à la CPP comme organisme indépendant de la GRC**

***Au moment de l'examen de la Commission des plaintes du public contre la GRC, saviez-vous que la Commission était un organisme indépendant de la GRC?***

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Oui | 70 % | 90 % |
| Non | 22 % | 9 % |
| Inconnu | 7 % | < 5 % |

***À votre avis, croyez-vous que la Commission des plaintes du public contre la GRC est indépendante de la GRC?***

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Oui | 21 % | 85 % |
| Non | 76 % | 13 % |
| Inconnu | <5 % | <5 % |

**Durée des procédures d'examen de la plainte**

Les plaignants et les membres ont fait à peu près la même estimation de la durée des procédures d'examen. Les plaignants ont été un peu moins nombreux (17 %, contre 26 % pour les membres) à affirmer que l'examen a pris six mois au moins et un peu plus nombreux (12 %, contre 9 % pour les membres) à dire que les procédures ont pris plus de deux ans.

**Tableau 14 - Durée des procédures d'examen de la plainte**

| Durée des procédures d'examen | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| 6 mois ou moins | 17 % | 26 % |
| De 7 à 11 mois | 31 % | 31 % |
| De 1 à 2 ans | 33 % | 33 % |
| Plus de 2 ans | 12 % | 9 % |
| Inconnu | 6 % | < 5 % |

La plupart des plaignants (75 %) et des membres (69 %) ont précisé que la durée de l'examen a été trop longue. Les membres ont été plus portés que les plaignants à dire que la durée était satisfaisante (30 %, contre 16 %), mais peu de plaignants (8 %) et de membres (< 5 %) ont affirmé que la durée de l'examen a été trop courte.

Un peu moins de plaignants (62 %) que de membres (72 %) ont fait valoir qu'ils ont été informés de l'évolution de l'examen.

## Clarté et à-propos du *rapport final du président de la CPP*

La plupart des répondants ont affirmé avoir reçu un rapport final de la CPP au sujet de l'examen (soit 91 % des plaignants et 96 % des membres). La presque totalité des membres (92 %) et les trois quarts des plaignants (77 %) dans ce groupe ont trouvé le rapport final facile à comprendre. La plupart des membres (62 %) ont précisé qu'aucune amélioration n'était nécessaire au rapport, tandis que 49 % des plaignants ont recommandé que les faits soient rédigés avec plus de précision.

**Tableau 15 - Comment améliorer le rapport final** (1)

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Rédiger les faits avec plus de précision | 49 % | 9 % |
| Plus de détails | 24 % | <5 % |
| Aucune amélioration nécessaire | 12 % | 68 % |
| Plus facile à comprendre | 5 % | <5 % |
| Moins de détails | <5 % | 6 % |
| "Autre" (2) | 25 % | 9 % |

(1) On a demandé aux répondants de cocher plus d'une réponse, s'il y avait lieu; c'est pourquoi les proportions peuvent totaliser au-delà de 100 %. Seules les personnes qui ont répondu «oui» à la question «Avez-vous reçu un rapport final de la Commission des plaintes du public au sujet de votre plainte?» (soit 91 % des plaignants et 96 % des membres) ont répondu à cette question. Les proportions sont donc fondées sur ces chiffres plutôt que sur le nombre total de répondants à l'enquête.

(2) La plupart des «autres» commentaires recueillis auprès des plaignants affirmaient que le rapport n'abordait pas l'enjeu, qu'on n'a jamais communiqué avec le plaignant pour obtenir sa déclaration ou lui faire répondre aux questions d'un agent d'enquête et que le rapport était biaisé en faveur de la GRC. Dans la catégorie «Autre», les membres ont affirmé que le rapport prenait trop de temps, qu'il aurait dû être bilingue et qu'il devrait être acheminé par le courrier interne de la GRC (et non par Postes Canada ou par un service de messageries).

**Évaluation globale de l'examen de la CPP**

La plupart des plaignants (81 %) étaient très insatisfaits ou un peu insatisfaits de l'examen de la CPP. Ce résultat n'est guère surprenant, étant donné que seulement 8 % des plaignants ont déclaré avoir obtenu les résultats auxquels ils s'attendaient. D'autre part,malgré qu' un tiers (33%) des membres se sont dits très insatisfaits ou un peu insatisfaits de l'examen de la CPP, la moitié (51 %) des membres se sont dits satisfaits ou très satisfaits de l'examen.

**Tableau 16 - Évaluation globale de l'examen de la CPP**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Très insatisfait(e) | 71 % | 15 % |
| Un peu insatisfait(e) | 10 % | 18 % |
| Ni l'un ni l'autre | 5 % | 13 % |
| Un peu satisfait(e) | 6 % | 28 % |
| Très satisfait(e) | <5 % | 23 % |
| Inconnu | <5 % | < 5 % |

Tel qu'indiqué ultérieurement, seulement 8 % des plaignants ont déclaré avoir obtenu les résultats auxquels ils s'attendaient et seulement le quart (25 %) ont dit qu'ils auraient de nouveau recours à la CPP pour examiner une nouvelle plainte contre la GRC. Près de la moitié des plaignants (49 %) ont affirmé qu'ils n'auraient pas de nouveau recours à la CPP pour examiner une nouvelle plainte, tandis que le quart (25 %) ont dit qu'ils adopteraient peut-être la même démarche, selon les circonstances. Parmi ceux qui ont formulé des commentaires relativement à cette question, la plupart ont affirmé que la CPP manque d'impartialité, qu'il s'agit d'une perte de temps, qu'on ne les a pas pris au sérieux ou crus, ou encore que leur seul choix consistait à s'adresser à la CPP.

Par ailleurs, seulement 13 % des membres ont affirmé que cette plainte ou une plainte semblable avait nui à leur carrière, tandis que 82 % faisaient valoir qu'ils considéraient l'examen de la CPP comme juste.

**Tableau 17 - Qui devrait s'occuper des plaintes contre la GRC?**

| | Plaignants | Membres |
|---|---|---|
| Le processus actuel est bien | 6 % | 48 % |
| GRC seulement | <5 % | 24 % |
| CPP seulement | 13 % | 11 % |
| Un autre organisme (p. ex., ombudsman provincial ou bureau du procureur général) | 50 % | 9 % |
| "Autre"(1) | 20 % | 9 % |
| Inconnu | 9 % | <5 % |

(1) Les plaignants qui ont coché la catégorie «Autre» ont le plus souvent recommandé n'importe qui sauf la GRC ou encore un panel de citoyens (choisis de la même manière qu'un jury). Les membres qui ont coché la catégorie «Autre» ont proposé le plus souvent de confier les plaintes à n'importe qui sauf à la CPP et ils ont également été nombreux à prôner la constitution d'un panel de citoyens (choisis de la même manière qu'un jury), en précisant toutefois que le grand public serait alors en mesure de constater le gaspillage de fonds publics. Les membres ont également proposé des agents de la GRC à la retraite, une combinaison de la GRC et d'un autre organisme comme le bureau du procureur général ou encore une combinaison des procédures de la GRC et de la CPP en vertu de laquelle la GRC s'occuperait des plaintes les moins graves et la CPP, des plaintes les plus graves.

La moitié des plaignants (50 %) ont affirmé qu'un autre organime (p. Ex. ombudsman provincial ou bureau du procureur général) devrait s'occuper des plaintes contre la GRC). Par contraste, à peu près la moitié (48 %) des membres ont déclaré que le processus de plainte actuelle est bien.

Le tableau 18 montre que la majorité des plaignants (58 %) qui croyaient que la CPP n'était pas indépendente de la GRC ont déclaré qu'un autre organisme (p. ex., ombudsman provincial ou bureau du procureur général) devrait s'occuper des plaintes contre la GRC. D'autre part, Il n'est pas guère surprenant de constater que la moitié des plaignants qui croyaient que la CPP était indépendante de la GRC ont déclaré que seule la CPP devrait s'occuper des plaintes contre la GRC. (Tableau 18).

Le tableau 18 montre aussi que la moitié (49 %) des membres qui croyaient que la CPP était indépendente de la GRC ont déclaré que que le processus actuel des plaintes est bien et le quart (25 %) croient que seule la GRC devrait s'occuper des plaintes. Par ailleurs, près du tiers des membres qui croyaient que la CPP n'était pas indépendante de la GRC ont déclaré que le processus actuel des plaintes est bien.

**Tableau 18 - Qui devrait s'occuper des plaintes contre la GRC selon la perception de l'indépendance de la CPP**

| | Croyaient que la CPP était indépendante de la GRC | | Croyaient que la CPP n'était pas indépendante de la GRC | |
|---|---|---|---|---|
| | **Plaignants** | **Membres** | **Plaignants** | **Membres** |
| GRC seulement | 8 % | 25 % | < 5 % | 17 % |
| CPP seulement | 39 % | 10 % | 6 % | 17 % |
| Un autre organisme | 21 % | 7 % | 58 % | 19 % |
| Le processus actuel est bien | 25 % | 49 % | < 5 % | 32 % |
| Autre | 5 % | 9 % | 25 % | 9 % |

**Observations générales**

On a demandé aux répondants de fournir, à la fin du questionnaire, des commentaires relatifs à la CPP. En tout, 127 plaignants (68 %) sur 188 ont répondu à l'invitation. Plus de la moitié (56 %) des plaignats qui ont fourni des commentaires ont affirmé que la CPP n'a pas procédé à une enquête approfondie. Les plaignants sont également nombreux (54 %) à affirmer que la CPP soit biaisée en faveur de la GRC.

***Plaignants*(1)**

| | |
|---|---|
| La CPP n'a pas procédé à un examen approfondi | 56 % |
| La CPP est biaisée en faveur de la GRC | 54 % |
| Perte de temps et gaspillage des fonds publics | 16 % |
| Processus trop long/lent | 13 % |
| La CPP n'a aucun pouvoir sur la GRC | 11 % |
| Le personnel de la CPP a très bien réussi à expliquer les procédures, et la CPP a mené un examen approfondi. | 10 % |

(1) Les proportions sont fondées sur le nombre total de plaignants qui ont formulé des commentaires.

En tout, 202 membres (56 %) sur 363 ont formulé des observations générales, soit une proportion un peu inférieure à celle des plaignants. Le plus souvent, les membres ont affirmé que la CPP est saisie de plaintes déraisonnables qui ne devraient pas recevoir toute l'attention dont elles ont fait l'objet (54 %). D'autres membres ont regretté de ne pas avoir été informés ou interviewés, ont précisé que l'examen constituait une perte de temps et un gaspillage de fonds publics, ou se sont plaints de l'incidence très forte sur le moral et de la lenteur des procédures.

***Membres*(1)**

| | |
|---|---|
| CPP saisie de plaintes déraisonnables (sans objet/frivoles), qui ne devraient pas recevoir toute l'attention dont elles ont fait l'objet | 54 % |
| Les procédures retenues pour traiter les plaintes ne sont **PAS** satisfaisantes/ pas été informé ou interviewé/la CPP ne connaît pas suffisamment les procédures de la GRC | 41 % |
| Perte de temps/redondant /Gaspillage de fonds publics (on en arrive à la même conclusion que l'enquête de la GRC) | 38 % |
| Incidence sur le moral/très stressant/alourdit une charge de travail déjà lourde | 26 % |
| Trop long/lent (trop de temps et d'énergie) | 25 % |
| Les procédures retenues pour traiter les plaintes légitimes sont satisfaisantes/je suis satisfait de l'issue | 25 % |
| Il faudrait prévoir des sanctions pour les plaintes frivoles ou sans objet | 18 % |

(1) Les proportions sont fondées sur le nombre total de membres qui ont formulé des commentaires.