

Commission des plaintes du public contre la GRC

2010-2011

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Vic Toews, C.P., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Message du président..... | 1 |
| Section I : Survol de l'organisation | 3 |
| Raison d'être : Vision et mission..... | 3 |
| Responsabilités | 3 |
| Résultat stratégique et Architecture des activités de programme..... | 4 |
| Priorités organisationnelles | 5 |
| Analyse du risque..... | 7 |
| Résumé du rendement..... | 8 |
| Profil des dépenses..... | 9 |
| Estimations selon les crédits | 10 |
| Section II : Analyse des activités de programme selon le résultat stratégique | 11 |
| Résultat stratégique : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. | 11 |
| Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. | 11 |
| Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme..... | 12 |
| Leçons apprises | 13 |
| Activité de programme : Services internes..... | 14 |
| Section III : Renseignements supplémentaires..... | 15 |
| Données financières | 15 |
| États financiers | 15 |
| Liste des tableaux supplémentaires..... | 15 |
| Section IV : Autres points d'intérêt | 17 |
| Coordonnées de l'organisation | 17 |

Message du président

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport ministériel sur le rendement* de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) pour 2010-2011. Le rapport fournit un aperçu du travail de la CPP pendant l'exercice et analyse la mesure dans laquelle la CPP a atteint ses objectifs, qui sont énoncés dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 2010-2011.

En 2010-2011, la CPP a reçu le financement provisoire demandé de la réserve de gestion du Conseil du Trésor afin de répondre aux demandes actuelles liées à son mandat. Avec ces fonds supplémentaires, elle a pu continuer d'atteindre et d'améliorer ses normes de service, de procéder à l'analyse des tendances liées aux plaintes et aux domaines qui préoccupent particulièrement le public et d'accroître sa capacité de sensibilisation.

Ian McPhail, c.r.
Président par intérim

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être : Vision et mission

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) est un organisme indépendant créé par le Parlement en 1988 et ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le rôle fondamental de la CPP est d'assurer la surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin de garantir que la GRC est redevable au public.

Vision

L'excellence des services de police grâce à la reddition de comptes.

Mission

Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Responsabilités

Le mandat de la CPP est énoncé dans la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada (Loi sur la GRC)* et peut être résumé dans les termes suivants :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC¹;
- déposer des plaintes afin qu'il y ait enquête sur la conduite de la GRC lorsqu'il est dans l'intérêt du public de le faire;
- procéder à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits de leurs plaintes par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- présenter des conclusions et formuler des recommandations.

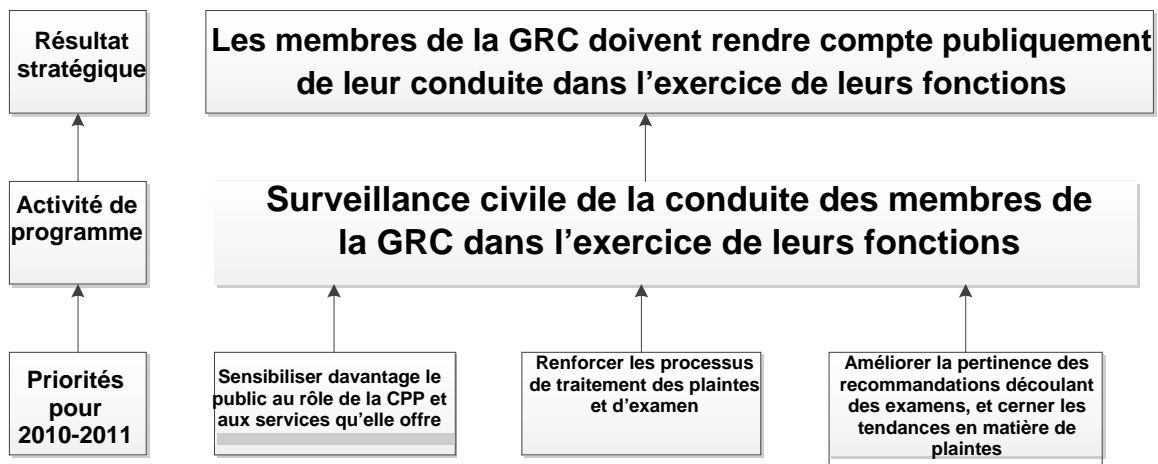
¹ Remarque : Dans le présent document, le terme « membres » désigne toute personne nommée au titre de la *Loi sur la GRC*, à savoir les membres réguliers et civils de la GRC.

Résultat stratégique et Architecture des activités de programme

Afin de s'acquitter efficacement de son mandat, la CPP vise à atteindre le résultat stratégique suivant :

Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

Le graphique ci-dessous présente l'architecture des activités de programme de la CPP et les priorités qu'elle s'est fixées pour 2010-2011.



Priorités organisationnelles

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|--|----------|---|
| Sensibiliser davantage le public au rôle de la CPP et aux services qu'elle offre | En cours | Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. |
| État d'avancement : pleinement atteint | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Un sondage mené par EKOS a révélé que la connaissance des organismes d'examen, comme la CPP, a augmenté, passant de 33 % en 2008 à 61 % en 2010. La CPP a élargi la capacité de son site Web et amélioré la facilité de navigation. Tous les rapports publiés sur le site Web de la CPP sont présentés dans des formats conviviaux, et ses rapports annuels sont disponibles en formats PDF, XHTML et Flipbook. Même si la sensibilisation du public a augmenté, la CPP comprend que de nombreux membres des collectivités bénéficiaires des services de police de la GRC ne savent pas qu'il existe un tiers indépendant chargé du traitement des plaintes contre des membres de la GRC. La CPP continuera de faire des efforts pour se faire connaître du public, en particulier des collectivités marginalisées. | | |
| Priorité | Type | Résultat stratégique |
| Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen. | En cours | Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. |
| État d'avancement : atteint en grande partie | | |
| <ul style="list-style-type: none"> La CPP a continué de faire un suivi de toutes les plaintes reçues par elle-même, la GRC ou une autorité provinciale. Afin de respecter ses normes de service tout en faisant face à un nombre accru de plaintes, la CPP a embauché des employés supplémentaires hautement compétents grâce au financement provisoire. La CPP a lancé un certain nombre d'enquêtes dans l'intérêt du public relativement à des incidents ayant fait l'objet d'une importante couverture médiatique, y compris une enquête sur les événements entourant le G8-G20. La CPP a fait face à des retards liés à l'achat d'un nouveau système de gestion des processus opérationnels; il s'agissait de l'une de ses principales activités prévues pour soutenir le renforcement des processus de traitement des plaintes et d'examen. | | |
| Priorité | Type | Résultat stratégique |
| Améliorer la pertinence des recommandations découlant des examens, et cerner les tendances en matière de plaintes. | En cours | Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. |
| État d'avancement : pleinement atteint | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Le projet d'Examen du bilan de la CPP continue d'être un outil important de gestion et d'établissement de rapports à l'intention du public permettant de cerner les aspects du système de plainte du public exigeant une attention plus poussée de la GRC. | | |

- La CPP a poursuivi son analyse des tendances et produit des rapports spécialisés.
- En plus du rapport Examen du bilan, la CPP a publié un rapport intitulé *Utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC* et une présentation à l'Examen des services de police du Yukon comprenant un examen détaillé de toutes les plaintes provenant du Yukon.

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|---|----------|---|
| Soutenir l'excellence en matière de gestion | En cours | Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. |

État d'avancement : atteint en grande partie

- Le Bureau du contrôleur général a procédé à une vérification et à un contrôle de base de la CPP. L'objectif de la vérification était de veiller à ce que les contrôles de base de l'administration dans les domaines de la gestion financière et de la passation de marchés soient efficaces au sein de la CPP. Même si on a formulé des recommandations concernant des domaines où il y a place à l'amélioration, le Bureau du contrôleur général a conclu que la CPP a respecté les lois, les politiques et les lignes directrices dans les domaines de la gestion financière. La CPP a élaboré un plan d'action de gestion s'appuyant sur les conclusions de la vérification pour soutenir l'excellence en matière de gestion.

| Priorité | Type | Résultat stratégique |
|---|----------|---|
| Maintenir un milieu de travail de choix | En cours | Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. |

État d'avancement : pleinement atteint

- Les employés de la CPP ont participé à une étude nationale sur le bien-être et l'équilibre entre le travail et la vie privée, qui a été menée par Linda Duxbury et Chris Higgins. La conclusion globale de l'étude était que la CPP peut être considérée comme étant un employeur ayant des « pratiques exemplaires », surtout en ce qui concerne les questions liées à l'équilibre entre le travail et la vie privée.

Légende concernant l'état d'avancement de la priorité/du rendement

Dépassé : Plus de 100 % du niveau de rendement attendu pour le résultat ou la priorité.

Pleinement atteint : Le résultat attendu ou la priorité a été atteint à 100 % du niveau de rendement prévu.

Atteint en grande partie : La priorité ou le résultat attendu a été atteint à 80 à 99 % du niveau de rendement prévu.

Atteint en partie : La priorité ou le résultat attendu a été atteint à 60 à 79 % du niveau de rendement prévu.

Analyse du risque

Afin de favoriser une culture organisationnelle qui soutient la prise de décisions tenant compte du risque, qui met l'accent sur les résultats et qui favorise la prise en considération des possibilités et des innovations, la CPP, dans le cadre de son processus de planification annuelle, a procédé à une évaluation du risque et a cerné les mesures appropriées permettant d'atténuer les risques repérés. Les risques et les stratégies d'atténuation connexes font régulièrement l'objet de discussions au cours des réunions du Comité de la haute direction. Avant d'établir ses plans et priorités pour 2010-2011, la CPP a tenu compte de facteurs clés qui pourraient influencer son orientation et des risques qui pourraient avoir une incidence sur sa capacité d'obtenir les résultats voulus. Elle a cerné et évalué un certain nombre de risques qui pouvaient nuire aux progrès et a élaboré des stratégies d'atténuation.

Au moment d'élaborer ses plans pour 2010-2011, la CPP a repéré les risques et les stratégies d'atténuation qui suivent :

Financement insuffisant

Il y avait un risque que la CPP ne reçoive pas le financement provisoire demandé au Conseil du Trésor, financement dont elle avait besoin pour poursuivre son travail essentiel au chapitre de la sensibilisation, des politiques stratégiques et de la recherche de même que pour faire face à toute augmentation rapide du volume de plaintes, d'examen ou d'enquêtes spéciales. La CPP a reçu 2,7 millions de dollars de financement provisoire de la réserve de gestion du Conseil du Trésor; par conséquent, le risque ne s'est pas concrétisé.

Recrutement et maintien en poste des employés clés

Compte tenu de sa situation de financement temporaire, la CPP faisait face au risque de ne pas bénéficier de ressources humaines suffisantes, vu les difficultés liées au recrutement et au maintien en poste. Pour atténuer ce risque, la CPP a maintenu sa planification intégrée des ressources humaines et des activités et a poursuivi ses activités axées sur un milieu de travail de choix. Une stratégie de classification et de dotation a été mise en place pour voir aux changements organisationnels et atténuer les pressions liées au recrutement/à la dotation.

Les investissements dans des outils permettant de créer un milieu de travail de choix, comme des ententes de gestion du rendement mettant l'accent sur la façon d'obtenir des résultats, le perfectionnement du leadership et une politique d'apprentissage améliorée, ont rapporté en permettant le maintien en poste d'employés clés et la réussite des activités de recrutement. De fait, une récente étude nationale sur le bien-être et l'équilibre entre le travail et la vie privée a classé la CPP parmi les employeurs ayant des « pratiques exemplaires », surtout en ce qui concerne les questions liées à l'équilibre entre le travail et la vie privée.

Résumé du rendement

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

| Dépenses prévues* | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|-------------------|-------------------------|------------------|
| 5 388 | 8 394 | 7 464 |

Ressources humaines 2010-2011 (équivalents temps plein – ETP)

| Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
|--------------------|--------------------|-------|
| 40 | 57 | 17 |

Résultat stratégique : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

| Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement en 2010-2011 | | | | |
|--|--|---|-------------------|-------------------------|------------------|--|
| Les recommandations ont été acceptées par la GRC et ont été mises en œuvre. | 100 % | Dans le cadre de l'examen des plaintes, la CPP a publié 223 rapports en 2010-2011. Pendant la même période, le commissaire de la GRC a donné 38 avis du commissaire dans lesquels il se disait d'accord avec 84 % des conclusions négatives de la CPP et acceptait 90 % de ses recommandations. | | | | |
| Activité de programme | Dépenses réelles pour 2009-2010 (en milliers de dollars) | 2010-2011 ² (en milliers de dollars) | | | | Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada |
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues* | Total des autorisations | Dépenses réelles | |
| Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. | 3 081 | 3 299 | 3 299 | 3 639 | 3 236 | Affaires sociales Des collectivités sécuritaires et sécurisées |
| Total | 3 081 | 3 299 | 3 299 | 3 639 | 3 236 | |

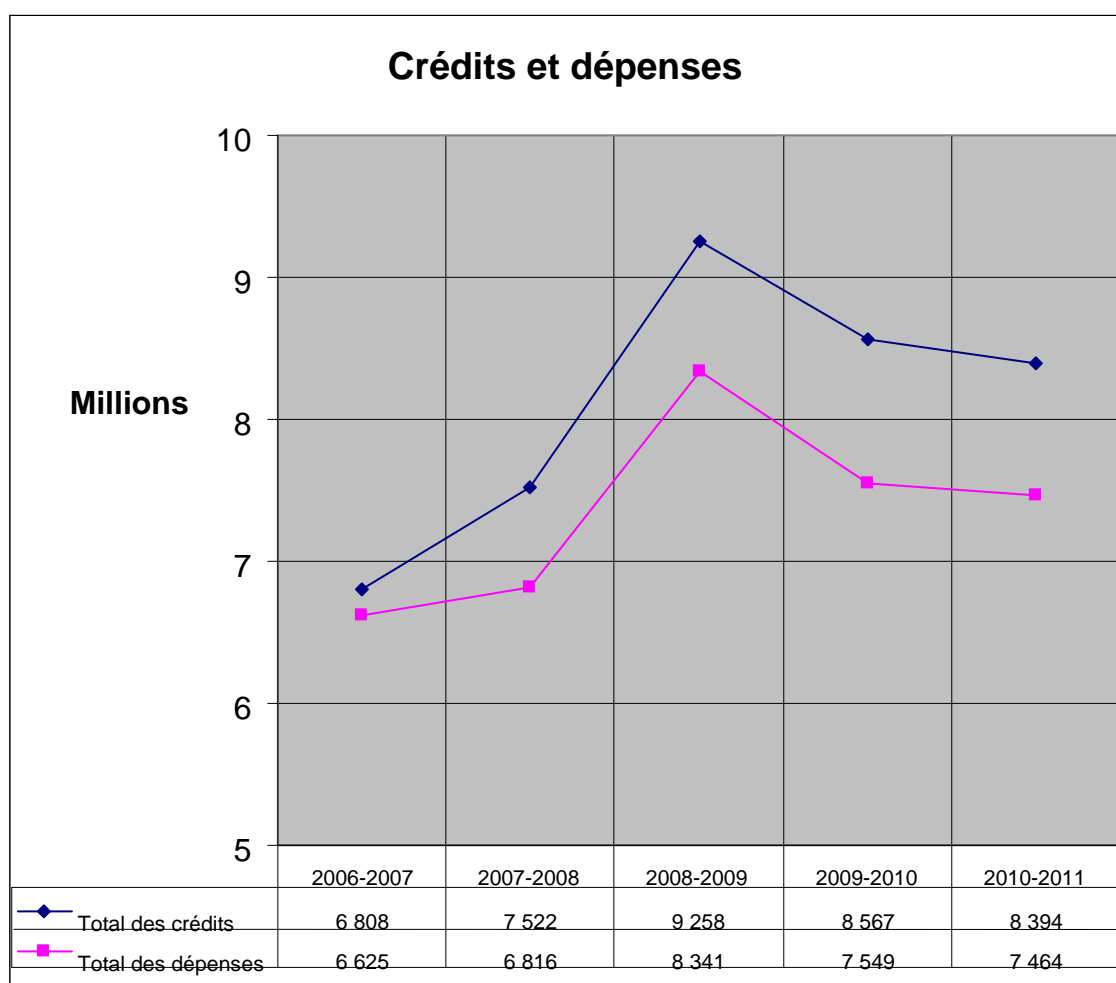
2. À partir de 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément de celles des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans le budget principal des dépenses précédentes. Cela a eu une incidence sur la mesure dans laquelle on peut comparer les dépenses et les données sur les ETP par activité de programme d'un exercice à l'autre.

| Activité de programme | Dépenses réelles pour 2009-2010 (en milliers de dollars) | 2010-2011 (en milliers de dollars) | | | |
|-----------------------|--|------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------|
| | | Budget principal des dépenses | Dépenses prévues* | Total des autorisations | Dépenses réelles |
| Services internes | 4 468 | 2 089 | 2 089 | 4 755 | 4 228 |

* Les dépenses prévues s'appuient sur le budget principal des dépenses et n'incluent pas le financement provisoire.

Profil des dépenses

Tendance relative aux dépenses ministérielles (en millions de dollars)



Estimations selon les crédits

Pour obtenir de l'information sur les crédits ou dépenses réglementaires de notre organisation, veuillez consulter la publication *Comptes publics du Canada* de 2010 (Volume II). La version électronique de cette publication est accessible sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada³.

3. Voir *Comptes publics du Canada* de 2010, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html>.

Section II : Analyse des activités de programme selon le résultat stratégique

Résultat stratégique : Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions.

Description de l'activité de programme

La CPP procède à l'examen des plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Quand les plaignants ne sont pas satisfaits de la gestion de leur plainte par la GRC, ils peuvent demander que la CPP examine leur dossier. Au moment d'examiner ces plaintes, la CPP peut tenir des audiences et mener des enquêtes, et elle rend compte de ses conclusions et formule des recommandations à l'intention du commissaire de la GRC et du ministre de la Sécurité publique.

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

| Dépenses prévues* | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|-------------------|-------------------------|------------------|
| 3 299 | 3 639 | 3 236 |

* Les dépenses prévues s'appuient sur le budget principal des dépenses et n'incluent pas le financement provisoire.

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

| Ressources prévues | Ressources réelles | Écart | |
|--|--|------------------------------|--------------------------|
| 28 | 31 | 3 | |
| Résultats attendus | Indicateurs de rendement | Objectifs | Rendement |
| Améliorer l'accès au processus relatif aux plaintes du public ainsi que la transparence de ce dernier. | Augmentation du pourcentage de plaintes du public que la CPP reçoit directement. | Augmentation annuelle de 5 % | Atteint en grande partie |

Résumé du rendement et analyse de l'activité de programme

En tout, 74 % des plaintes que la CPP a reçues en 2010-2011 provenaient directement du public, la GRC ayant reçu le reste des plaintes; cela constitue une augmentation de 4 % par rapport à 70 % en 2009-2010. Tant le nombre global de plaintes que le nombre de plaintes envoyées directement à la CPP a continué d'augmenter chaque année. Le Bureau national de réception des plaintes de la CPP a Surrey (C.-B.) a traité 3 904 demandes de renseignements généraux, règlements à l'amiable et plaintes officielles contre la GRC en 2010-2011. Ce nombre inclut 1 818 plaintes, dont 154 qui ont été réglées grâce au mode alternatif de règlement des conflits, et 1 932 demandes de renseignements généraux. La CPP continue de mettre l'accent sur ses normes de service internes axées sur le rendement, conformément à sa vision selon laquelle il est impératif que l'examen soit effectué en temps opportun pour qu'il soit efficace. La CPP recommande de poursuivre l'application de ce principe, comme elle l'a fait par le passé, pour que la GRC applique des normes de service à ses délais de réponse dans le but de faire en sorte que l'enquête sur la plainte et l'examen soient terminés dans un délai d'un an.

La CPP a augmenté sa capacité de sensibilisation de façon stable. La mobilisation des principaux groupes d'intervenants, comme les associations municipales, les commissions de police, les organismes provinciaux de surveillance et des groupes d'Autochtones, est essentielle pour faire en sorte que les personnes soient plus au courant de leur capacité de déposer une plainte contre la conduite d'un membre de la GRC. Une étude d'EKOS réalisée en mai 2010 a révélé que 65 % des gens sont à l'aise avec l'idée de déposer une plainte auprès de la CPP.

La CPP a continué de procéder à une analyse des tendances et de produire des rapports spécialisés. Le projet d'Examen du bilan de la CPP, un examen annuel approfondi de tout le système de plaintes du public contre la GRC, continue d'être un outil important de gestion et d'établissement de rapports à l'intention du public dans l'identification des aspects du système de plaintes du public exigeant une attention plus poussée de la GRC.

La CPP a publié un rapport intitulé *Utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC* et a fait une présentation à l'Examen des services de police du Yukon qui comprenait un examen détaillé de toutes les plaintes provenant de ce territoire. L'examen par la CPP de l'utilisation de l'arme à impulsions (TASER^{MD}), à la GRC, qui portait sur 696 rapports d'utilisation du TASER^{MD}, a conclu que l'utilisation (c.-à-d. menace de déploiement de l'arme ou déploiement réel) a diminué de 38 % en 2009, et que la tendance à la baisse observée pendant les dernières années se poursuit.

La CPP a également poursuivi sa recherche dans des domaines d'intérêt particuliers pour le public. La CPP a mis sur pied le Projet relatif aux membres visés par de nombreuses plaintes, qui sert de système d'alerte précoce conçu pour repérer les membres de la GRC qui font l'objet de trois plaintes du public ou plus, dans les cas où les allégations sont de nature grave (p. ex. le

recours inapproprié à la force, l'utilisation inappropriée d'armes à feu) sur une période de douze mois. Une fois un membre identifié à l'aide des critères actuels, la CPP communique l'information à la GRC, qui peut ensuite communiquer l'information à la division ou au détachement concerné.

Leçons apprises

Depuis plusieurs années, un certain nombre d'enquêtes indépendantes et de groupes de travail ont recommandé l'amélioration de la surveillance civile de la GRC. Le 14 juin 2010, le gouvernement a présenté le projet de loi C-38, qui vise à créer une nouvelle commission d'examen des plaintes contre la GRC avec des pouvoirs élargis. Le projet de loi C-38 n'a pas dépassé l'étape de la première lecture avant le déclenchement des élections fédérales de 2011.

Pendant cette période, l'objectif de la CPP a été de s'assurer qu'elle fournit le meilleur service possible au public dans le cadre législatif actuel afin d'être dans la meilleure position possible pour répondre aux attentes dans le cadre d'un nouveau mandat.

À cette fin, la CPP :

- a structuré son organisation de façon à simplifier ses processus;
- a mis en œuvre et respecté des normes de service (tout en pressant la GRC de faire de même);
- a consacré davantage de ressources à sensibilisation;
- s'est consacrée à l'analyse des tendances (p. ex. l'utilisation de l'arme à impulsions, la police qui enquête sur la police et l'analyse des données concernant les plaintes à l'échelle nationale et par région).

La CPP croit que ces types d'initiatives encouragent la GRC à améliorer sa gestion interne des plaintes individuelles et à mettre en œuvre des politiques nationales qui, espère-t-elle, permettront une meilleure formation et, en conséquence, une réduction du nombre d'incidents de conflit avec le public.

Cela n'aurait pas été possible sans le financement provisoire fourni en plus des ressources de base de la CPP, qui a été approuvé par le gouvernement pendant les quatre dernières années.

Activité de programme : Services internes

Descriptions de l'activité de programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et à permettre à l'organisation de s'acquitter de ses autres obligations générales. Ces groupes sont les suivants : services de gestion; services des communications; services juridiques; services de gestion des ressources humaines; services de gestion des finances; services de gestion de l'information; services de la technologie de l'information; services de gestion du matériel; services de gestion des acquisitions; services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et n'incluent pas celles fournies à un programme précis.

Ressources financières 2010-2011 (en milliers de dollars)

| Dépenses prévues* | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|-------------------|-------------------------|------------------|
| 2 089 | 4 755 | 4 288 |

* Les dépenses prévues s'appuient sur le budget principal des finances et n'incluent pas le financement provisoire.

Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

| Ressources prévues | Ressources réelles | Écart |
|--------------------|--------------------|-------|
| 12 | 26 | 14 |

Section III : Renseignements supplémentaires

Données financières

Sommaire de la situation financière

En date du 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

| | Pourcentage d'écart | 2010-2011 | 2009-2010 |
|----------------------------|------------------------|-----------|-----------|
| Total de l'actif | 82 % | 607 | 333 |
| Total du passif | 28 % | 1 170 | 911 |
| Capitaux propres du Canada | -3 % | (563) | (578) |
| Total | 82 % | 607 | 333 |

Sommaire des opérations financières

Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011 (en milliers de dollars)

| | Pourcentage d'écart | 2010-2011 | 2009-2010 |
|-------------------------|------------------------|-----------|-----------|
| Total des dépenses | 6 % | 8 437 | 7 980 |
| Total des revenus | 17 % | 14 | 12 |
| Coût net des opérations | 6 % | 8 423 | 7 969 |

États financiers

Les états financiers de la CPP pour la période de référence se trouvent sur le site Web de la CPP, à l'adresse suivante : <http://www.cpc-cpp.gc.ca/prr/dpr/finS-eFin1011-fra.aspx>.

Liste des tableaux supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figure dans le *Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011* est accessible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada⁴.

4. Voir la partie III du Rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2010-2011 : Tableaux supplémentaires, <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp>.

Section IV : Autres points d'intérêt

Coordonnées de l'organisation

Par courriel

complaints@cpc-cpp.gc.ca (pour déposer une plainte)

reviews@cpc-cpp.gc.ca (pour les examens)

org@cpc-cpp.gc.ca (pour obtenir des renseignements généraux)

Par téléphone

Partout au Canada : 1-800-665-6878

ATS : 1-866-432-5837

Par télécopieur

604-501-4095

Par la poste

C.P. 88689

Surrey (Colombie-Britannique) V3W 0X1

Site Web

<http://www.cpc-cpp.gc.ca/>