Commission des plaintes
du public contre la
Gendarmerie royale du Canada

Commission for Public
Complaints Against the
Royal Canadian Mounted Police

COMMISSION DES PLAINTES DU PUBLIC CONTRE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

Examen du bilan des plaintes du public de la GRC 2008

Comprenant les recommandations à mettre en oeuvre

Rapport spécial
Décembre 2009

Canada

Sommaire **1**
Suivi de la réaction de la GRC aux recommandations du rapport sur l'Examen du bilan **6**
PARTIE UN : ANALYSE QUANTITATIVE DES DÉCISIONS SUR LES PLAINTES **13**
Analyse de la GRC dans son ensemble et dans les régions **14**
Plaintes reçues 14
Décision sur les plaintes 22
Enquête et rapport final 24
Règlements à l'amiable 27
Règlement à l'amiable des plaintes liées à un recours abusif à la force 29
Retraits 31
Plaintes liées à des allégations graves retirées 32
Clôtures (avis écrit de la décision) 34
Alinéa 45.36(5)*a*) 34
Alinéa 45.36(5)*b*) 34
Alinéa 45.36(5)*c*) 35
Analyse quantitative des clôtures 35
Plaignants chroniques et multiples **38**
Plaintes multiples contre des membres uniques 38
Normes de service : délai de traitement **40**
Problèmes de nature administrative 44
Dossiers incomplets des plaintes 44
Lacunes en matière de référence à la Commission 44
Problèmes liés à la qualité des décisions 44
PARTIE DEUX : LISTE DES DÉCISIONS EN SUSPENS **45**
Liste des décisions en suspens 46
Suivi des décisions sur les plaintes 49
Recommandations **53**
Annexes **55**
Annexe A : Termes courants **56**
Annexe B : Liste des problèmes **58**
Annexe C : Liste des allégations **61**
Annexe D : Carte des divisions de la GRC **63**
Annexe E : Processus de plaintes du public **65**
Annexe F : Comparaison d'une année à l'autre – aperçu **66**
Annexe G : Ordinogramme des clôtures **69**
RAPPORT SUR L'EXAMEN DU BILAN DES PLAINTES DU PUBLIC DE LA GRC — 2007 — ANALYSE À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION ET DES RÉGIONS MISE À JOUR **71**
RAPPORTS DES DIVISIONS : 2008 ..... **85**
Les territoires : Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut **87**
A-RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE 99
B-TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR 107
C-QUÉBEC 117
D-MANITOBA 125
E-COLOMBIE-BRITANNIQUE 135
F-SASKATCHEWAN 145
G-TERRITOIRES DU NORD-OUEST 155
H-NOUVELLE-ÉCOSSE 163
J-NOUVEAU-BRUNSWICK 173

K-ALBERTA 183
L-ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD 195
M-YUKON 201
O-ONTARIO 209
V-NUNAVUT 217

Liste des figures

Figure 1 : Pourcentage des plaintes déposées auprès de la CPP par division 3
Figure 2 : Nombre de plaintes par région 15
Figure 3 : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées 16
Figure 4 : Ventilation par région – nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées 17
Figure 5 : Ventilation des allégations à l'échelle de l'organisation 18
Figure 6 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées auprès de la CPP 21
Figure 7 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées auprès de la GRC 21
Figure 8 : Nombre de plaintes par type de décision – à l'échelle de l'organisation 22
Figure 9 : Ventilation par région — nombre de plaintes par type de décision 23
Figure 10 : Type d'allégations graves ayant été retirées 33
Figure 11 : Nombre de plaintes closes selon les motifs invoqués dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC* 36
Figure 12 : Délai de traitement des plaintes par région 41
Figure 13 : Ligne du temps des plaintes — comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées 43
Figure 14 : Nombre de décisions sur les plaintes en suspens déposées avant 2007 47
Figure 15 : Nombre de plaintes en suspens depuis 750 jours ou plus par division 47
Figure 16 : Ventilation des enjeux ayant fait l'objet d'un suivi en 2008 49
Figure 17 : Ventilation des suivis par division 50

Liste des tableaux

Tableau 1 : Ventilation des allégations par région 19
Tableau 2 : Ventilation des allégations en fonction de l'organisme auprès duquel les plaintes ont été déposées 20
Tableau 3 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un rapport final 26
Tableau 4 : Allégations appuyées ou rejetées 26
Tableau 5 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable 28
Tableau 6 : Ventilation des allégations liées à des plaintes retirées 32
Tableau 7 : Ventilation des allégations liées à des plaintes qui ont été closes 37
Tableau 8 : Plaignants chroniques 38
Tableau 9 : Membres nommés à répétition 39

Sommaire

La Commission des plaintes du public contre la GRC (la « Commission ») joue un rôle essentiel au sein de la société canadienne, soit d'assurer une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions de maintien de l'ordre, afin de tenir l'organisme responsable de ses actes devant le public.

Afin de garantir cette importante responsabilisation, et conformément à l'alinéa 45.47*b*) de la *Loi sur la GRC*, la Commission a créé le projet d'Examen du bilan, qui vise à examiner toutes les décisions sur les plaintes du public contre la GRC[1]. Dans le cadre de son examen des décisions sur les plaintes du public, la Commission analyse les tendances en matière de types d'allégations formulées contre la GRC et le règlement des plaintes par la GRC; et la décision également si la décision respectait la politique de la GRC. Cet examen fournit à la Commission et à la GRC un fondement empirique qui leur permet d'évaluer l'efficacité globale du système de plaintes du public contre la GRC. Il ne s'agit que de la deuxième année du projet, et on constate déjà une augmentation marquée du nombre de dossiers fournis à la Commission ainsi qu'une amélioration sur le plan de la conformité avec les normes de service et de l'interaction entre les deux organismes[2].

Le projet compte deux volets principaux : l'Examen du bilan, dans le cadre duquel on évalue toutes les décisions sur les plaintes *déjà traitées*, et la liste des décisions en suspens, qui permet d'effectuer un suivi de toutes les plaintes déposées à la Commission qui ne sont pas réglées.

Dans son *Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007*, la Commission a formulé six (6) recommandations devant être mises en œuvre immédiatement. Cependant, le quartier général de la GRC n'a pas donné suite au rapport ni à ses recommandations[3]. La Commission est préoccupée par l'absence de réaction du quartier général, puisqu'il semble y avoir des problèmes liés au processus de plaintes du public contre la GRC devant être corrigés et que ceux qu'elle avait cernés dans le rapport de l'année dernière ont empiré en raison de l'inaction. Il convient de signaler que certaines divisions ont répondu directement à la Commission et que leurs réponses étaient éclairantes et utiles.

La GRC ne possède pas de base de données détaillée des plaintes du public; il est donc très difficile d'effectuer le suivi des plaintes du public à l'échelle de la Gendarmerie. Les problèmes de nature administrative qu'on peut observer dans le processus de plaintes du public contre la GRC sont complexifiés par l'absence de lignes directrices à jour concernant les règlements à l'amiable, les décisions de clore une enquête et les enquêtes relatives à la Partie IV. D'ailleurs, les manuels sur le processus de plaintes du public n'ont pas été mis à jour afin d'uniformiser l'approche utilisée à l'échelle nationale.

En d'autres mots, la Direction des normes professionnelles et des examens externes est incapable de déterminer avec certitude le moment où les plaintes sont déposées, le nombre

[1] Voir l'**annexe D** pour un survol du processus de règlement des plaintes du public contre la GRC.
[2] Voir l'**annexe G** pour un tableau des comparaisons annuelles.
[3] La *Loi sur la GRC* n'exige pas que la GRC réagisse à l'examen. Certaines divisions ont toutefois répondu directement à la Commission.

de plaintes déposées, l'endroit où elles sont déposées, les membres en cause et la nature des plaintes, pas plus que d'affirmer si, à l'échelle nationale, si une enquête a été réalisée ou si une décision appropriée a été prise. De plus, la Commission est très préoccupée par l'administration du processus de plaintes du public contre la GRC dans les territoires (Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut).

Malgré les préoccupations de la Commission concernant les apparents problèmes systémiques liés au processus de plaintes du public, les résultats de l'Examen du bilan de 2008 révèlent des améliorations au chapitre de l'application des normes de service au sein des régions et des divisions ainsi qu'un dialogue positif entre les divisions et la Commission.

Dans le présent rapport, on a utilisé les données recueillies dans l'ensemble des dossiers de plaintes réglées[4], pour l'année civile 2008 (soit des dossiers dont la date de la plainte est située entre le 1er janvier et le 31 décembre 2008), que la Commission a reçus avant le 1e juillet 2009. La Commission a reçu 1 829 décisions liées à des plaintes déposées en 2008, mais a été informée par la GRC que 2 375 plaintes[5] ont été déposées au cours de l'année en question. Par conséquent, environ 23 % des plaintes de 2008 n'ont pas encore été réglées.

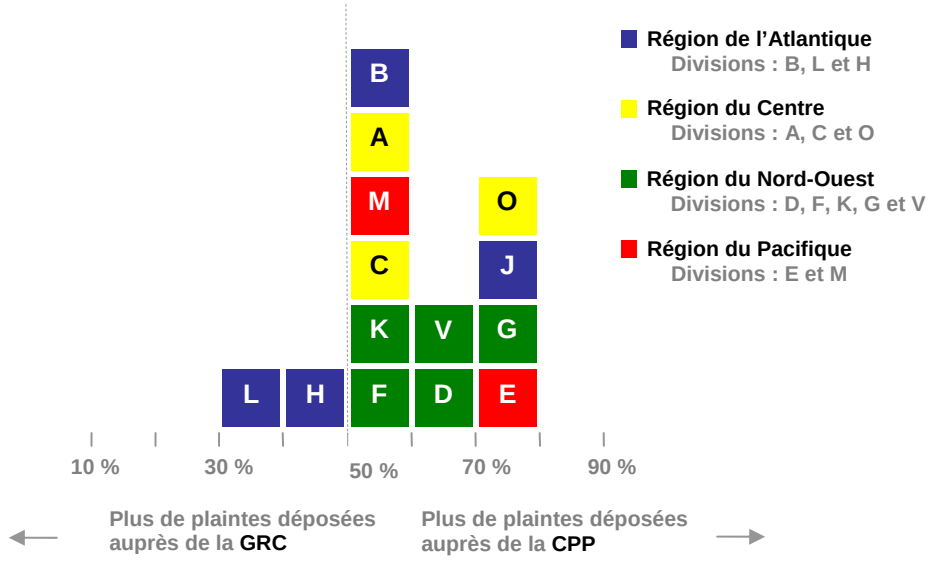
Des 1 829 décisions sur les plaintes, 1 238 plaintes ont été déposées auprès de la Commission (68 %) et 584, à la GRC (32 %). Sept (7) autres plaintes ont initialement été déposées auprès d'autres organismes, soit 0,4 % du nombre total de plaintes[6]. En ce qui a trait aux plaintes déposées à la Commission, elles ont augmenté de 8 % par rapport à 2007. Le nombre de plaintes déposées à la GRC a diminué de 7 %.

[4] Les dossiers de plaintes du public terminées sont définis comme les dossiers de toutes les plaintes reçues par la GRC en vertu de la Partie VII de la *Loi sur la GRC* et ils sont composés du formulaire 4110 de la GRC (où on consigne les plaintes réglées à l'amiable et les plaintes retirées); du formulaire 4110 et d'un avis écrit de la décision (tel qu'il est défini au paragraphe 45.36(6) de la *Loi*); du formulaire 4110 et d'un rapport final (conformément à l'article 45.4 de la *Loi*).

[5] Ce nombre représente le nombre de plaintes qui ont été déposées en 2008 et non le nombre de plaintes qui ont été réglées.

[6] Quatre (4) plaintes ont été déposées à la Federation of Saskatchewan Indian Nations et trois (3), au solliciteur général de l'Alberta.

Figure 1 : Pourcentage des plaintes déposées auprès de la CPP par division[7]



Selon les décisions sur les plaintes reçues, la région du Pacifique[8] est celle où le plus grand nombre de plaintes ont été déposées (814), soit 45 % du nombre total de plaintes, viennent ensuite les régions du Nord-Ouest, 692 (38 %), du Centre,64 (3 %) et de l'Atlantique, 259 (14 %).

En tout, 4 511 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres. Selon la GRC, les allégations liées aux plaintes les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (22 %) et « recours abusif à la force » (10 %). Comme c'était le cas pour les allégations en 2007, il y a un manque de professionnalisme des membres perçu de manière générale, même si les allégations de « recours abusif à la force » ont diminué de 3 % en 2008. En tout, 295 membres ont fait l'objet de deux plaintes ou plus, ce qui représente 13 % du nombre total de membres nommés dans des plaintes.

En ce qui a trait à la gestion des plaintes, la GRC a émis un rapport final dans 43 % des cas, un avis écrit de la décision[9] (clôture) dans 6 % des cas, a conclu un règlement à l'amiable dans 34 % des cas et a accepté que la plainte soit retirée dans 16 % des cas.

En analysant les documents, la Commission a remarqué que 6 % de l'ensemble des règlements à l'amiable étaient liés à des allégations de « recours abusif à la force » et que 13 % de toutes les allégations de recours abusif à la force se terminaient par un règlement à l'amiable. La Commission a déterminé que 59 % des plaintes liées à ces

[7] Les divisions et les provinces ou territoires connexes sont les suivants : division « A » : région de la capitale nationale; division « B » : Terre-Neuve-et-Labrador; division « C » : Québec; division « D » : Manitoba; division « E » : Colombie-Britannique; division « F » : Saskatchewan; division « G » : Territoires du Nord-Ouest; division « H » : Nouvelle-Écosse; division « J » : Nouveau-Brunswick; division « K » : Alberta; division « L » : Île-du-Prince-Édouard; division « M »: Yukon; division « O » : Ontario; division « V » : Nunavut.

[8] À des fins administratives, la GRC est divisée en quatre régions qui sont ensuite subdivisées en divisions puis en détachements[8]. Dans le cadre du projet d'Examen du bilan, on a consigné et analysé des données à l'échelle de l'organisation, des régions, des divisions et des détachements.

[9] Un avis écrit de la décision est aussi appelé clôture, et reflète la clôture par la GRC d'une enquête relative à une plainte.

allégations avaient été réglées de façon contraire à la politique. C'est dans la division « J » qu'il semble y avoir eu le plus grand nombre d'allégations de « recours abusif à la force » qui font l'objet d'un règlement à l'amiable, soit 33 % de ces allégations.

La Commission a aussi déterminé que 17 % de toutes les plaintes retirées étaient liées à de graves allégations, y compris : « recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi ». Près de 3 % de toutes les plaintes de 2008 sont des plaintes liées à de graves allégations qui sont terminées parce qu'elles ont été retirées. Selon la Commission, on ne devrait pas pouvoir retirer une plainte liée à une allégation grave, surtout des incidents associés à des armes ou à des blessures, puisque cela nuit à l'intégrité du processus de plaintes du public et n'est pas juste pour les membres et les plaignants.

En 2008, en moyenne, la GRC a eu besoin de 103 jours pour rendre une décision à partir du moment où une plainte est déposée, et il fallait ensuite 69 jours pour que la Commission reçoive une copie de la décision[10]. En moyenne, les plaignants ont attendu 200 jours après l'incident pour déposer une plainte. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007, alors que la GRC avait besoin, en moyenne, de 114 jours pour rendre une décision et 86 jours de plus pour en envoyer une copie à la Commission.

La Commission est heureuse de déclarer que, en 2008, la GRC a eu besoin, en moyenne, de 103 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Il s'agit d'une réduction de onze (11) jours du délai de traitement, comparativement aux 114 jours en 2007. Fait intéressant, en moyenne, les plaignants ont attendu 200 jours[11] avant de déposer une plainte après l'incident en question, comparativement à 229 jours en 2007.

Le deuxième volet du projet consiste à produire et à gérer la liste des décisions en suspens, conçue pour servir de mécanisme permettant de consigner toutes les plaintes déposées à la Commission qui font actuellement l'objet d'une enquête par la GRC. Les renseignements recueillis grâce à la liste des décisions en suspens permettent à la Commission de déterminer à quelle vitesse la GRC donne suite aux plaintes et de déterminer combien de temps il faut pour enquêter sur les plaintes. Un fait digne de mention et que la GRC a réduit le nombre de plaintes en suspens ayant été présentées avant 2007 de 68 % par rapport à 2007. Il reste seulement 48 décisions à rendre concernant des plaintes datant de cette période.

Le suivi que la Commission a effectué auprès de la GRC au sujet de l'analyse des décisions sur les plaintes s'est aussi avéré un succès, puisque la GRC a pris 33 jours pour répondre à la demande. Soixante-deux demandes de suivi ont été présentées. De ce nombre, la GRC a répondu aux préoccupations et aux demandes de la Commission dans 87 % des cas. Il convient de signaler que, en vertu des dispositions en vigueur, la Commission n'a pas le

[10] Ces moyennes ne signifient pas nécessairement que la GRC a pris un certain temps pour fournir une décision à un plaignant. Les délais sont ceux dont la GRC a eu besoin pour fournir à la Commission une copie des décisions.

[11] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler la plainte ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

pouvoir d'exiger que la GRC procède à une enquête au sujet d'une plainte. Par conséquent, bien que la GRC puisse choisir de refuser de mener une enquête à la demande de la Commission, même en cas d'allégations graves comme un recours abusif à la force ou quand il y a de supposées blessures[12], cette pratique est contraire à la politique de la GRC. De plus, la Commission a toujours le pouvoir, aux termes de la *Loi sur la GRC*, de déposer une plainte du président ou de lancer une enquête d'intérêt public sur cette affaire si la GRC refuse de procéder à une enquête adéquate dans un premier temps.

La Commission a adopté une approche proactive en ce qui a trait aux renseignements qui devraient figurer dans les quatre types de décisions sur les plaintes. Une section sur les « pratiques exemplaires » a été ajoutée sur le site Web de la Commission afin d'aider ceux qui doivent rédiger les décisions sur les plaintes. En outre, un exposé de principe sur l'application appropriée des alinéas concernant la clôture des enquêtes a également été rédigé.

La Commission a d'ailleurs adopté de nouvelles pratiques de suivi des renseignements en raison des difficultés liées aux problèmes de qualité des décisions sur les plaintes. La Commission a remarqué que, en ce qui a trait aux règlements à l'amiable, les membres étaient souvent informés de la plainte après le règlement. Si le membre ne participe pas au processus de règlement à l'amiable, la Commission craint que le principe sous-jacent aux règlements à l'amiable ne soit pas respecté. Par conséquent, la Commission a commencé à consigner la *date à laquelle le membre est informé* figurant sur le formulaire 4110, afin de réaliser une analyse plus poussée. De plus, elle a aussi commencé à consigner les dates auxquelles les décisions sont reçues par les unités des normes professionnelles des divisions ainsi que la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC. Même si on espère que la consignation de ces données aidera la Commission à effectuer un suivi de la rapidité du service, ces renseignements ne sont pas facilement accessibles pour bon nombre des documents reçus.

La Commission continue à trouver ces projets utiles puisqu'ils permettent de renforcer la coopération entre la Commission et la GRC qu'ils ont permis de réduire l'important nombre de plaintes non réglées et que, grâce à des analyses quantitatives et qualitatives, ils ont permis de cerner des tendances pouvant servir à améliorer la qualité du système de plaintes du public dans son ensemble et à renforcer la confiance du public à son sujet.

[12] Selon l'expérience de la Commission, il s'agissait de l'exception, en 2008, et non de la règle.

Suivi de la réaction de la GRC aux recommandations du rapport sur l'Examen du bilan

Dans son *Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007*, la Commission a formulé six (6) recommandations devant être mises en œuvre immédiatement. Malheureusement, la GRC n'a pas répondu officiellement au rapport de 2007 ni à ses recommandations. La Commission est préoccupée par cette absence de réaction, puisque certains problèmes liés au processus de règlement des plaintes du public contre la GRC doivent être corrigés.

Cependant, certaines divisions de la GRC ont répondu directement à la Commission ainsi qu'à leur province d'attache. Leurs réponses nous ont permis de mieux comprendre les mesures qu'elles allaient mettre en place afin de réagir efficacement aux recommandations d'améliorations dans certains domaines. Dans ces réponses, elles ont pu mettre en évidence les changements qu'elles ont apportés, souligner le travail positif qu'elles ont réalisé avec divers intervenants et poser des questions sur certaines conclusions de la Commission. Bon nombre des suggestions formulées par ces divisions concernant l'*Examen du bilan des plaintes du public de la GRC — 2007* ont été intégrées dans le présent rapport. Nous espérons que, à l'avenir, d'autres divisions ainsi que la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC feront part de leur rétroaction à la Commission.

Même s'il n'y a pas eu de réponse officielle de la GRC, la Commission peut décrire quelles mesures générales ont été prises par la Gendarmerie en ce qui a trait au processus de plaintes du public contre la GRC et préciser ses préoccupations. Il convient de souligner que la GRC et la Commission ont récemment entrepris un dialogue visant à remédier à bon nombre de ces enjeux. Les recommandations étaient les suivantes :

1. ***La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait organiser une réunion générale des unités des normes professionnelles des divisions et de la Commission afin d'analyser les pratiques exemplaires et les manières d'améliorer l'efficience et l'efficacité du processus de plaintes du public.***

La Commission a été informée que la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC prévoyait organiser une telle réunion à l'automne de 2009. Certaines divisions et régions tiennent déjà régulièrement de telles réunions et ont invité la Commission à y participer. À titre d'exemple, la Commission a présenté un exposé sur les enjeux à la Direction des normes professionnelles et des examens externes de la division « E » en janvier 2009. Cela a permis de renforcer davantage la relation de travail entre la GRC et la Commission et d'aider à normaliser le processus de plaintes du public, ce qui aide les deux organismes à améliorer les services qu'ils fournissent aux Canadiens.

2. ***La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait produire une directive indiquant clairement les éléments suivants :***
    a. ***quand le règlement à l'amiable est approprié dans les cas de plaintes liées au recours abusif à la force et quand il ne l'est pas;***

b. comment il faut traiter les plaintes du public visées par la Partie VII de la* Loi sur la GRC *quand le plaignant allègue qu'il y a eu infraction à une loi;

c. quand il est approprié de clore le dossier d'une plainte du public en vertu de la* Loi sur la GRC *et quels renseignements doivent être inclus dans l'avis écrit de la décision.

Malheureusement, ni la recommandation ni ses composantes n'ont été mises en œuvre. En raison de l'absence de réaction et du besoin d'obtenir des éclaircissements, la Commission a dressé la liste, à l'aide des documents de la GRC, des critères qu'il faut respecter lorsqu'on prépare des décisions sur les plaintes. De plus, la Commission a aussi produit un énoncé de principe sur l'application appropriée des dispositions de la *Loi sur la GRC* concernant la clôture du dossier et sur les renseignements qu'il faut inclure dans les avis écrits de la décision[13]. Les critères et l'énoncé de principe sont affichés sur le site Web de la Commission.

3. La GRC devrait mettre en place des moyens plus efficaces d'effectuer le suivi des plaintes du public, et les divisions et les détachements devraient fournir à la Commission une copie de toutes les décisions sur les plaintes en suspens.

La recommandation n'a pas été entièrement appliquée. Les divisions et les détachements de la Gendarmerie ont fourni des décisions à la Commission et ont travaillé avec diligence afin de fournir les décisions manquantes à la Commission. Cette coopération est digne de mention, et les fruits de ce dur travail sont présentés plus en détail dans la section sur la *liste des décisions en suspens* du présent rapport.

Malgré cela, la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC n'a pas mis en place de moyens efficaces d'effectuer un suivi des plaintes du public. Afin de s'attaquer à ce problème, la Commission a fourni à la GRC, en janvier 2009, une copie vierge de la base de données de l'Examen du bilan et offert une aide technique pour l'utilisation de celle-ci. Cela a été fait afin d'aider la GRC à mettre à niveau son système de suivi des dossiers et de faciliter l'adoption une approche plus efficace (et normalisée) pour traiter les milliers de plaintes qui sont déposées chaque année. Au moment de rédiger le présent rapport, la Direction des normes professionnelles et des examens externes n'avait pas mis en œuvre la base de données et avait indiqué à la Commission que, même si le tout avait été fourni à la Gendarmerie neuf mois plus tôt, on en était encore à l'étape de « l'évaluation » aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'absence d'une base de données complète est problématique pour un certain nombre de raisons puisque les activités de tenue de dossier associées au système de plaintes du public à l'échelle de la Gendarmerie ne sont pas uniformes, sont inefficaces et manquent d'organisation. Il n'y a pas de mécanisme de suivi centralisé. Les plaintes de l'ensemble de la Gendarmerie sont consignées sur des feuilles de calcul Excel, parfois le numéro de dossier ou le nom complet des plaignants n'y est même pas indiqué. En outre, les capacités de recherche sont limitées. Cela représente un défi de taille lorsque des plaignants déposent

[13] Des extraits de ce document ont été reproduits dans le présent rapport afin de mettre en contexte les statistiques associées aux clôtures des dossiers de plaintes.

plusieurs plaintes ou lorsque des plaignants n'ayant aucun lien de parenté ont le même nom de famille.

De plus, les feuilles de calcul de la GRC ne précisent pas quand une plainte a été déposée, ce qui ne fait que compliquer les choses. Elles permettent seulement de savoir quand la Direction des normes professionnelles et des examens externes a été informée de la plainte; il est donc difficile d'effectuer un suivi adéquat du processus de plainte dans son ensemble ou d'évaluer correctement depuis combien de temps une plainte est en suspens. La Commission consigne ces renseignements et fournit à la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC une liste des plaintes non réglées tous les trois mois environ, afin que cette dernière soit distribuée aux divisions.

Malheureusement, la liste de la GRC n'est pas adéquatement tenue ni mise à jour régulièrement, et les tentatives de la Commission de rapprocher ses listes et celles de la Gendarmerie ont causé de nombreux problèmes : notre organisation s'est retrouvée avec des centaines de dossiers de plaintes en double, des plaintes ont été identifiées comme « en cours » alors que, en fait, les dossiers étaient clos, des dossiers de plaintes ont été considérés « clos » alors que, en fait, l'affaire faisait toujours l'objet d'une enquête, et il y avait des plaintes dont la Direction des normes professionnelles et des examens externes n'était pas au courant. En d'autres mots, la Direction des normes professionnelles et des examens n'est pas en mesure de déterminer avec certitude le moment où les plaintes sont déposées, le nombre de plaintes déposées, l'endroit où elles sont déposées, les membres en cause et la nature des plaintes, pas plus que d'affirmer si, à l'échelle nationale, une enquête appropriée a été réalisée ou si une décision appropriée a été prise.

Même si la tenue des dossiers de plaintes du public peut être considérée comme un enjeu associé à l'administration des affaires internes de la GRC, les problèmes actuels liés au suivi et aux documents du système de plaintes du public sont tels qu'ils ont une incidence négative sur le fonctionnement et l'efficacité de la surveillance de la GRC.

Par conséquent, la Commission recommande à la GRC de mettre en place immédiatement une base de données des plaintes du public afin de garantir l'efficacité du système. Puisque la Direction des normes professionnelles et des examens externes a centralisé les différents aspects du système de plaintes du public en demandant aux divisions de lui fournir des copies des formulaires de plaintes et des décisions connexes (avant que celles-ci ne soient fournies à la Commission), il est essentiel qu'elle dispose de l'infrastructure technique et des ressources nécessaires pour y arriver.

4. ***La GRC devrait s'assurer que les personnes responsables de consigner les plaintes du public et de rédiger les décisions sur les plaintes ont reçu la formation adéquate et que les manuels liés au processus de plaintes du public sont immédiatement mis à jour afin de garantir l'uniformisation de l'approche à l'échelle nationale.***

La Commission sait depuis un certain temps que la Direction des normes professionnelles et des examens externes a l'intention de mettre à jour les manuels et les lignes directrices associés aux plaintes du public et aux enquêtes internes. Cela n'a pas encore été fait. Des directives et une uniformisation de l'approche à l'échelle nationale sont nécessaires et, par conséquent, la Commission formule à nouveau sa recommandation selon laquelle la formation doit être fournie plus rapidement.

5. La GRC devrait s'engager à améliorer ses normes de service en trouvant des manières de réduire les temps d'attente et d'accélérer les délais de traitement des plaintes.

Cette recommandation n'a pas encore été mise en œuvre. Cependant, la Commission a souligné un fait encourageant; en effet, selon les conclusions du rapport de l'Examen du bilan de 2008, il y a eu une réduction importante des délais par rapport à ceux observés dans le cadre de l'examen de 2007. Cela reflète le dur travail et l'engagement des divisions pour renforcer le processus de plaintes du public.

6. La GRC devrait s'assurer que toutes les décisions sur les plaintes sont fournies à la Commission en même temps qu'elles sont fournies au membre et au plaignant.

Cette recommandation n'a pas encore fait l'objet d'un suivi, puisque la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC a mis en place des mesures pour centraliser le processus et insiste sur le fait que toutes les décisions sur les plaintes doivent lui être fournies avant qu'elles ne soient communiquées à la Commission. Même si la justification de cette décision est compréhensible, en raison des préoccupations actuelles concernant la tenue des dossiers, la Commission craint que cet aspect de la centralisation aura une incidence négative sur les services aux Canadiens et le respect des normes de service strictes qu'elle s'est imposées. C'est pourquoi la Commission examinera l'incidence de cette centralisation sur la rapidité de la prestation de services de la Direction des normes professionnelles et des examens externes et, s'il y a toujours une incidence négative, elle recommandera alors que cette décision de centralisation soit renversée.

En raison de ses préoccupations concernant la tenue des dossiers et la collecte des données à la Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC, la Commission croit qu'elle ne peut pas s'appuyer sur les statistiques ou les rapports de responsabilisation produits par cette direction tant que cette dernière n'aura pas corrigé les problèmes cernés dans ses pratiques de tenue de dossiers. La Commission remarque cependant que la Direction a nommé un nouveau gestionnaire de l'unité des plaintes du public. Cette ressource supplémentaire, nous l'espérons, aidera à réduire la charge de travail des membres de cette section.

Recommandations

En reconnaissance de l'importance de l'uniformité à l'échelle de la GRC et à la lumière des conclusions découlant des analyses effectuées dans le cadre du projet d'Examen du bilan, la Commission recommande au commissaire de la GRC de faire ce qui suit :

1. *La GRC devrait mettre en œuvre immédiatement les recommandations de la Commission formulées dans le rapport sur l'Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007.*

2. *La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait mettre en place immédiatement une base de données adéquate pour effectuer le suivi des plaintes du public et des processus connexes pour que cette Direction soit en mesure, au moins, de déterminer le moment où les plaintes sont déposées, le nombre de plaintes déposées, l'endroit où les plaintes sont déposées, les membres en en cause et la nature des plaintes, pas plus que d'affirmer si, à l'échelle nationale, une enquête appropriée a été réalisée ou si une décision appropriée a été prise.*

3. *La GRC doit s'assurer que les personnes responsables de consigner les plaintes du public et de rédiger les décisions sur les plaintes reçoivent une formation complète et continue et que les manuels liés au processus de plaintes du public sont immédiatement mis à jour afin d'assurer l'uniformisation de l'approche à l'échelle nationale.*

4. *La GRC doit s'engager à améliorer ses normes de service en trouvant des manières de réduire les temps d'attente et d'accélérer les délais de traitement des plaintes.*

5. *La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait produire une directive à l'intention des membres de la GRC indiquant clairement les éléments suivants :*
    a. *en quoi consiste une « allégation grave » et quand il est approprié de régler à l'amiable des plaintes concernant un recours abusif à la force et quand ça ne l'est pas;*
    b. *comment il faut traiter les plaintes du public définies aux termes de la Partie VII de la* Loi sur la GRC *quand le plaignant formule des allégations d'infraction à une loi;*
    c. *quand il est approprié de clore le dossier d'une plainte du public en vertu de la* Loi sur la GRC *et quels renseignements doivent être inclus dans l'avis écrit de la décision.*

6. *La GRC doit modifier ses politiques (au besoin) concernant les plaintes retirées afin de garantir que ses politiques indiquent clairement quand il est approprié d'accepter qu'une plainte liée à des « allégations graves » soit retirée, et les motifs de retrait doivent être documentés clairement dans les formulaires à cet effet.*

7. *Le commissaire de la GRC, pour renforcer l'uniformité et le respect de la politique, doit réviser sa structure de délégation des pouvoirs d'émettre des avis écrits de la décision liés à des clôtures. Il doit déléguer ce pouvoir, qui était confié au niveau de l'unité à, au moins, celui d'agent (ou de sous-officier) chargé des unités des normes professionnelles des divisions.*

8. *La GRC doit mettre en œuvre un programme à l'échelle nationale dans le cadre duquel les plaintes multiples seront utilisées en tant que « signal précoce » de préoccupations possibles liées au comportement de membres de la GRC.*

9. *La GRC doit s'engager à entreprendre un examen détaillé de l'ensemble du processus de plaintes du public contre la GRC dans les Territoires. La Commission est disposée à travailler conjointement avec la GRC pour appliquer cette recommandation.*

PARTIE UN : ANALYSE QUANTITATIVE DES DÉCISIONS SUR LES PLAINTES

Analyse de la GRC dans son ensemble et dans les régions

Puisque la Commission n'est pas en mesure de déterminer précisément combien de décisions sur les plaintes[14] *la GRC a rendues à un moment donné, ni combien de plaintes ont été déposées en tout, elle doit demander à la GRC de lui fournir des décisions sur les plaintes rapidement afin que la base de données soit la plus complète possible. En raison de la nature du système de plaintes du public et des délais liés aux enquêtes, la Commission continuera probablement de recevoir des décisions concernant des plaintes déposées en 2008, et ce, durant le reste de l'année 2009, voire en 2010. Dans le présent rapport, nous n'analysons que les plaintes du public au sujet desquelles la GRC a rendu une décision : les plaintes qui ont fait l'objet d'une décision et qui, à ce titre, sont terminées.*

En outre, certaines données brutes constituent de très petits nombres en raison du peu de décisions sur les plaintes présentées par certaines divisions. En raison de la taille réduite de la population, la capacité qu'a la Commission de tirer des conclusions ou de fournir des analyses plus exhaustives est limitée.

En raison des facteurs mentionnés ci-dessus, les données incluses dans le présent rapport ne peuvent pas et ne doivent pas refléter toutes les plaintes déposées en 2008, ni celles du public ni celles ayant fait l'objet d'une enquête par la GRC.

Plaintes reçues

Les données recueillies pour 2008 sont fondées sur tous les dossiers de plaintes réglées que la Commission a reçus avant le 1er juillet 2009[15] et dont la date de la plainte est située entre le 1er janvier et le 31 décembre 2008[16]. La Commission a reçu 1 829 décisions sur des plaintes réglées (déposées en 2008), mais a été informée par la GRC que 2 375 plaintes[17] ont en fait été déposées cette année-là. Par conséquent, environ 23 % des plaintes de 2008 étaient encore en suspens au moment de la rédaction du présent rapport.

C'est dans la région du Pacifique[18] qu'il y a eu le plus grand nombre de plaintes déposées (814), soit 45 % du nombre total de plaintes, tandis qu'il y en a eu 692 (38 %) dans la région du Nord-Ouest[19], 64 (3 %) dans la région du Centre[20] et 259 (14 %) dans la région

[14] La Commission a demandé une copie de tous les dossiers de plaintes du public terminées aux termes de l'alinéa 45.47*b*) de la *Loi sur la GRC*. Les dossiers de plaintes du public réglées sont définis comme les dossiers comprenant toutes les plaintes reçues par la GRC en vertu de la Partie VII de la *Loi sur la GRC* et sont composés du formulaire 4110 de la GRC (où l'on consigne les plaintes réglées à l'amiable ou retirées); du formulaire 4110 et d'un avis écrit de la décision (tel qu'il est défini par le paragraphe 45.36(6) de la *Loi*) et du formulaire 4110 et du rapport final (conformément à l'article 45.4 de la *Loi*).

[15] Il a été décidé de donner à la GRC six (6) mois supplémentaires pour fournir à la Commission les décisions sur les plaintes déposées en 2008.

[16] Au 7 décembre 2009, la Commission avait reçu 4,572 décisions sur les plaintes.

[17] Ce nombre représente le nombre de plaintes qui ont été déposées en 2008 et non le nombre de plaintes qui ont été réglées.

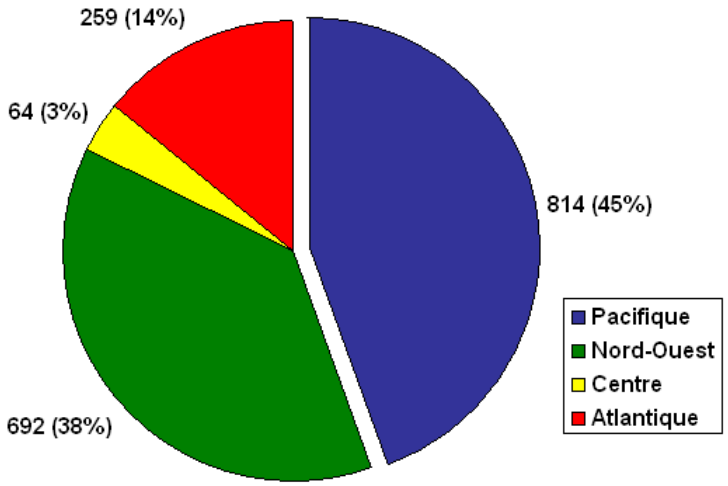
[18] La région du Pacifique comprend la Colombie-Britannique et le Yukon.

[19] La région du Nord-Ouest comprend le Nunavut, le Manitoba, la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta.

[20] La région du Centre comprend le Québec et l'Ontario.

de l'Atlantique[21]. Même si le nombre de plaintes traitées reçues par la Commission a augmenté en 2008, la répartition dans les régions est la même que l'année dernière.

Figure 2 : Nombre de plaintes par région

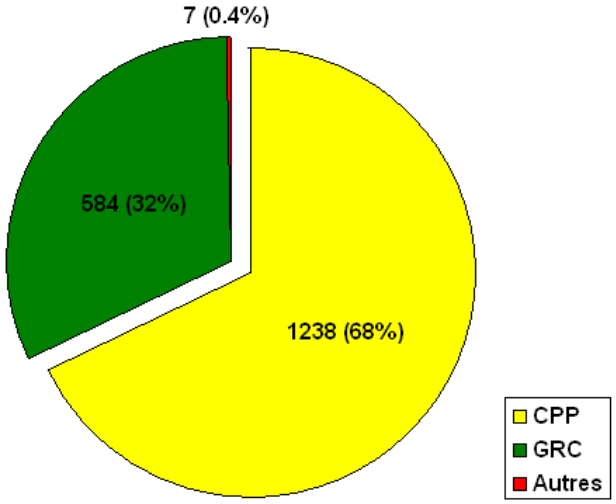


De ce nombre, 1 238 ont été déposées auprès de la Commission (68 %) tandis que 583 ont été déposées auprès de la GRC (32 %)[22]. En ce qui a trait aux plaintes déposées à la Commission, cela représente une augmentation de 8 % par rapport à 2007 (et le nombre de plaintes déposées à la GRC a diminué de 7 %).

[21] La région de l'Atlantique comprend Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard.

[22] La Commission a aussi enregistré des plaintes qui avaient été déposées auprès de la FSIN et du solliciteur général de l'Alberta. Les deux ont été incluses dans la catégorie « Autres ». Quatre (4) plaintes ont été déposées initialement auprès de la FSIN, soit 0,2 % du nombre total de plaintes, et trois (3) plaintes ont été déposées auprès du solliciteur général de l'Alberta, soit 0,2 % du nombre total de plaintes.

Figure 3 : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Du point de vue des régions, les plaignants de la région du Pacifique semblent préférer déposer des plaintes auprès de la Commission (77 %), alors que les plaintes déposées auprès de la GRC représentent que 23 % du nombre total de plaintes. Pour la Commission, il s'agit d'une augmentation de 11 % par rapport à 2007[23]. Cette ventilation peut être attribuée à l'augmentation de la présence de la Commission dans cette région, puisque le bureau national de réception des plaintes est situé à Surrey (Colombie-Britannique).

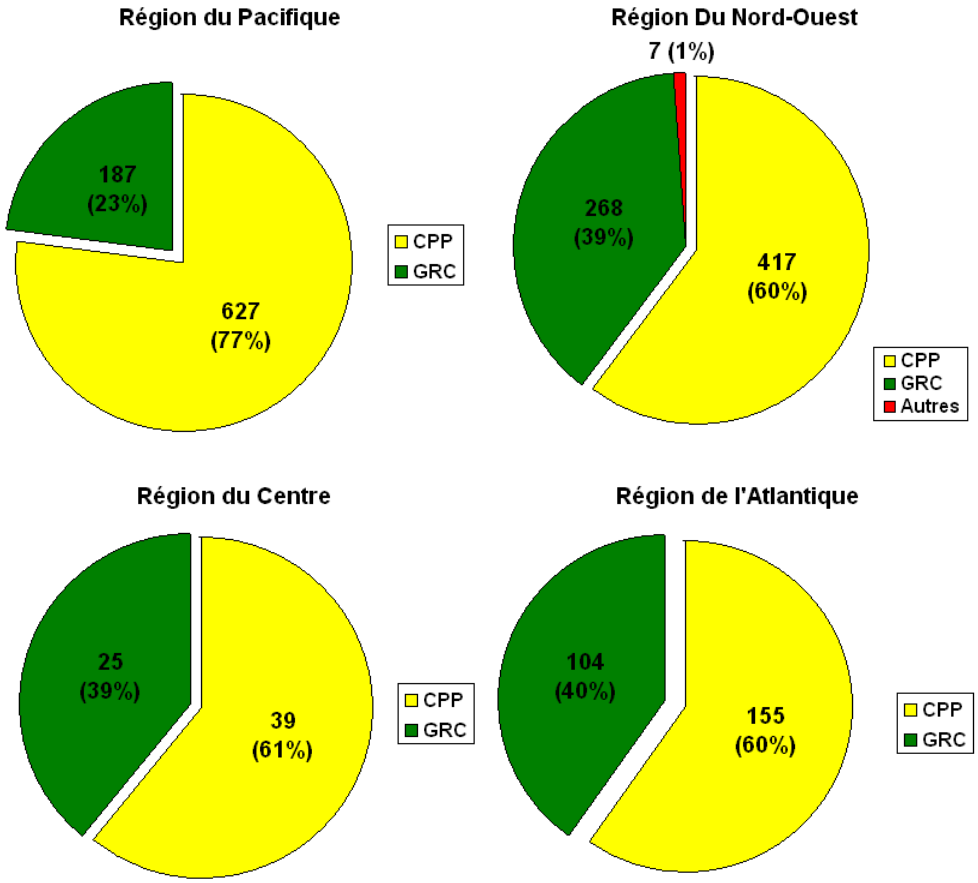
Dans la région du Nord-Ouest, 60 % du nombre total de plaintes ont été déposées auprès de la Commission, 39 % ont été déposées auprès de la GRC, et 1 % a été déposé auprès d'autres organismes[24]. En 2007, 59 % des plaintes avaient été déposées à la Commission, 40 % avaient été déposées à la GRC, et 1 % avait été déposé à la FSIN[25].

Dans la région du Centre, 61 % du nombre total de plaintes ont été déposées auprès de Commission, tandis que 39 % des plaintes ont été déposées auprès de la GRC. Comme c'est le cas dans la région de l'Atlantique, il y a une modification des statistiques relatives à l'organisme qui a reçu la plainte; En 2007, le nombre de plaintes était réparti équitablement entre les deux organismes.

Dans la région de l'Atlantique, 60 % du nombre total de plaintes ont été déposées auprès de la Commission, tandis que 40 % ont été déposées auprès de la GRC. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2007, alors que les plaintes avaient été déposées de manière égale auprès des deux organismes.

[23] Voir l'**annexe G** pour un tableau des comparaisons annuelles.
[24] Le solliciteur général de l'Alberta a reçu 0,43 % des plaintes et la FSIN, 0,58 %.
[25] La Commission n'a pas reçu de plaintes soumise au solliciteur général de l'Alberta à temps pour les inclure dans le rapport de 2008. Cependant, sauf s'il était indiqué clairement que la plainte avait été déposée auprès du solliciteur général de l'Alberta, la Commission n'aurait aucune manière de vérifier combien de plaintes ont été déposées auprès de cet organisme provincial et, par conséquent, serait incapable de prédire combien de décisions la GRC devrait fournir à la Commission.

Figure 4 : Ventilation par région – nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



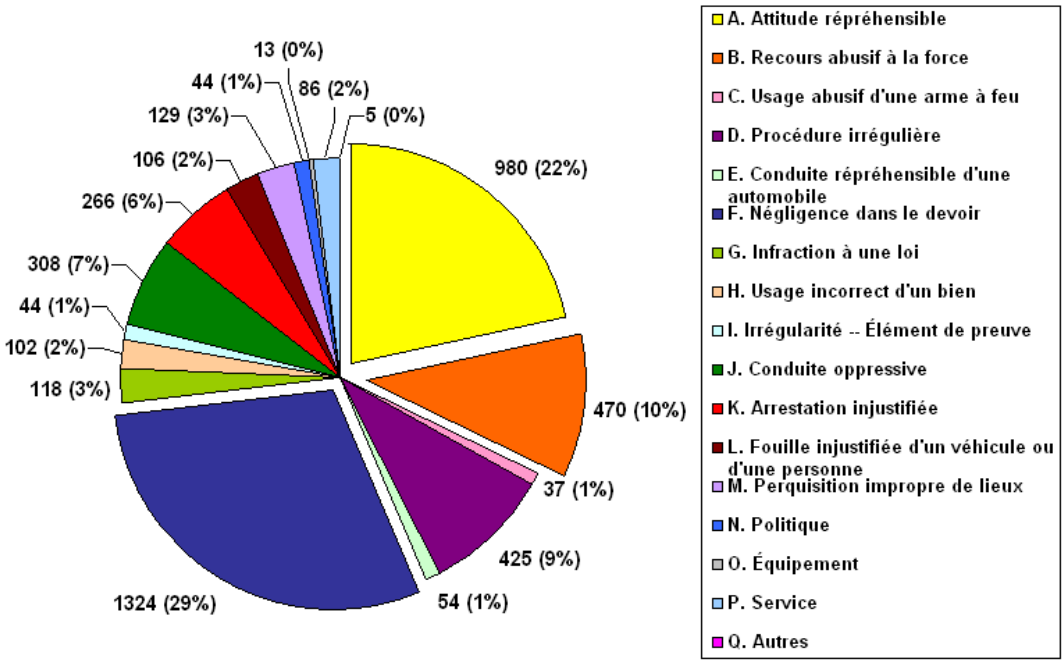
À l'occasion, la Commission a reçu une plainte contre un détachement dans son ensemble. En 2008, la Commission a reçu 102 plaintes de ce type. La région où on a été le plus susceptible de recevoir des plaintes contre un détachement dans son ensemble était la région du Pacifique, ce qui représente 6 % de l'ensemble des plaintes. Onze (11) autres plaintes distinctes ont été déposées contre la GRC en général.

Le nombre moyen de membres nommés dans une plainte est 1,5. Vu que le travail d'application de la loi de la GRC sur le terrain est effectué par des gendarmes et des caporaux, il n'est pas surprenant que des gendarmes soient nommés dans 74 % du nombre total de plaintes. Des membres ayant le grade de caporal et de sergent représentaient respectivement 12 % et 6 % des membres visés par des plaintes du public. L'écart statistique entre les chiffres de 2007 et ceux de 2008 est minime.

Allégations[26]

Au total, 4 511 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres, soit une augmentation par rapport aux 3 104 allégations en 2007, ce qui représente une moyenne d'environ 2,5 allégations par plainte. Selon la GRC, les allégations liées aux plaintes les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (22 %) et « recours abusif à la force » (10 %).

Figure 5 : Ventilation des allégations à l'échelle de l'organisation



Dans la région du Pacifique, les trois allégations les plus courantes cernées par la GRC étaient « négligence dans le devoir » (30 %), « attitude répréhensible » (22 %) et « recours abusif à la force » (12 %).

Dans la région du Nord-Ouest, les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (21 %) et « procédure irrégulière » (11 %).

Dans la région du Centre, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (25 %), « attitude répréhensible » (24 %) et « conduite oppressive » (22 %).

Dans la région de l'Atlantique, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (29 %), « attitude répréhensible » (22 %), et « procédure irrégulière » et « conduite oppressive », qui représentaient chacune 12 % des allégations.

[26] Une liste des types d'allégation liés à des plaintes et une brève description de chaque allégation se trouvent à l'**annexe C**. Cependant, il convient de signaler que la Commission est préoccupée par la façon dont la GRC classe les plaintes, puisqu'il y a eu des cas de classification erronée. À tritre d'exemple, des allégations qui auraient été classées de manière plus appropriée en tant qu'allégations de « recours abusif à la force » ont été classées officiellement en tant que « négligence dans le devoir ». Cela a pour effet de biaiser les données concernant les types de plaintes réels et de cacher certaines plaintes plus graves dans des catégories qui le sont moins.

Tableau 1 : Ventilation des allégations par région

	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
Allégation	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	441	22 %	359	21 %	30	24 %	150	22 %	**980**	**22 %**
B. Recours abusif à la force	227	12 %	186	11 %	0	0 %	57	8 %	**470**	**10 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	20	1 %	16	1 %	0	0 %	1	0 %	**37**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	138	7 %	189	11 %	16	13 %	82	12 %	**425**	**9 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	23	1 %	21	1 %	4	3 %	6	1 %	**54**	**1 %**
F. Négligence dans le devoir	591	30 %	503	29 %	31	25 %	199	29 %	**1 324**	**29 %**
G. Infraction à une loi	12	1 %	96	6 %	3	2 %	7	1 %	**118**	**3 %**
H. Usage incorrect d'un bien	49	2 %	45	3 %	1	1 %	7	1 %	**102**	**2 %**
I. Irrégularité – Élément de preuve	17	1 %	19	1 %	0	0 %	8	1 %	**44**	**1 %**
J. Conduite oppressive	120	6 %	78	4 %	28	22 %	82	12 %	**308**	**7 %**
K. Arrestation injustifiée	134	7 %	95	5 %	5	4 %	32	5 %	**266**	**6 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	62	3 %	31	2 %	1	1 %	12	2 %	**106**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	74	4 %	42	2 %	2	2 %	11	2 %	**129**	**3 %**
N. Politique	24	1 %	19	1 %	0	0 %	1	0 %	**44**	**1 %**
O. Équipement	4	0 %	6	0 %	2	2 %	1	0 %	**13**	**0 %**
P. Service	29	1 %	35	2 %	2	2 %	20	3 %	**86**	**2 %**
Q. Autres	3	0 %	1	0 %	1	1 %	0	0 %	**5**	**0 %**
Total	**1 968**		**1 741**		**126**		**676**		**4 511**	

Le classement des allégations peut encore être subdivisé selon que les plaintes ont été déposées auprès de Commission ou de la GRC. Les allégations déposées à la Commission représentent 72 % de l'ensemble des allégations et celles déposées à la GRC, 28 %. Cela est comparable à 2007; les allégations déposées à la Commission représentaient 64 % des allégations et celles déposées à la GRC, 36 %[27].

[27] De plus, en 2008, sept (7) allégations ont été présentées au solliciteur général de l'Alberta (0,16 %) et sept (7), à la FSIN (0,16 %).

Tableau 2 : Ventilation des allégations en fonction de l'organisme auprès duquel les plaintes ont été déposées

	CPP		GRC		FSIN		Solliciteur général de l'Alberta		Total
Allégations	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**
A. Attitude répréhensible	637	65 %	342	34.9 %	0	0 %	1	0.1 %	**979**
B. Recours abusif à la force	262	55,7 %	203	43,2 %	4	0,9 %	1	0,2 %	**469**
C. Usage abusif d'une arme à feu	26	70,3 %	11	29,7 %	0	0 %	0	0 %	**37**
D. Procédure irrégulière	321	75,5 %	102	24 %	0	0 %	2	0,5 %	**423**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	31	57,4 %	23	42,6 %	0	0 %	0	0 %	**54**
F. Négligence dans le devoir	1 092	82,5 %	227	17,1 %	3	0,2 %	2	0,2 %	**1 322**
G. Infraction à une loi	57	48,3 %	60	50,8 %	0	0 %	1	0,8 %	**117**
H. Usage incorrect d'un bien	78	76,5 %	24	23,5 %	0	0 %	0	0 %	**102**
I. Irrégularité — Élément de preuve	38	86,4 %	6	13,6 %	0	0 %	0	0 %	**44**
J. Conduite oppressive	214	69,5 %	94	30,5 %	0	0 %	0	0 %	**308**
K. Arrestation injustifiée	179	67,3 %	87	32,7 %	0	0 %	0	0 %	**266**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	86	81,1 %	20	18,9 %	0	0 %	0	0 %	**106**
M. Perquisition impropre de lieux	110	85,3 %	19	14,7 %	0	0 %	0	0 %	**129**
N. Politique	40	90,9 %	4	9,1 %	0	0 %	0	0 %	**44**
O. Équipement	7	53,8 %	6	46,2 %	0	0 %	0	0 %	**13**
P. Service	65	75,6 %	21	24,4 %	0	0 %	0	0 %	**86**
Q. Autres	5	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**5**
Total	**3 248**		**1 249**		**7**		**7**		**4 504**
Pourcentage du total	**72,1 %**		**27,7 %**		**0,2 %**		**0,2 %**		

Contrairement à 2007, où les allégations de « conduite répréhensible d'une automobile », « équipement » et « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » ont très probablement été déposées auprès de la GRC, en 2008. Tous les types d'allégation, à l'exception des allégations de « infraction à une loi » (51 %), étaient plus susceptibles d'être associés à des plaintes déposées auprès de la Commission. En outre, dans au moins 75 % des cas, neuf (9) des 17 types d'allégation ont été mentionnés dans des plaintes formulées à la Commission, soit les suivantes : « procédure irrégulière » (75 %); « négligence dans le devoir » (83 %); « usage incorrect d'un bien » (76 %); « irrégularité — élément de preuve » (86 %); « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (81 %); « perquisition impropre de lieux » (85 %); « politique » (91 %); « service » (76 %) et « autres » (100 %).

Figure 6 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées auprès de la CPP

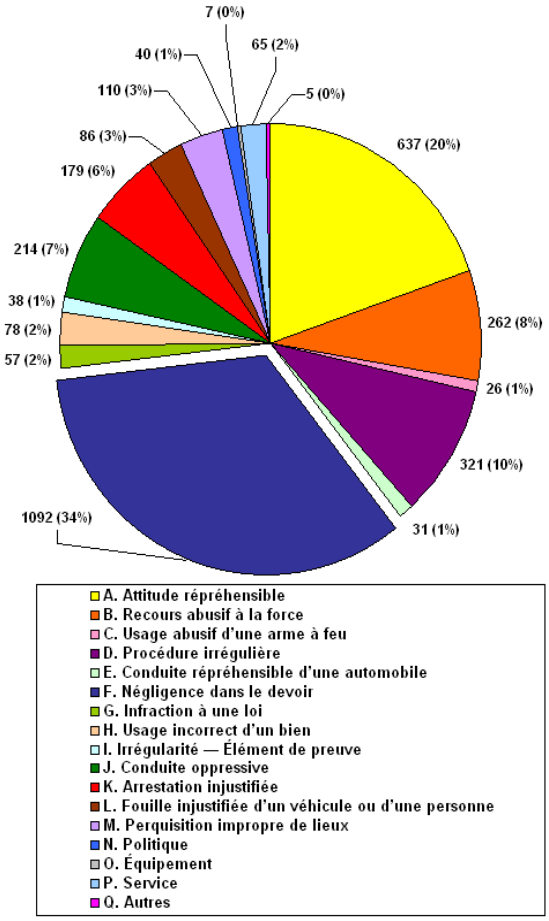
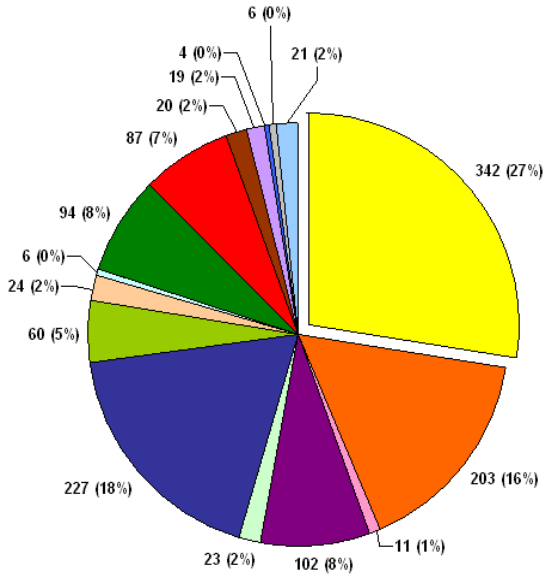


Figure 7 : Ventilation des allégations liées aux plaintes déposées auprès de la GRC



Pour chaque décision relative aux plaintes reçue, la Commission analyse la raison et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte[28]. Les problèmes les plus courants qui ont été soulevés dans le cadre des plaintes portaient sur « l'attitude »[29] (16 %), le « service » (12 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (9 %), les « incidents liés à des véhicules » (8 %) et à « l'arrestation » (8 %). L'écart statistiquement n'était pas significatif entre les chiffres de 2007 et ceux de 2008, puisque les types de problèmes mentionnés dans les décisions semblent être les mêmes d'une année à l'autre.

[28] Quarante-six (46) catégories de problèmes ont été créées, et des descriptions de celles-ci se trouvent à l'**annexe B** du présent rapport.

[29] Le problème « attitude » a été distingué du problème « langage offensant », qui représente 2,1 % des problèmes cernés.

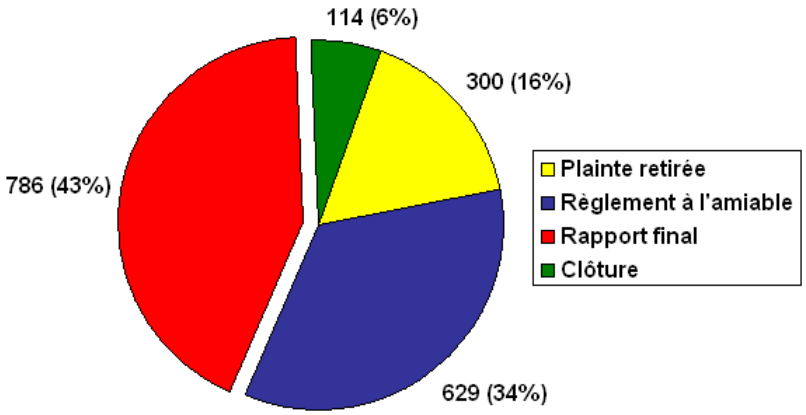
Décision sur les plaintes[30]

Quand la GRC reçoit une plainte, elle a quatre manières pour arriver au règlement de celle-ci. Une plainte peut faire l'objet d'une enquête au terme de laquelle un rapport final peut être produit, le plaignant peut accepter un règlement à l'amiable, il peut retirer sa plainte ou le dossier de plainte peut être clos conformément à des dispositions limitées de la *Loi sur la GRC*.

En traitant les plaintes, la GRC a produit un rapport final (GRC) dans 43 % des cas, a conclu un règlement à l'amiable dans 34 % des cas, a émis un avis écrit de la décision (clôture du dossier) dans 6 % des cas et a accepté qu'une plainte soit retirée dans 16 % des cas.

Il est intéressant de noter que, l'année précédente (2007), la GRC avait produit un rapport final dans 46 % des cas, émis un avis écrit de la décision (clôture) dans 11 % des cas, conclu un règlement à l'amiable dans 30 % des cas, et accepté qu'une plainte soit retirée dans 13 % des cas.

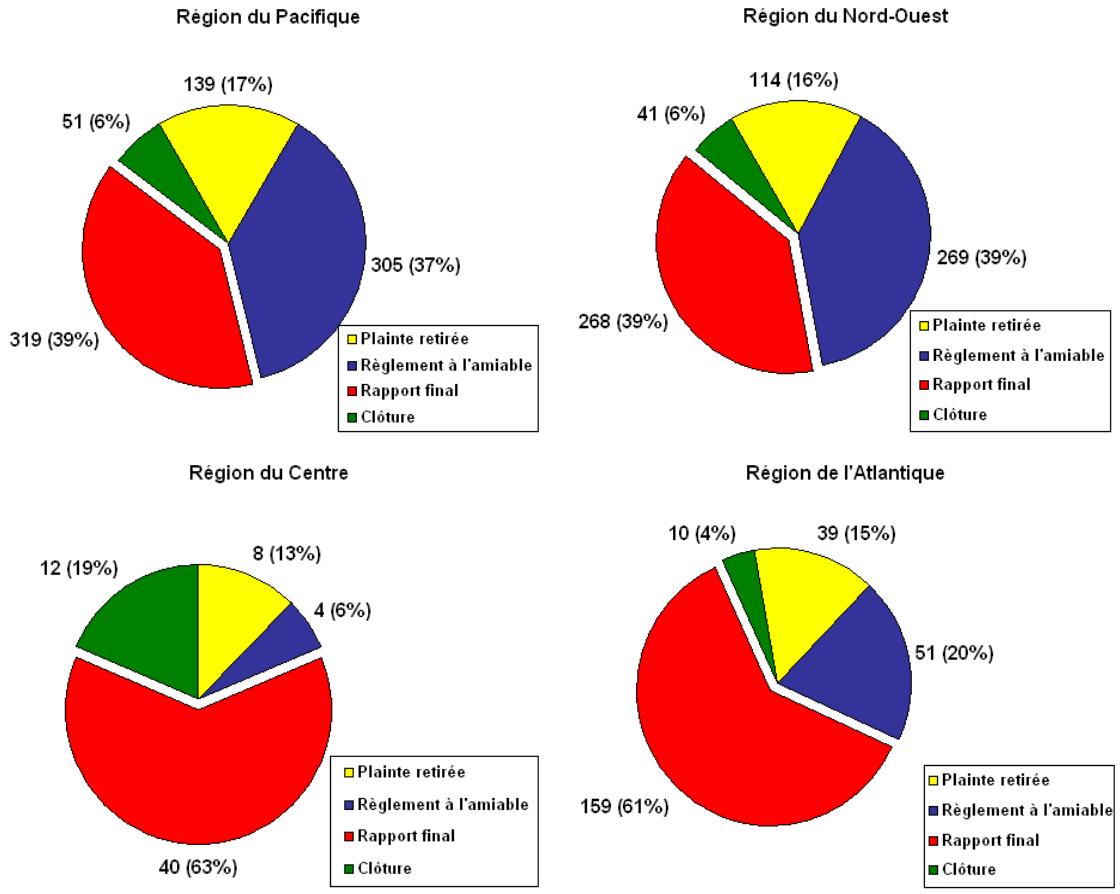
Figure 8 : Nombre de plaintes par type de décision – à l'échelle de l'organisation



[30] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations de cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Les ventilations régionales des décisions sur les plaintes sont les suivantes :

Figure 9 : Ventilation par région — nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 786 ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final[31], soit 43 % de l'ensemble des décisions. Dans ces rapports, on a pris des décisions par rapport à 2 412 allégations; ce sont les allégations de : « infraction à une loi », « recours abusif à la force » et « arrestation injustifiée » qui étaient les plus susceptibles d'être traitées de la sorte.

Cependant, lorsque nous nous penchons sur les allégations qui ont fait l'objet d'une enquête à l'échelle du pays, nous constatons que seulement 10 % ont été appuyées par la GRC. En ce qui a trait aux catégories d'allégation qui étaient le plus susceptible de faire l'objet d'un rapport final de la GRC, cette dernière n'appuyait pas l'allégation entre 91 % et 98 %[32] du temps. Il convient de signaler que, parmi les allégations les plus susceptibles de ne pas être soutenues par la GRC, on compte les allégations de « recours abusif à la force » (98 % d'entre elles ont été rejetées) et de « conduite oppressive » (96 % ont été rejetées). En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé 12 des 406 allégations formulées, ou 2,9 % de ces types d'allégations. Les allégations qui étaient les plus susceptibles d'être appuyées étaient liées au « service » (45 % d'entre elles ont été appuyées) et à une « attitude répréhensible » (15 % ont été appuyées).

Du point de vue régional, la région du Pacifique a produit un rapport final dans 39 % des cas, une diminution par rapport aux 41 % en 2007 et un pourcentage légèrement en dessous de la moyenne pour l'ensemble de la GRC. Des 942 allégations formulées, les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « perquisition impropre de lieux » et « recours abusif à la force ». Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et rejetées, on découvre que seulement 8 % des 925 allégations ont été appuyées. Ces allégations appuyées étaient très probablement liées à une « attitude répréhensible » (14 % appuyées) et à une « négligence dans le devoir » (10 % ont été appuyées); tandis que les allégations liées à un « usage abusif d'une arme à feu » (100 % ont été rejetées), à la « conduite répréhensible d'une automobile » (100 % ont été rejetées), à un « usage incorrect d'un bien » (100 % ont été rejetées) et à un « recours abusif à la force » (99 % ont été rejetées) étaient les plus susceptibles de ne pas être appuyées.

Dans la région du Nord-Ouest, on a émis un rapport final dans 39 % des cas, ce qui représente une diminution comparativement aux 44 % observés en 2007 et qui est légèrement inférieur à la moyenne de l'organisation. Des 898 allégations, les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient « infraction à une loi » et « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne ». Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et celles qui ont été rejetées, on remarque que 13 % des 879 allégations ont été appuyées. Ces allégations appuyées étaient le plus souvent liées

[31] Ces types de rapports sont appelés des « rapports finaux » et, dans le cas qui nous occupe, ils renvoient uniquement au rapport de décision sur les plaintes que la GRC produit après avoir procédé à une enquête.

[32] Il convient de signaler que le nombre total d'allégations classées comme ayant été traitées et le nombre total d'allégations qui, dans le cadre d'un rapport final, ont été appuyées ou rejetées par la GRC peuvent être différents puisque, à certaines occasions, la GRC n'a pas été en mesure de prendre une décision en raison du manque de preuve ou parce que l'allégation n'a pas été traitée séparément.

au « service » (55 %), à la « conduite répréhensible d'une automobile » (31 %) et à une « attitude répréhensible » (18 %). À l'opposé, les allégations liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (100 %), à une « perquisition impropre de lieux » (100 %), à une « irrégularité — élément de preuve » (100 % on été rejetées) et au « recours abusif à la force » (97 %) étaient les plus susceptibles d'être rejetées.

Dans la région du Centre, on a émis un rapport final dans 63 % des cas, ce pourcentage est bien au-dessus de la moyenne de l'organisation. Il s'agit d'une légère diminution par rapport aux 64 % en 2007. Ces rapports finaux étaient liés à 85 allégations, et les allégations de « conduite oppressive » et de « procédure irrégulière » étaient très susceptibles d'être traitées de cette façon. Cependant, lorsqu'on compare les allégations qui ont été appuyées et celles qui ont été rejetées, on découvre que seulement 7 % de ces 82 allégations ont été appuyées. Les allégations appuyées étaient très susceptibles d'être liées à une « attitude répréhensible » (18 %). À l'opposé, les allégations liées à la « conduite oppressive » étaient les plus susceptibles d'être rejetées (100 %).

Dans la région de l'Atlantique, on a émis un rapport final dans 61 % des cas, ce pourcentage est aussi bien au-dessus de la moyenne de l'organisation. Il s'agit d'une augmentation comparativement aux 58 % en 2007. Des 487 allégations, les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne », à une « perquisition impropre de lieux », à la « négligence dans le devoir » et à la « conduite oppressive ». Cependant, lorsqu'on examine les allégations qui ont été appuyées et celles qui ont été rejetées, on découvre que seulement 9 % des 473 allégations ont été appuyées. Les allégations appuyées étaient plus souvent liées à une « perquisition impropre de lieux » (67 %) et au « service » (40 %). À l'opposé, les allégations liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » (100 %), à la « conduite oppressive » (98 %) et au « recours abusif à la force » (98 %) étaient les plus susceptibles d'être rejetées.

Tableau 3 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un rapport final[33]

	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	170	18 %	138	15 %	17	20 %	94	19 %	**419**	**17 %**
B. Recours abusif à la force	146	15 %	117	13 %	0	0 %	40	8 %	**303**	**13 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	11	1 %	9	1 %	0	0 %	1	0 %	**21**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	79	8 %	101	11 %	12	14 %	55	11 %	**247**	**10 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	11	1 %	13	1 %	3	4 %	5	1 %	**32**	**1 %**
F. Négligence dans le devoir	281	30 %	266	30 %	20	24 %	156	32 %	**723**	**30 %**
G. Infraction à une loi	6	1 %	82	9 %	0	0 %	6	1 %	**94**	**4 %**
H. Usage incorrect d'un bien	20	2 %	19	2 %	1	1 %	3	1 %	**43**	**2 %**
I. Irrégularité — Élément de preuve	5	1 %	12	1 %	0	0 %	4	1 %	**21**	**1 %**
J. Conduite oppressive	47	5 %	29	3 %	21	25 %	63	13 %	**160**	**7 %**
K. Arrestation injustifiée	81	9 %	56	6 %	5	6 %	23	5 %	**165**	**7 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	22	2 %	20	2 %	1	1 %	11	2 %	**54**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	49	5 %	17	2 %	1	1 %	9	2 %	**76**	**3 %**
N. Politique	7	1 %	6	1 %	0	0 %	1	0 %	**14**	**1 %**
O. Équipement	3	0 %	2	0 %	2	2 %	1	0 %	**8**	**0 %**
P. Service	4	0 %	10	1 %	1	1 %	15	3 %	**30**	**1 %**
Q. Autres	3	0 %	1	0 %	1	1 %	0	0 %	**5**	**0 %**
Total	**945**	**100 %**	**898**	**100 %**	**85**	**100 %**	**487**	**100 %**	**2 415**	**100 %**

Tableau 4 : Allégations appuyées ou rejetées

	Appuyée		Rejetée		Total
Allégation	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**
A. Attitude répréhensible	59	14,8 %	340	85,2 %	**399**
B. Recours abusif à la force	7	2,4 %	288	97,6 %	**295**
C. Usage abusif d'une arme à feu	0	0 %	21	100 %	**21**
D. Procédure irrégulière	24	10 %	215	90 %	**239**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	4	12,5 %	28	87,5 %	**32**
F. Négligence dans le devoir	81	11,2 %	643	88,8 %	**724**
G. Infraction à une loi	5	5,6 %	85	94,4 %	**90**
H. Usage incorrect d'un bien	2	4,9 %	39	95,1 %	**41**
I. Irrégularité — Élément de preuve	0	0 %	21	100 %	**21**
J. Conduite oppressive	7	4,5 %	149	95,5 %	**156**
K. Arrestation injustifiée	15	9,3 %	146	90,7 %	**161**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	2	3,7 %	52	96,3 %	**54**
M. Perquisition impropre de lieux	7	9,6 %	66	90,4 %	**73**
N. Politique	3	20 %	12	80 %	**15**
O. Équipement	1	16,7 %	5	83,3 %	**6**
P. Service	14	45,2 %	17	54,8 %	**31**
Q. Autres	0	0 %	4	100 %	**4**
Total	**231**		**2 131**		**2 362**

[33] Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation a fait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

Règlements à l'amiable

Conformément à l'article 45.36 de la *Loi sur la GRC*, une plainte du public contre la GRC peut faire l'objet d'un règlement à l'amiable lorsque le consentement des deux parties est obtenu. Les règlements à l'amiable sont consignés au moyen du formulaire 4110[34], et la GRC doit s'assurer que la section 8 contient suffisamment de renseignements précisant les mesures prises pour donner suite à la plainte, qu'elle précise exactement ce sur quoi les parties se sont entendues et qu'elle soit **signée par les deux parties** (c'est nous qui mettons l'accent). Dans ce cas, les deux parties incluraient le plaignant et le membre[35]/la GRC. Malheureusement, on semble peu respecter l'objectif des règlements à l'amiable dans la mesure où il est souvent difficile de déterminer de quelle façon le règlement a été obtenu et si les deux parties en ont accepté le résultat.

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières dont les plaintes ont été réglées, avec 629 décisions (34 % de l'ensemble des décisions examinées). Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 30 % en 2007[36]. Des 1 191 allégations cernées, celles liées à une « politique », à une « attitude répréhensible », au « service » et à la « conduite répréhensible d'une automobile » étaient les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable.

Du point de vue des régions, dans la région du Pacifique, 37 % des plaintes du public ont été réglées de cette façon, soit 565 allégations en tout. Il s'agit d'une augmentation comparativement aux 35 % des plaintes qui avaient fait l'objet d'un règlement à l'amiable en 2007. Les allégations les plus susceptibles de mener à un règlement à l'amiable étaient liées au « service » et à une « politique ».

Dans la région du Nord-Ouest, 39 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, soit 521 allégations. À l'opposé, 31 % des plaintes du public on fait l'objet du règlement à l'amiable en 2007. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « politique » et à une « attitude répréhensible ».

Dans la région du Centre, seulement 6 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, en 2008, ce qui est bien inférieur à la moyenne de l'organisation et aux moyennes des autres régions. En 2007, la région avait réglé 9 % de ses plaintes de cette façon. Seulement sept (7) allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Les allégations qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable dans cette région étaient trois (3) allégations liées à une « attitude répréhensible », une (1) allégation de « conduite répréhensible d'une automobile », deux (2) allégations de « négligence dans le devoir » et une (1) allégation de « conduite oppressive ».

---

[34] Le formulaire 4110 est le Rapport des plaintes du public de la GRC.

[35] Dans certains cas, il est impossible de déterminer si le membre qui faisait l'objet de la plainte était au fait qu'il y avait eu une plainte ou qu'une décision avait été prise.

[36] Les pourcentages liés aux règlements à l'amiable et aux plaintes retirées peuvent être trompeurs. Après avoir examiné l'ensemble des dossiers des plaintes qui ont été fournis à la Commission, nous avons découvert que la GRC classait parfois des retraits dans la catégorie des règlements à l'amiable et inversement. Par conséquent, il est difficile de déterminer le nombre exact de règlements à l'amiable et de retraits sont effectués par la GRC chaque année, puisqu'il y a souvent des erreurs de classification.

Dans la région de l'Atlantique, 20 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, soit 98 allégations en tout. Il s'agit d'une légère diminution comparativement aux 21 % en 2007. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « attitude répréhensible », au « service » et à un « recours abusif à la force ».

Tableau 5 : Ventilation des allégations ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable[37]

	Pacifique		**Nord-Ouest**		**Centre**		**Atlantique**		**Total**	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	180	32 %	175	34 %	3	43 %	40	41 %	**398**	**33 %**
B. Recours abusif à la force	26	5 %	27	5 %	0	0 %	10	10 %	**63**	**5 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	3	1 %	4	1 %	0	0 %	0	0 %	**7**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	27	5 %	57	11 %	0	0 %	14	14 %	**98**	**8 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	10	2 %	8	2 %	1	14 %	1	1 %	**20**	**2 %**
F. Négligence dans le devoir	175	31 %	132	25 %	2	29 %	16	16 %	**325**	**27 %**
G. Infraction à une loi	3	1 %	5	1 %	0	0 %	0	0 %	**8**	**1 %**
H. Usage incorrect d'un bien	15	3 %	13	2 %	0	0 %	0	0 %	**28**	**2 %**
I. Irrégularité — Élément de preuve	5	1 %	1	0 %	0	0 %	1	1 %	**7**	**1 %**
J. Conduite oppressive	39	7 %	23	4 %	1	14 %	9	9 %	**72**	**6 %**
K. Arrestation injustifiée	26	5 %	29	6 %	0	0 %	3	3 %	**58**	**5 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	16	3 %	8	2 %	0	0 %	0	0 %	**24**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	13	2 %	14	3 %	0	0 %	0	0 %	**27**	**2 %**
N. Politique	11	2 %	10	2 %	0	0 %	0	0 %	**21**	**2 %**
O. Équipement	1	0 %	2	0 %	0	0 %	0	0 %	**3**	**0 %**
P. Service	15	3 %	13	2 %	0	0 %	4	4 %	**32**	**3 %**
Q. Autres	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
Total	**565**	**100 %**	**521**	**100 %**	**7**	**100 %**	**98**	**100 %**	**1 191**	**100 %**

[37] Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation faisait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

Règlement à l'amiable des plaintes liées à un recours abusif à la force

La Commission reste préoccupée par le fait que la GRC continue à régler à l'amiable des plaintes liées à des allégations graves et celles associées à un « recours abusif à la force ». Cela nuit grandement au processus de plaintes du public et réduit l'efficacité de la surveillance de la police, puisque le plaignant n'a pas accès à un processus d'examen. Même s'il peut y avoir des incidents dans le cadre desquels il est approprié d'obtenir un règlement à l'amiable pour des allégations en apparence graves touchant le « recours abusif à la force » (puisqu'on découvre que, en fait, il ne s'agit pas d'incidents graves), la nature même de ce type d'allégation est généralement incompatible avec ce type de décision. Certaines plaintes liées à un « recours abusif à la force » qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable portaient sur l'utilisation d'une arme à impulsion ou la menace d'en utiliser une, l'utilisation d'un aérosol capsique, l'usage abusif d'une arme à feu ou des descriptions de blessures graves subies au cours d'interactions avec des membres de la GRC.

Il est claire que, dans ces cas, la Commission ne croit pas que ces allégations devraient faire l'objet d'un règlement à l'amiable, puisque des armes à feu ou des blessures sont en cause, e et que, par conséquent, elles devraient faire l'objet d'une enquête. Conformément à la politique *MA XII.2 – « Plaintes du public »* de la GRC, on ne peut régler à l'amiable une plainte du public si :

1. la plainte porte sur une allégation d'inconduite grave;
2. le sujet est arrêté ou un mandat d'arrestation est délivré.

Au cours de l'analyse des documents liés à l'Examen du bilan, la Commission a remarqué que 6 % des règlements à l'amiable concernaient des allégations de « recours abusif à la force », et que 13 % de ces allégations se soldaient par des règlements à l'amiable. Selon une ventilation plus poussée, 59 % des allégations de « recours abusif à la force » qui ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable ont été traitées d'une manière que la Commission juge inappropriée en raison des circonstances fournies dans la décision. Les règlements inappropriés de plaintes associées à ce type d'allégation étaient plus susceptibles de se produire dans les divisions « J » et « E ». Cependant, c'est dans la division « J » qu'il semble y avoir le plus grand nombre d'allégations de « recours abusif à la force faisant l'objet d'un règlement à l'amiable », alors que 33 % des allégations de ce type sont réglées de cette façon.

Un exemple d'une plainte ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable comprend une allégation selon laquelle un membre avait donné un coup de pied au visage d'un plaignant qui était menotté[38]. La Commission a aussi reçu une décision relative à une plainte qui a fait l'objet d'un règlement à l'amiable selon laquelle il y avait eu un recours excessif à la force pendant l'arrestation. Il semble que le membre qui a supervisé le règlement à l'amiable a reconnu que le recours à la force était inutile dans les circonstances et s'est excusé au nom du membre. Le fait que des conclusions concernant le comportement du membre ont été formulées par les personnes ayant participé au processus de règlement à l'amiable sont

[38] La Commission a effectué un suivi auprès de la GRC concernant cette décision sur la plainte. Jusqu'à présent, la GRC n'a pas répondu à notre demande de renseignements supplémentaires ni à notre suggestion selon laquelle une enquête était peut-être justifiée.

préoccupantes pour la Commission, tout comme le fait que, dans le cas mentionné ci-dessus rien n'indique que le membre en cause a participé au processus de règlement à l'amiable.

Dans le cadre du présent projet, quand la Commission a reçu des renseignements relatifs à une allégation de « recours abusif à la force » qui a fait l'objet d'un règlement à l'amiable, soit qu'elle a demandé à la GRC de plus amples renseignements pour déterminer la gravité de l'allégation, soit qu'elle a informé la GRC que, selon les renseignements figurant sur le formulaire 4110, un règlement à l'amiable n'était pas le type de décision le plus approprié et a recommandé une enquête. Des détails sur les réponses de la GRC à ces demandes figurent dans la section sur le suivi du présent rapport.

Retraits

Il arrive qu'un plaignant veuille retirer sa plainte. On peut demander le retrait d'une plainte à tout moment durant le processus de plaintes du public. Conformément à la politique de la GRC, il faut remplir un formulaire 4110 lorsqu'une plainte est retirée, et le motif du retrait doit être bien expliqué dans la section 8. En outre, un plaignant qui croit que la GRC est corrompue ou que rien de bon ne ressortira du processus de plaintes n'est pas considéré comme un motif valable pour retirer une plainte. De plus, la politique et les lignes directrices de la GRC précisent qu'il doit y avoir des éléments de preuve sans équivoque selon lesquels le plaignant veut retirer sa plainte […]. Il convient de signaler que la GRC n'est pas obligée d'accepter une demande de retrait d'une plainte, surtout si on juge qu'il ne serait pas dans l'intérêt du système de plaintes du public de le faire.

À l'échelle de l'organisation, 16 % de toutes les plaintes du public ont été retirées; il s'agit d'une augmentation comparativement aux 13 % en 2007. Des 633 allégations, les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à un « usage abusif d'une arme à feu », au « service » et à un « usage incorrect d'un bien ».

Du point de vue des régions, dans la région du Pacifique, 17 % de toutes les plaintes du public ont été retirées, ce qui constitue une augmentation par rapport aux 14 % en 2007. Des 323 allégations, les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à un « usage abusif d'une arme à feu » et au « service ».

Dans la région du Nord-Ouest, 16 % de l'ensemble des plaintes du public ont été retirées. Il s'agit d'une augmentation comparativement aux 14 % en 2007. Des 221 allégations, les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à une « perquisition impropre de lieux » et au « service ».

Dans la région du Centre, 13 % de toutes les plaintes du public ont été retirées (huit plaintes). Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 4 % en 2007, mais cette augmentation peut être expliquée par la nature des plaintes reçues dans cette division et le nombre limité de décisions. Des 13 allégations, les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à une « attitude répréhensible » et à la « conduite oppressive ».

Dans la région de l'Atlantique, 15 % des plaintes du public ont été retirées. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 11 % en 2007. Des 76 allégations, les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à une « arrestation injustifiée » et à une « perquisition impropre de lieux ».

Il convient de signaler que toutes les régions ont déclaré une augmentation du nombre de plaintes retirées en 2008. Cependant, la Commission reste préoccupée par ces statistiques pour diverses raisons : selon des éléments de preuve, des règlements à l'amiable sont classés de manière erronée en tant que retraits, il y a peu de données concernant ce type de décision et les plaignants qui retirent leur plainte n'ont pas accès au processus d'examen, ce qui est contraire au processus de plaintes du public, mine la surveillance de la police et s'attaque à l'obligation de rendre compte de l'organisme. Même si, actuellement, on ne sait pas exactement pourquoi le nombre de plaintes retirées a augmenté dans toutes les régions, une telle augmentation associée aux préoccupations concernant la façon dont les plaintes sont retirées en général pourrait refléter une diminution de la transparence et de la reddition de comptes du système de plaintes du public contre la GRC.

Tableau 6 : Ventilation des allégations liées à des plaintes retirées[39]

	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	81	25 %	38	17 %	5	38 %	13	17 %	**137**	**22 %**
B. Recours abusif à la force	33	10 %	33	15 %	0	0 %	6	8 %	**72**	**11 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	6	2 %	3	1 %	0	0 %	0	0 %	**9**	**1 %**
D. Procédure irrégulière	19	6 %	21	10 %	1	8 %	12	16 %	**53**	**8 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	2	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**2**	**0 %**
F. Négligence dans le devoir	100	31 %	71	32 %	3	23 %	21	28 %	**195**	**31 %**
G. Infraction à une loi	3	1 %	4	2 %	0	0 %	1	1 %	**8**	**1 %**
H. Usage incorrect d'un bien	9	3 %	6	3 %	0	0 %	3	4 %	**18**	**3 %**
I. Irrégularité — Élément de preuve	0	0 %	4	2 %	0	0 %	1	1 %	**5**	**1 %**
J. Conduite oppressive	15	5 %	9	4 %	3	23 %	9	12 %	**36**	**6 %**
K. Arrestation injustifiée	23	7 %	8	4 %	0	0 %	6	8 %	**37**	**6 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	13	4 %	1	0 %	0	0 %	1	1 %	**15**	**2 %**
M. Perquisition impropre de lieux	6	2 %	11	5 %	0	0 %	2	3 %	**19**	**3 %**
N. Politique	2	1 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %	**4**	**1 %**
O. Équipement	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
P. Service	8	3 %	10	5 %	1	8 %	1	1 %	**20**	**3 %**
Q. Autres	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
Total	**320**	**100 %**	**221**	**100 %**	**13**	**100 %**	**76**	**100 %**	**630**	**100 %**

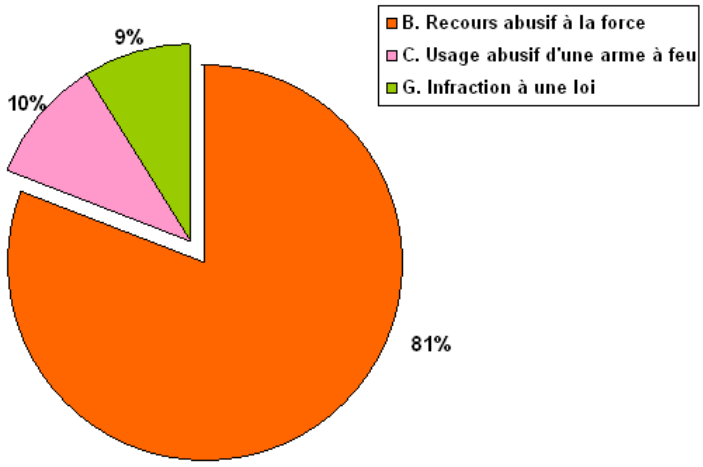
Plaintes liées à des allégations graves retirées

Comme en 2007, la Commission a remarqué que la GRC avait accepté, à la lumière d'une explication limitée du motif de la demande, voire d'aucune explication, que des plaignants retirent des plaintes liées à des allégations graves. Selon la Commission, les allégations graves, surtout lorsqu'il est question d'incidents liés à l'utilisation d'armes ou des blessures, ne devraient pas, habituellement, pouvoir être retirées, puisque cela réduit l'intégrité du processus de plaintes du public et est injuste pour les membres et les plaignants. La réaction la plus appropriée semblerait être de refuser les demandes de retrait de plaintes dans ces circonstances. La GRC devrait procéder à une enquête au sujet de ces plaintes du mieux qu'elle peut, puisque d'autres types de décisions peuvent être retenus si le plaignant décide de ne pas participer au processus de plaintes du public.

En 2008, sur toutes les plaintes retirées, 17 % incluaient des allégations « graves » — c'est-à-dire des allégations liées à un « recours abusif à la force », à un « usage abusif d'une arme à feu » et à une « infraction à une loi ». Les plaintes liées à des allégations graves retirées représentaient près de 3 % de l'ensemble des plaintes en 2008.

[39] Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation faisait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

Figure 10 : Type d'allégations graves ayant été retirées



En 2008, 50 plaintes liées à des allégations graves auraient été retirées par le plaignant. Ces plaintes incluaient souvent plusieurs allégations interreliées, 90 en tout, que la Commission considère comme étant de nature grave. Parmi ces allégations, mentionnons les suivantes : « négligence dans le devoir », « attitude répréhensible » et, plus importantes encore, « arrestation injustifiée ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[40]

Un avis écrit de la décision est produit quand la GRC décide qu'une plainte ne doit pas faire l'objet d'une enquête ou que le dossier devrait être clos. La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. En fait, la Commission croit qu'une clôture ne devrait pas s'appliquer à une enquête relative à une plainte du public s'il y a suffisamment de renseignements pour la traiter adéquatement et produire un rapport final.

Voici une brève description du paragraphe sur les clôtures et des circonstances où elles doivent être appliquées.

Alinéa 45.36(5)*a*)

Aux termes de l'alinéa 45.36(5)*a*) de la *Loi*, la GRC peut refuser qu'une plainte fasse l'objet d'une enquête ou ordonner de mettre fin à une enquête si : « il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale ».

Cet alinéa est souvent appliqué quand un plaignant est visé par une poursuite criminelle en cours. Il n'est généralement pas raisonnable de présumer qu'une poursuite au criminel dont l'objectif est d'examiner le comportement du plaignant examinera aussi le comportement du membre qui a fait l'objet d'une plainte sauf s'il y a des renseignements qui prouvent le contraire. Par conséquent, la GRC doit s'assurer qu'il est raisonnable de présumer que les poursuites criminelles en cours traiteront de chacune des allégations formulées dans la plainte du public.

Il serait plus approprié d'utiliser cet alinéa dans le cadre de plaintes liées à la communication inappropriée de renseignements, par exemple, quand des procédures relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* peuvent être invoquées pour traiter directement l'allégation liée à une plainte. Il convient de signaler que des poursuites civiles et des enquêtes du coroner, en particulier, ne sont pas des processus prévus aux termes de lois fédérales et, par conséquent, cet alinéa ne devrait pas s'appliquer dans ces cas.

Alinéa 45.36(5)*b*)

Aux termes de l'alinéa 45.36(5)*b*) de la *Loi*, le commissaire peut refuser qu'une plainte fasse l'objet d'une enquête ou ordonner de mettre fin à une enquête déjà commencée si : « la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi ». Une directive de la GRC précise ce qui suit :

> Une plainte est futile quand, en elle-même, elle n'entraîne aucune conséquence. Une plainte est vexatoire foi lorsqu'elle est liée à des plaintes non fondées répétées de la même personne qui portent toutes sur un thème commun. La plainte a été portée de

[40] Pour une explication plus détaillée de la position de la Commission sur l'application de la *Loi sur la GRC* pour clore des plaintes du public ainsi que les critères qu'utilise la Commission pour examiner le caractère raisonnable de ces clôtures, veuillez communiquer directement avec la Commission ou consulter notre site Web pour télécharger notre exposé de principe.

> mauvaise foi quand elle est déposée de manière malhonnête à une fin inappropriée. La mauvaise foi exige habituellement la présence de deux éléments : premièrement, le désir de réaliser une fin inappropriée et, deuxièmement, un acte d'une nature inappropriée qui renforce le but inapproprié.

Cet alinéa devrait seulement être invoqué quand les allégations ne sont fondées sur aucun fait substantiel ou convaincant, quand il n'y a aucune justification possible ou quand chaque aspect de l'allégation a déjà fait l'objet d'une plainte du public formulée par le même plaignant. Cependant, il convient de signaler que ce qui peut être considéré comme futile pour une personne peut être très important pour quelqu'un d'autre. Par conséquent, le point de vue subjectif de l'enquêteur au sujet de la plainte ou du plaignant ne devrait pas influer sur la décision d'appliquer l'alinéa.

Alinéa 45.36(5)*c*)

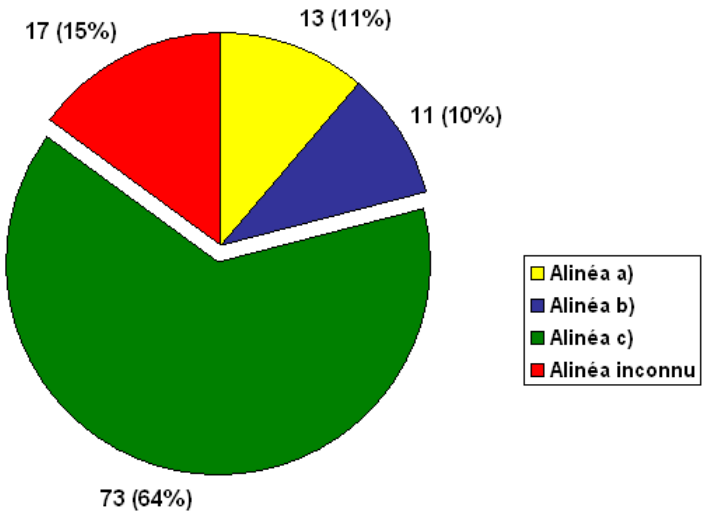
L'alinéa 45.36(5)*c*) est l'alinéa le plus souvent appliqué. La GRC peut refuser qu'une plainte fasse l'objet d'une enquête ou ordonner qu'on y mette fin « compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée ».

Des exemples de clôtures liées à cet alinéa et qui ont été considérée comme raisonnables, incluent des cas où le plaignant n'était pas en mesure de fournir des renseignements sur lesquels appuyer une enquête approfondie dans le cadre du processus de plaintes du public. Cependant, on ne devrait pas mettre fin à une enquête seulement parce que le plaignant refuse de fournir une déclaration puisque, dans bon nombre de cas, la plainte initiale contient suffisamment de renseignements pour qu'on puisse procéder à une enquête approfondie. La clôture est également raisonnable en vertu de cet alinéa quand le comportement faisant l'objet de la plainte n'est pas celui d'un membre de la GRC.

Analyse quantitative des clôtures

En 2008, la GRC a clos 6 % de toutes les plaintes du public (275 allégations). Il n'est pas surprenant que le motif le plus courant de clôture soit l'alinéa *c*), « compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée » (qui est souvent perçu comme la disposition de clôture « fourre-tout »). Les types d'allégations qui ont le plus souvent fait l'objet d'une clôture, comparativement à tous les autres types de décision, étaient liées à une « irrégularité — élément de preuve », à de l'« équipement » et à la « conduite oppressive ».

Figure 11 : Nombre de plaintes closes selon les motifs invoqués dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Du point de vue des régions, la région du Pacifique a clos 6 % des plaintes du public, ce qui représente 138 allégations. Il s'agit d'une diminution comparativement aux 11 % en 2007. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient liées à une « irrégularité — élément de preuve » et à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne ». Le motif de clôture le plus susceptible d'être mentionné dans la région du Pacifique était l'alinéa *c*).

Dans la région du Nord-Ouest, on a clos 6 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 101 allégations. Il s'agit d'une diminution par rapport aux 11 % en 2007. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient liées à la « conduite oppressive » et à un « usage incorrect d'un bien ». Le motif de clôture le plus souvent mentionné dans la région du Nord-Ouest était l'alinéa *c*).

Dans la région du Centre, on a clos 19 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 21 allégations. Cela est beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation, mais représente une diminution par rapport aux 25 % en 2007. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient liées à une « négligence dans le devoir » et à une « procédure irrégulière ». Le motif de clôture le plus souvent mentionné dans la région du Centre était l'alinéa *c*).

Dans la région de l'Atlantique, on a clos 4 % de l'ensemble des plaintes du public, ce qui représente 15 allégations en tout. Il s'agit d'une diminution comparativement aux 9 % en 2007. Les allégations liées aux plaintes les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient liées à une « négligence dans le devoir » et à une « attitude répréhensible ». Le plus souvent, les motifs de clôture n'étaient pas mentionnés.

La Commission remarque que toutes les régions ont déclaré une diminution du nombre d'avis écrits de la décision. Il est difficile de déterminer si les nombres liés à ce type de décision ont changé au profit du nombre de rapports finaux (ou d'autres types de décision).

Tableau 7 : Ventilation des allégations liées à des plaintes qui ont été closes[41]

	Pacifique		Nord-Ouest		Centre		Atlantique		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A. Attitude répréhensible	10	7 %	8	8 %	5	24 %	3	20 %	**26**	**9 %**
B. Recours abusif à la force	22	16 %	9	9 %	0	0 %	1	7 %	**32**	**12 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
D. Procédure irrégulière	13	9 %	10	10 %	3	14 %	1	7 %	**27**	**10 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
F. Négligence dans le devoir	35	25 %	34	34 %	6	29 %	6	40 %	**81**	**29 %**
G. Infraction à une loi	0	0 %	5	5 %	3	14 %	0	0 %	**8**	**3 %**
H. Usage incorrect d'un bien	5	4 %	7	7 %	0	0 %	1	7 %	**13**	**5 %**
I. Irrégularité — Élément de preuve	7	5 %	2	2 %	0	0 %	2	13 %	**11**	**4 %**
J. Conduite oppressive	19	14 %	17	17 %	3	14 %	1	7 %	**40**	**15 %**
K. Arrestation injustifiée	4	3 %	2	2 %	0	0 %	0	0 %	**6**	**2 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	11	8 %	2	2 %	0	0 %	0	0 %	**13**	**5 %**
M. Perquisition impropre de lieux	6	4 %	0	0 %	1	5 %	0	0 %	**7**	**3 %**
N. Politique	4	3 %	1	1 %	0	0 %	0	0 %	**5**	**2 %**
O. Équipement	0	0 %	2	2 %	0	0 %	0	0 %	**2**	**1 %**
P. Service	2	1 %	2	2 %	0	0 %	0	0 %	**4**	**1 %**
Q. Autres	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	**0**	**0 %**
Total	**138**	**100 %**	**101**	**100 %**	**21**	**100 %**	**15**	**100 %**	**275**	**100 %**

[41] Ce tableau indique la fréquence à laquelle les allégations ont été traitées de cette façon. On peut voir à quelle fréquence chaque catégorie d'allégation faisait l'objet d'un tel type de décision, et non dans quelle mesure une catégorie d'allégation était susceptible d'être traitée de cette façon.

Plaignants chroniques et multiples

Diverses personnes préoccupées par la conduite de membres de la GRC ont recours au processus de plaintes du public. Un incident donne généralement lieu à la déposition d'une plainte. Cependant, certaines situations peuvent exiger la présentation de plusieurs plaintes, surtout celles qui touchent deux divisions ou deux détachements. Ces types de plaignants sont considérés comme des plaignants multiples.

En plus des plaignants multiples mentionnés ci-dessus, il y a un petit pourcentage de plaignants qui sont considérés comme « chroniques » et qui déposent plusieurs plaintes échelonnées sur de nombreuses années au sujet d'un nombre important de membres et de détachements. Même s'il faut quand même tenir compte de leurs préoccupations, les plaignants chroniques peuvent solliciter considérablement les ressources du processus de plaintes du public contre la GRC[42]. En ce qui a trait aux plaintes déposées en 2008, la Commission a déterminé que, des 1 695 plaignants identifiés, 131 (soit 8 %) pouvaient être considérés comme des plaignants chroniques ou multiples.

Tableau 8 : Plaignants chroniques[43]

	Nombre de plaintes par plaignant					
Région	**2**	**3**	**4**	**5**	**7**	**Total**
Pacifique	46	9	2	1	1	**59**
Nord-Ouest	42	6	2	0	0	**50**
Centre	1	0	0	0	0	**1**
Atlantique	18	1	1	1	0	**21**
Total	**107**	**16**	**5**	**2**	**1**	**131**

Plaintes multiples contre des membres uniques

Durant l'année civile 2008, on a à nouveau effectué un suivi, dans le cadre du projet d'Examen du bilan, des plaintes multiples contre des membres uniques. Un « membre mentionné à répétition » est un membre qui, au cours de l'année, a fait l'objet d'au moins deux plaintes du public distinctes. Il convient de signaler qu'une portion de ces membres nommés à répétition peuvent faire l'objet de plaintes multiples découlant d'un même incident ou de nombreuses plaintes présentées par un plaignant multiple.

Il est possible qu'un membre fasse légitimement l'objet de plusieurs plaintes du public selon la nature de ses interactions avec le public et, potentiellement, s'il est affecté à un petit détachement. Il est aussi concevable qu'un membre puisse faire l'objet de plusieurs plaintes du public en raison d'un comportement violent ou inapproprié lorsque celui-ci est de service. Le contexte de la plainte du public permettra de déterminer lequel des deux scénarios

[42] On a utilisé l'alinéa 45.36(5)*b*) de la *Loi sur la GRC* pour clore des enquêtes liées à des plaintes du public lorsque des plaignants chroniques ou multiples continuaient de présenter des plaintes quasiment identiques. Dans de telles situations, la GRC doit déterminer que le plaignant ne fournit pas suffisamment de motifs pour qu'elle entreprenne une nouvelle enquête liée à la plainte du public et que rien n'indique qu'une telle enquête serait utile.

[43] Nombre total de plaignants, n = 1 695.

mentionnés ci-dessus est le plus réaliste. À l'avenir, la Commission sera en mesure de déterminer quels membres ont fait l'objet de plusieurs plaintes au fil des ans ainsi que la nature de ces plaintes. À mesure que la base de données s'enrichit, on aura plus d'occasions de réaliser d'autres analyses des statistiques. La Commission sait qu'au moins une division de la GRC utilise les plaintes multiples comme un « avertissement précoce »[44]. La Commission appuie cette pratique et encourage la GRC à envisager la mise en place d'un tel processus à l'échelle du pays.

En tout, 295 membres ont fait l'objet d'au moins deux plaintes, ce qui représente 13 % du nombre total de membres nommés dans des plaintes[45]. Même si la plupart des membres étaient seulement nommés dans deux (2) plaintes, certains membres faisaient l'objet de jusqu'à cinq (5) plaintes, et ce, en 2008 seulement. De ces membres mentionnés en cause dans des plaintes multiples, 136 étaient affectés à la division « E », 81, à la division « K », et 23, à la division « J ».

Des 1 391 allégations déposées contre des membres ayant fait l'objet de plus d'une plainte, les types les plus courants étaient liés à une « attitude répréhensible » (24 %), à une « négligence dans le devoir » (24 %) et à un « recours abusif à la force » (13 %). Fait intéressant, quand les membres faisaient l'objet de quatre plaintes ou plus, le principal type d'allégation était « attitude répréhensible », qui représentait plus de 30 % du nombre total d'allégations.

Tableau 9 : Membres nommés à répétition

	Nombre de plaintes par membre				
Région	**2**	**3**	**4**	**5**	**Total**
Pacifique	113	26	2	2	**143**
Nord-Ouest	106	17	4	0	**127**
Centre	3	1	0	0	**4**
Atlantique	33	6	1	0	**40**
Total	**255**	**50**	**7**	**2**	**314**

[44] La Commission souligne l'utilité d'une intervention précoce et d'une intervention coordonnée pour gérer les cas des agents de police qui affichent des problèmes comportementaux. L'importance de cela est confirmée dans des rapports, p. ex., comme *Project Odin* : *Identifying and Managing High Risk Officers in the NSW Police Force* de la Police Integrity Commission de l'Australie, le *Twenty-Seventh Semiannual Report*, *Los Angeles County Sheriff's Department* préparé par Merrick Bobb et le Police Assessment Resource Centre ainsi que des centaines de rapports sur le rendement des services de police et l'importance de mettre en place des systèmes de suivi et d'avertissement précoce dans le cadre des mécanismes de surveillance de l'application de la loi.

[45] Nombre total de membres, n = 2 256.

Normes de service : délai de traitement[46]

La Commission a mis en œuvre des normes de service fondées sur le rendement pour chaque étape des processus de plaintes et d'examens dont elle a la responsabilité. Ces améliorations ont renforcé la capacité des plaignants, des membres de la GRC et des Canadiens d'exiger de la Commission et de la GRC une réponse rapide aux plaintes du public. Cependant, une partie importante du processus de plaintes du public est régie par la GRC, et nous espérons que la GRC créera des normes de service afin d'accroître davantage sa reddition de comptes à l'endroit du public.

La Commission est heureuse de déclarer que, en 2008, la GRC a eu besoin en moyenne de 103 jours pour rendre une décision à compter du moment où une plainte était déposée. Il s'agit d'une amélioration de 11 jours par rapport à 2007, alors que la GRC avait besoin, en moyenne, de 114 jours. Fait intéressant, on constate que, en moyenne, les plaignants ont attendu 200 jours[47] après l'incident pour déposer une plainte, une diminution par rapport aux 229 jours en 2007.

Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

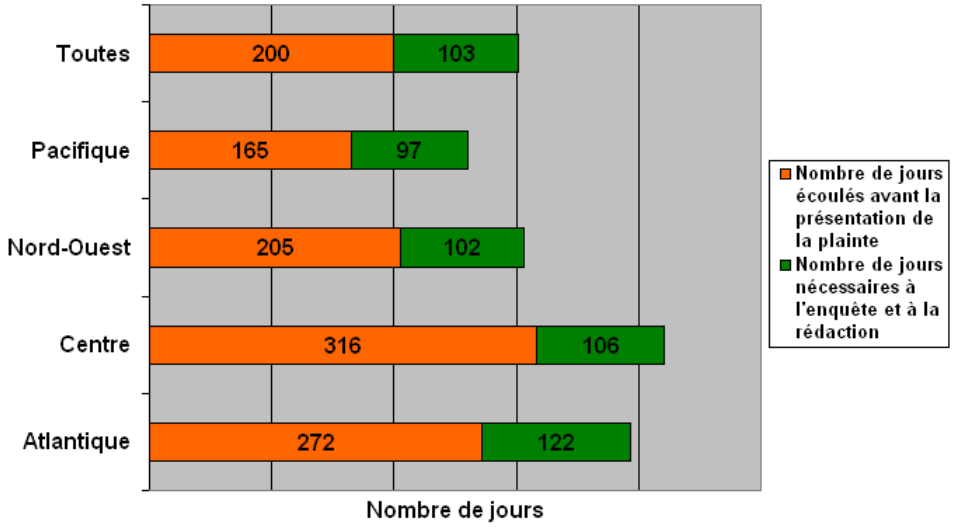
- en moyenne, 149 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 66 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 72 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 64 jours pour émettre un avis écrit de la décision.

[46] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC.

[47] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes :

1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public;
2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée;
3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Figure 12 : Délai de traitement des plaintes par région



Dans la région du Pacifique, un plaignant a attendu 165 jours, en moyenne, avant de déposer sa plainte initiale. Une fois la plainte reçue, il a fallu 97 jours, en moyenne, pour que les divisions de cette région rendent une décision. Il s'agit d'une réduction de 12 jours par rapport à 2007. Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 135 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 73 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 73 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 69 jours pour émettre un avis écrit de la décision.

Dans la région du Nord-Ouest, un plaignant a attendu en moyenne 205 jours avant de déposer sa plainte initiale. Une fois la plainte reçue, il a fallu 102 jours, en moyenne, pour que les divisions de cette région rendent une décision. Il s'agit d'une réduction de 18 jours par rapport à 2007. Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 168 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 55 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 66 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 69 jours pour émettre un avis écrit de la décision.

Dans la région du Centre, un plaignant a attendu en moyenne 316 jours avant de déposer sa plainte initiale. Une fois la plainte reçue, il a fallu 106 jours, en moyenne, pour que les divisions de cette région rendent une décision. Il s'agit d'une augmentation de trois jours par rapport à 2007. Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 146 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 27 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 38 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 46 jours pour émettre un avis écrit de la décision.

Dans la région de l'Atlantique, un plaignant a attendu 272 jours, en moyenne, avant de déposer sa plainte initiale. Une fois la plainte reçue, il a fallu 122 jours en moyenne pour que les divisions de cette région rendent une décision. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 115 jours en moyenne de 2007. Lorsqu'on procède à une ventilation en fonction des types de décision, les délais de traitement sont les suivants :

- en moyenne, 147 jours pour produire un rapport final;
- en moyenne, 80 jours pour conclure un règlement à l'amiable;
- en moyenne, 94 jours pour accepter un retrait;
- en moyenne, 42 jours pour émettre un avis écrit de la décision.

La Commission a aussi tenté de déterminer si les moyennes étaient différentes selon que les plaintes avaient été déposées à la Commission ou à la GRC. En moyenne, les plaignants ont attendu 223 jours après l'incident pour déposer une plainte initiale directement auprès de la Commission, tandis que les plaignants qui ont déposé leur plainte devant la GRC ont attendu seulement 142 jours après l'incident. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007 où, en moyenne, les plaignants attendaient 271 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale directement auprès de la Commission et 165 jours après l'incident lorsque la plainte était déposée auprès de la GRC.

Communication des décisions à la Commission

La GRC doit fournir à la Commission des copies de tous les rapports sur les décisions aux fins d'analyses. À cette fin, le nombre moyen de jours[48] qu'il a fallu pour que la Commission reçoive la décision sur la plainte de la GRC dans son ensemble était 73 jours pour les plaintes déposées à la Commission et 61 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007, où il fallait, en moyenne, 95 jours pour recevoir les le rapport de décision sur les plaintes déposées à la Commission et 72 jours pour obtenir celui sur les plaintes déposées à la GRC.

Nous avons aussi examiné ces données à l'échelle des régions :

Dans la région du Pacifique, il a fallu 95 jours pour recevoir le rapport de décision sur les plaintes déposées à la Commission comparativement à 82 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Cela est comparable à 2007, où il fallait 95 jours pour recevoir les plaintes déposées auprès de la Commission et 69 jours pour les plaintes déposées auprès de la GRC.

Dans la région du Nord-Ouest, il a fallu 62 jours pour recevoir le rapport de décision sur les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 64 jours pour recevoir les plaintes déposées à la GRC. À l'opposé, en 2007, il a fallu 110 jours pour les plaintes déposées auprès de la Commission et 87 jours pour les plaintes déposées auprès de la GRC. Il s'agit d'une amélioration importante.

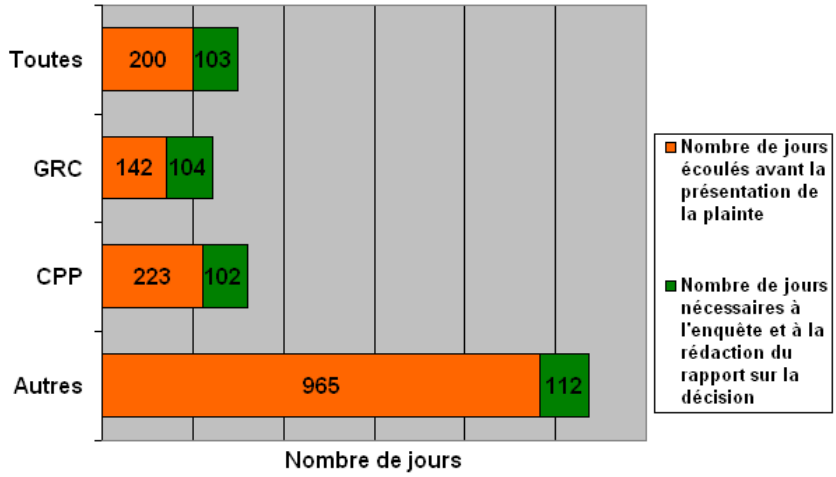
Dans la région du Centre, il a fallu attendre 42 jours avant de recevoir le rapport de décision sur les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 28 jours pour les plaintes

[48] Ces moyennes ne signifient pas nécessairement que la GRC a pris le laps de temps donné pour fournir à un plaignant une décision. Les délais sont ceux dont la GRC a eu besoin pour fournir à la Commission une copie des décisions. On calcule les moyennes en utilisant la date de la décision et la date à laquelle la Commission a reçu les documents.

déposées à la GRC. En 2007, il a toutefois fallu 66 jours pour recevoir les décisions sur les plaintes déposées auprès de la Commission et 67 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC. Il s'agit d'une amélioration importante.

Dans la région de l'Atlantique, il a fallu attendre 23 jours avant de recevoir le rapport de décision sur les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 25 jours pour les plaintes déposées à la GRC. En 2007, il a toutefois fallu 66 jours pour recevoir les décisions sur les plaintes déposées auprès de la Commission et 53 jours dans le cas des plaintes déposées auprès de la GRC. Il s'agit d'une amélioration importante.

Figure 13 : Ligne du temps des plaintes — comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de jours pour rendre une décision a été 102 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 104 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007, où il fallait, en moyenne, 118 jours pour rendre une décision sur les plaintes déposées auprès de la Commission, et 108, pour les plaintes déposées auprès de la GRC.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été déterminées par type d'allégation pour les trois types d'allégations les plus courants :

- Pour les allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 109 jours, en moyenne, pour que la GRC rende une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 236 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- Pour les allégations d'« attitude répréhensible », il a fallu 98 jours, en moyenne, pour que la GRC rende une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 153 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- Pour les allégations de « recours abusif à la force », il a fallu 143 jours, en moyenne, pour que la GRC rende une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 173 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Problèmes de nature administrative

Dossiers incomplets des plaintes

À l'occasion, la Commission a reçu des dossiers de décision sur les plaintes qui étaient incomplets (il manque des documents ou des renseignements permettant l'identification de membres ou de plaignants). La Commission a reçu 183 dossiers incomplets, soit 10 % de l'ensemble des décisions sur les plaintes ayant été déposées en 2008. Il s'agit d'une diminution de 4 % par rapport à 2007. En ce qui a trait aux régions, 4 % des dossiers de plaintes fournis par la région du Pacifique étaient incomplets; les pourcentages étaient de 14 % dans la région du Nord-Ouest, 17 % dans la région du Centre et 17 % dans la région de l'Atlantique.

Lacunes en matière de référence à la Commission[49]

Lorsqu'elle émet un rapport final ou un avis écrit de la décision, la GRC doit, selon la *Loi*, informer les plaignants de leur droit de demander un examen du rapport final ou de l'avis écrit de la décision. La Commission a reçu des décisions sur des plaintes qui fournissaient des renseignements erronés ou qui n'en fournissaient tout simplement pas. En 2008, la Commission a reçu 51 décisions de la sorte : trente (30) de la région du Pacifique, huit (8) de la région du Nord-Ouest, trois (3) de la région du Centre et dix (10) de la région de l'Atlantique.

Problèmes liés à la qualité des décisions

Divers problèmes de nature administrative liés aux décisions fournies par la GRC ont causé des difficultés dans le cadre du projet d'Examen du bilan. Il a été difficile pour la Commission de recueillir des données sur les plaintes du public parce que des formulaires 4110 étaient incomplets et que des rapports finaux et des avis écrits de la décision étaient mal structurés.

Actuellement, la GRC ne dispose pas de politiques ou de guides à jour, à l'échelle nationale, concernant la rédaction des rapports sur les décisions et des formulaires 4110 connexes. Par conséquent, la Commission a entrepris le processus d'allouer une partie de son site Web pour y créer un volet sur les pratiques exemplaires; les membres pourront le consulter lorsqu'ils préparent des décisions sur les plaintes du public.

Nous espérons que, avec cet ajout, les formulaires 4110 seront remplis adéquatement et entièrement, et que les lettres de décision seront plus claires et plus concises et répondront mieux aux besoins de la GRC, de la Commission et des plaignants.

---

[49] Même si cela peut sembler un oubli anodin, l'incidence qu'une référence erronée à la Commission peut avoir sur le système de plaintes du public contre la GRC ne l'est pas. S'il ne dispose pas de l'adresse ou si le plaignant ne sait pas qu'il peut interjeter appel de la décision de la GRC relative à sa plainte, le rôle de la Commission est miné, et le plaignant n'est pas au courant de l'ensemble de ses droits aux termes de la *Loi sur la GRC*, ce qui, par conséquent, l'empêche de bénéficier pleinement du processus de plaintes du public contre la GRC.

PARTIE DEUX : LISTE DES DÉCISIONS EN SUSPENS

Liste des décisions en suspens

La liste des décisions sur les plaintes en suspens a été conçue afin de servir de mécanisme de comptabilité pour toutes les plaintes déposées à la Commission qui font actuellement l'objet d'une enquête de la GRC[50]. Les renseignements recueillis grâce à la liste des décisions en suspens permettent à la Commission d'effectuer le suivi de la rapidité à laquelle la GRC répond aux plaintes, de déterminer si les enquêtes relatives aux plaintes durent trop longtemps et, au bout du compte, de tenir la GRC responsable devant le public.

Tout au long de l'année, on a régulièrement fourni à la GRC une liste des plaintes en suspens, soit tous les trois mois. La liste énumère les plaintes dont les dossiers sont en suspens depuis 180 jours ou plus. On ajoute ou on enlève des éléments de la liste au fur et à mesure que les décisions sur les plaintes sont reçues ou que de nouvelles plaintes sont déposées.

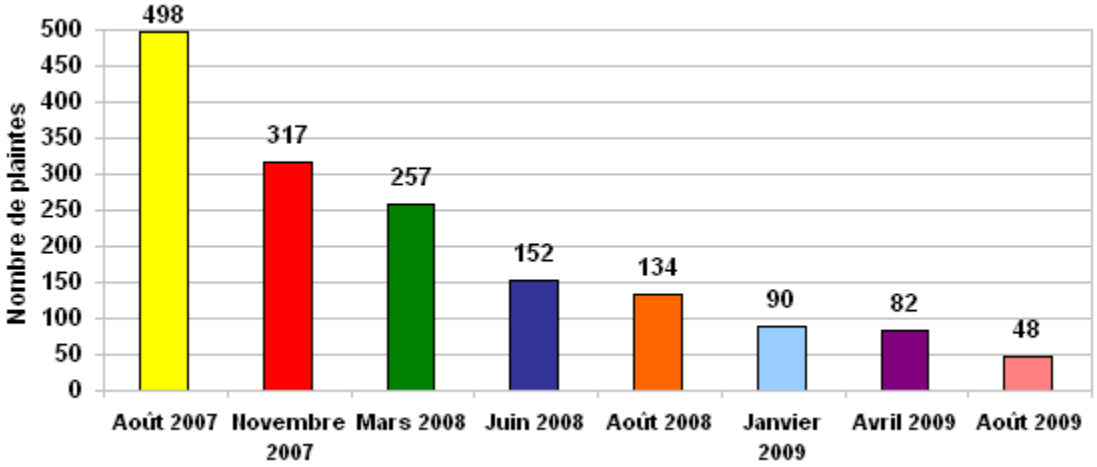
Au cours des derniers mois, la GRC s'est efforcée de fournir à la Commission des décisions plus rapidement et d'éliminer les plaintes en suspens qui ont été déposées avant 2007, puisque la Commission effectue un suivi des plaintes qui ont été déposées avant le 1er janvier 2007.

La liste des décisions en suspens a aussi permis de cerner les plaintes que la Commission juge qu'elles sont en suspens depuis trop longtemps : 750 jours ou plus, et d'en faire le suivi[51]. De manière générale, la GRC a été réceptive à des observations et a fait des efforts pour fournir ces décisions à la Commission. On peut voir les résultats de cet effort dans le nombre accru de décisions fournies à la Commission; elle a reçu 785 décisions sur les plaintes en 2008, ce qui constitue une augmentation de 22 % par rapport à 2007. Cette production accrue s'ajoute à l'effort extraordinaire déployé dans le cadre du projet d'établissement de la liste des décisions en suspens. Les résultats de ce projet sont examinés plus en détail dans la section suivante. La plupart des décisions qui sont en suspens depuis longtemps sont liées à la division « E ». Cependant, il convient de signaler que cette division a consacré plus de ressources pour s'attaquer au problème des plaintes du public non réglées et a mis en place des mesures proactives pour accélérer la transmission des documents à la Commission.

La première liste reconfigurée depuis la publication du rapport sur l'Examen du bilan en 2007 a été envoyée à la GRC en août 2008. Dans les trois mois suivant l'envoi de la liste, 311 décisions sur les plaintes ont été fournies à la Commission. En janvier 2009, une deuxième liste a été envoyée. En avril 2009, la Commission avait reçu 282 décisions sur les plaintes liées à des dossiers qui figuraient sur la deuxième liste. Enfin, en avril 2009, une troisième liste a été envoyée, et la Commission avait reçu 458 décisions en juillet 2009.

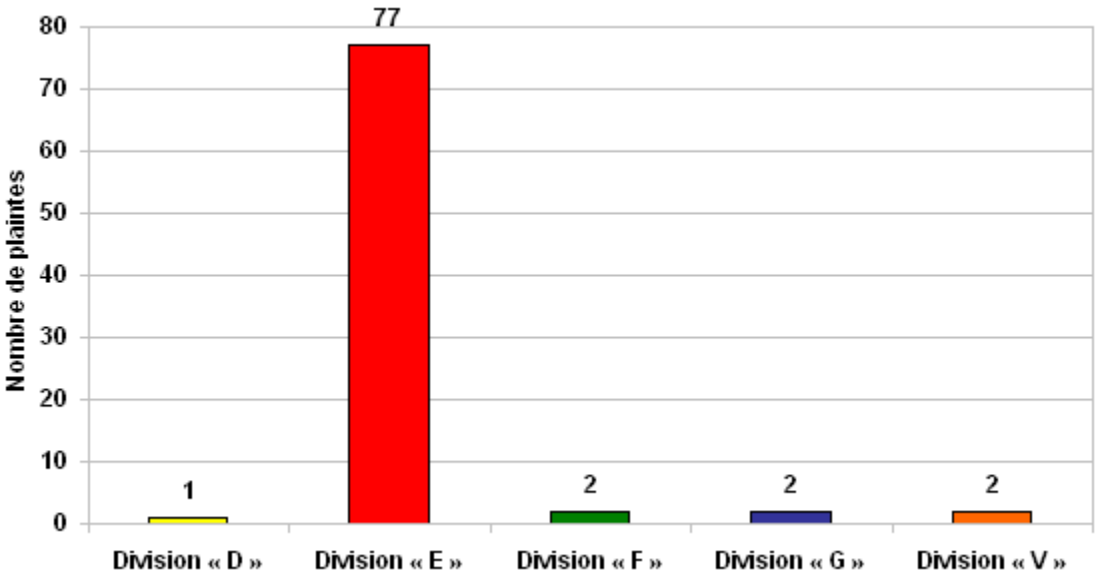
[50] À compter du 1er avril 2009, la Commission sera informée rapidement de toutes les nouvelles plaintes déposées à la GRC, et ces renseignements seront, à l'avenir, inclus dans la liste et feront l'objet d'un rapport dans le cadre des examens du bilan subséquents.
[51] Cela inclut des plaintes déposées avant le 1er janvier 2007.

Figure 14 : Nombre de décisions sur les plaintes en suspens déposées avant 2007



Depuis la publication du rapport sur l'Examen du bilan de 2007, dans lequel il était indiqué que 152 plaintes déposées avant le 1er janvier 2007 étaient toujours en suspens, la GRC a été en mesure de réduire ce nombre de 68 %, et seulement 48 n'ont pas encore été réglées. Il s'agit d'une réalisation digne de mention. Comme on le mentionne ci-dessous, la division « E » est responsable de 96 % des décisions qui sont en suspens depuis plus de 750 jours.

Figure 15 : Nombre de plaintes en suspens depuis 750 jours ou plus par division



La liste des décisions en suspens fournit des données de plusieurs manières, notamment en associant les décisions en suspens aux détachements devant rendre ces décisions. Ainsi, la Commission est en mesure de contrôler le progrès des différents détachements pour garantir que les plaintes du public sont traitées dans un délai raisonnable. Au 1er août 2009, le détachement de Surrey avait 82 décisions en suspens depuis plus de 180 jours, la plus vieille plainte datant de 2 239 jours (plus de six ans). Cependant, les détachements de Coquitlam, Wood Buffalo et Whitehorse ne sont que quelques-uns des nombreux détachements dont le

dossier en matière de résolution des plaintes et de communication des décisions à la Commission est louable.
Les divisions ont participé activement à la présentation d'une rétroaction à la Commission et à la mise à jour de la liste des décisions en suspens. Cependant, des problèmes de nature administrative liés à la Direction des normes professionnelles et des examens externes ont été mis au jour en juin 2009, au moment où on a tenté de rapprocher la liste nationale des plaintes de la GRC et les listes de la Commission.

En raison de ce qui semble être des retards de traitement, des préoccupations liées à la tenue des dossiers et un manque de ressources, la Direction des normes professionnelles et des examens externes n'a pas été en mesure de fournir à la Commission les 347 documents considérés comme manquants dans le cadre du processus d'harmonisation à la date butoir du projet (1er juillet 2009[52]). Cela rappelle ce qui s'est produit quand la Commission a compilé les données pour le rapport sur l'Examen du bilan de 2007 et qu'elle a cerné 200 documents qui n'avaient pas été fournis.

Ce problème a eu pour effet de pénaliser les détachements et les divisions qui avaient déjà envoyé leurs décisions à la Direction des normes professionnelles et des examens externes, puisque ces décisions n'ont pas été reçues à temps pour être incluses dans l'analyse statistique du présent rapport. Leur exclusion de la section sur l'analyse quantitative du rapport de 2008 est une conséquence malheureuse, et la Commission espère que les problèmes de la Direction des normes professionnelles et des examens externes en matière de tenue des dossiers pourront être réglés à temps pour le rapport de 2009. Il est évident qu'il y a d'importants problèmes au sein de la Direction des normes professionnelles et des examens externes et que ces derniers ont une incidence négative sur le bon fonctionnement du processus de plaintes du public contre la GRC.

Cependant, afin d'être justes pour les détachements et les divisions qui avaient envoyé leurs décisions à temps, nous avons tenu compte des décisions envoyées après le 1er juillet 2009 dans le cadre de l'analyse des données disponibles pour l'établissement de la liste des décisions en suspens, puisque le délai particulier de cet aspect du projet a été prolongé jusqu'au 1er août 2009.

[52] Afin d'utiliser une méthode uniforme et d'être en mesure de faire des comparaisons entre les statistiques de 2007 et de 2008, la Commission n'a pas été en mesure de prolonger le délai alloué lié à la section de l'analyse quantitative du présent rapport.

Suivi des décisions sur les plaintes

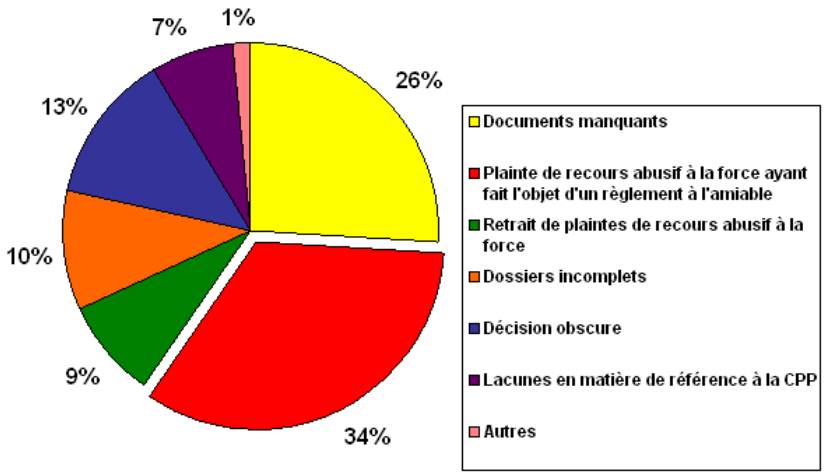
L'effort de la Commission pour effectuer un suivi des questions soulevées dans le cadre de l'analyse des dossiers de plaintes réglées est un exemple du niveau élevé de coopération possible entre l'unité responsable de l'Examen du bilan, la Direction des normes professionnelles et des examens externes et les unités des normes professionnelles des divisions. La plupart du temps, on utilisait ces demandes pour obtenir des documents manquants. Cependant, d'autres demandes ont donné lieu au renvoi de certaines plaintes aux détachements pour obtenir des renseignements supplémentaires afin de faciliter une analyse adéquate ou pour recommander une enquête relative à des allégations.

La coopération de la GRC liée à cet aspect du projet de l'Examen du bilan est louable. Dans de nombreux cas, les demandes de la Commission étaient traitées dans les jours suivants. Même s'il y a des exemples de demandes qui sont restées sans réponse longtemps, en moyenne, il a fallu 33 jours avant qu'on réponde à une demande de suivi.

Il y a eu 62 demandes de suivi liées à des plaintes déposées en 2008, et seulement dix (10) étaient en suspens au moment de préparer le présent rapport. En ce qui a trait aux demandes de suivi traitées, on a répondu aux préoccupations et aux demandes de la Commission dans 87 % des cas.

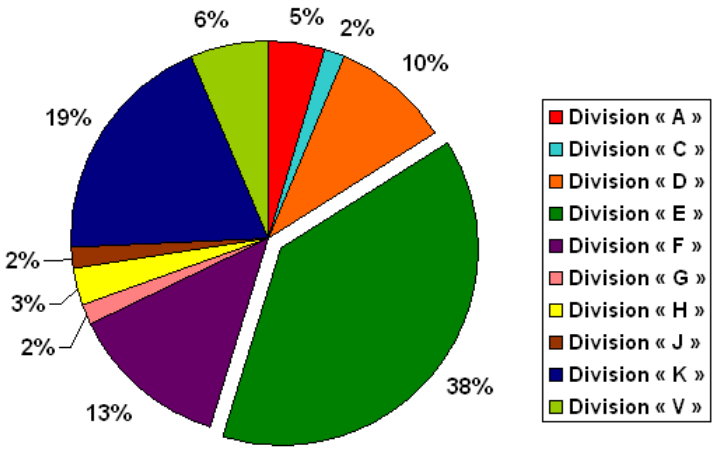
Comme nous l'avons indiqué, les motifs de suivi étaient principalement liés à deux enjeux : *des documents manquants* et le fait que des *plaintes de recours abusif à la force faisaient l'objet d'un règlement à l'amiable*. Parmi les autres enjeux, mentionnons : *dossiers incomplets, décisions obscures, lacune en matière de référence à la CPP, retrait de plaintes de recours abusif à la force* et *autres.*

Figure 16 : Ventilation des enjeux ayant fait l'objet d'un suivi en 2008



La ventilation des enjeux liés au suivi par division ne révèle pas de préoccupations particulières de la Commission à des régions précises. Les demandes de suivi semblaient plutôt être relativement proportionnelles au nombre total de plaintes reçues.

Figure 17 : Ventilation des suivis par division



Vingt-cinq demandes de suivi (40 %) ont été traitées dans les dix (10) jours suivant l'envoi d'une demande par la Commission. La plupart de ces réponses rapides étaient liées à des documents manquants, mais cela montre, malgré tout que la GRC a la volonté de coopérer avec la Commission afin de garantir l'intégrité du processus de plaintes du public.

Cependant, une situation demeure problématique : l'apparente incapacité d'arrêter de régler à l'amiable des plaintes associées à des allégations graves ou du moins de préciser les circonstances où cette pratique est possible[53]. Malgré la réponse positive aux demandes de la Commission, dans plusieurs cas, la GRC a refusé d'effectuer une enquête liée à une allégation grave après le règlement à l'amiable de la plainte. Il convient de signaler que, conformément aux dispositions législatives en vigueur, la Commission n'a pas le pouvoir d'exiger que la GRC procède à une enquête sur une plainte. Par conséquent, même si la GRC peut choisir de refuser une demande d'enquête de la Commission, même en cas d'allégations graves comme un recours abusif à la force ou quand il y a de supposées blessures[54], cette pratique est contraire à la politique de la GRC. De plus, la Commission a toujours le pouvoir, aux termes de la *Loi sur la GRC*, de déposer une plainte du président ou de lancer une enquête d'intérêt public liée à de telles situations si la GRC refuse de procéder à une enquête adéquate dans un premier temps.

Dans un cas, la Commission a recommandé la tenue d'une enquête sur une plainte associée à une allégation de « recours abusif à la force », qui avait fait l'objet d'un règlement à l'amiable, après que la GRC a eu expliqué le modèle du MIGI et les procédures d'arrestation au plaignant. En raison de la gravité des allégations et du manque de renseignements concernant la nature de la force utilisée, la Commission croyait qu'une enquête était justifiée ou, à tout le moins, que d'autres renseignements devraient être fournis. Cependant, la GRC a maintenu que le règlement à l'amiable était approprié, surtout puisque le plaignant était

[53] Même si certaines allégations graves peuvent, parfois, être considérées comme moins graves une fois qu'on a examiné tous les détails, cette classification erronée peut être évitée dans un premier temps en décrivant mieux les allégations et en expliquant davantage le règlement final.
[54] Selon l'expérience de la Commission, en 2008, il s'agissait de l'exception et non de la règle.

satisfait des explications et qu'il a souligné qu'il n'avait pas été blessé durant son arrestation ni sa détention. Dans les circonstances, le règlement à l'amiable de cette plainte ne semble pas approprié; il aurait été plus prudent que la GRC fournisse plus de détails sur la force utilisée contre le plaignant.

Un autre cas qui, selon la Commission, aurait dû faire l'objet d'une enquête, mais dans le cadre duquel la GRC n'a pas voulu coopérer, était lié à des allégations de « recours abusif à la force » et « d'usage abusif d'une arme à feu ». Il a été allégué qu'un civil qui se trouvait sur les lieux de l'incident s'est vu remettre par les membres de la GRC un aérosol capsique et que les membres qui ont procédé à l'arrestation du sujet ont utilisé un degré de force inapproprié et excessif. La Commission a fortement recommandé la tenue d'une enquête officielle. Cependant, la GRC a déclaré « qu'il n'y a absolument aucune raison de procéder à une telle enquête, puisque les membres ont agi de manière parfaitement appropriée en raison des circonstances auxquelles ils ont été confrontés ». Puisqu'il semblait qu'on avait fait des conclusions concernant le comportement du membre et qu'on n'avait pas répondu à toutes les préoccupations de la Commission, un règlement à l'amiable ne semblait pas la manière la plus appropriée de régler la plainte.

Il convient de signaler que, même si certaines demandes de la Commission ont parfois été rejetées, il y a aussi eu des situations où des enquêtes ont été réalisées après que la Commission a fait état de préoccupations étant donné que des plaintes de recours à la force avaient fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Une telle réponse prouve que le processus de suivi a permis de traiter rapidement des cas de plaintes réglées de manière inappropriée qui, autrement, n'auraient pas été remarqués.

Un autre cas peut servir d'exemple puisque la GRC a tenu compte des préoccupations de la Commission formulées dans le cadre d'une demande de suivi; la plainte de recours abusif à la force avait fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Une enquête a été lancée par la GRC, qui a indiqué ce qui suit : [traduction] « […] nous avons été informés par la Direction des normes professionnelles et des examens externes que les allégations liées à un recours abusif à la force feront l'objet d'une enquête officielle. Par conséquent, j'ordonne maintenant qu'une enquête officielle soit réalisée et qu'un rapport détaillé soit envoyé à mon bureau […] ». Dans un autre cas, un plaignant qui avait subi une fracture du poignet pendant son arrestation a conclu un règlement à l'amiable avec la GRC. En raison de la présence d'une blessure, la Commission s'est demandé si le type de décision était approprié. La GRC a accepté de mener une enquête officielle à la suite du suivi de la Commission.

Souvent, les décisions sur les plaintes ne fournissaient pas suffisamment de renseignements au sujet de l'incident afin qu'on puisse déterminer les circonstances de l'interaction et si la décision était appropriée. La Commission a formulé de nombreuses demandes pour obtenir des renseignements supplémentaires dans le cadre de plaintes de recours abusif à la force qui n'étaient pas suffisamment détaillées pour qu'on puisse déterminer si la tenue d'une enquête était justifiée. Dans bien des cas la réponse de la GRC était suffisante pour dissiper les préoccupations de la Commission. Dans 12 des 23 cas de suivi (52 %) liés à des plaintes de « recours abusif à la force » ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable, l'explication supplémentaire de la GRC au sujet du processus de règlement à l'amiable ainsi que de plus amples détails sur les incidents en question ont permis de révéler que le règlement à l'amiable était en effet le type de décision approprié. Il convient de signaler que si la GRC avait, d'entrée de jeu fourni suffisamment de détails sur le formulaire 4110 et consigné les

renseignements sur le règlement à l'amiable de manière appropriée, il n'aurait pas été nécessaire de formuler des demandes supplémentaires et d'augmenter la charge de travail.

Fait intéressant, à la suite des demandes répétées de la Commission pour obtenir des renseignements supplémentaires concernant les plaintes où il manquait des détails au sujet des allégations de recours abusif à la force, les unités des normes professionnelles des divisions ont agit de manière proactive pour recueillir des renseignements supplémentaires et expliquer les mesures prises, et les résultats obtenus, ainsi que les décisions en soi. Cela est particulièrement évident dans la division « E » et a considérablement réduit le besoin d'effectuer des suivis de cette nature.

Il y a aussi eu des cas où des plaintes ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable après que le plaignant a été informé du contenu du rapport de l'enquêteur parce qu'on le lui a lu ou parfois parce que ce dernier l'a fait. Dans ces cas, la Commission croit que la GRC n'aurait pas dû se limiter à contourner le besoin de rédiger un rapport final en examinant simplement avec le plaignant les conclusions de l'enquête de la Gendarmerie. Si une enquête a été réalisée et que des conclusions ont été formulées, il est plus prudent de produire un rapport final.

En ce qui concerne les retraits, la description des événements et les détails sur les motifs pour lesquels un retrait avait été demandé étaient habituellement superficiels. Cela était particulièrement problématique lorsqu'il était question de plaintes liées à des allégations graves. Parfois, les lettres de retrait des plaignants peuvent préciser pourquoi ils retirent leur plainte et, parfois, les plaignants ont l'impression que leur plainte ne servira à rien. Dans ces circonstances, la Commission a demandé de plus amples renseignements et, selon le niveau d'interaction durant le processus de retrait, indiqué à la GRC qu'une enquête semblait justifiée.

Au lieu d'avoir un guide national sur les pratiques exemplaires liées aux plaintes du public, la Commission peut grâce au processus de suivi interagir, par le truchement des unités des normes professionnelles, avec différents détachements qui sont responsables de gérer les plaintes et de dissiper les préoccupations d'une manière informelle. À la lumière de l'évaluation ci-dessus, il est clair que les rédacteurs des rapports de décision et que les enquêteurs sur les plaintes du public ont besoin de plus de formation et que cela améliorerait grandement la qualité et l'intégrité du processus.

Recommandations

En reconnaissance de l'importance de l'uniformité à l'échelle de la GRC et à la lumière des conclusions découlant des analyses effectuées dans le cadre du projet d'Examen du bilan, la Commission recommande au commissaire de la GRC de faire ce qui suit :

1. *La GRC devrait mettre en œuvre immédiatement les recommandations de la Commission formulées dans le rapport sur l'Examen du bilan des plaintes du public de la GRC – 2007.*

2. *La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait mettre en place immédiatement une base de données adéquate pour effectuer le suivi des plaintes du public et des processus connexes pour que cette Direction soit en mesure, au moins, de déterminer le moment où les plaintes sont déposées, le nombre de plaintes déposées, l'endroit où les plaintes sont déposées, les membres en cause et la nature des plaintes, pas plus que d'affirmer si, à l'échelle nationale, une enquête appropriée a été réalisée ou si une décision a été rendue.*

3. *La GRC doit s'assurer que les personnes responsables de consigner les plaintes du public et de rédiger les décisions sur les plaintes reçoivent une formation complète et continue et que les manuels liés au processus de plaintes du public sont immédiatement mis à jour afin d'assurer l'uniformisation de l'approche à l'échelle nationale.*

4. *La GRC doit s'engager à améliorer ses normes de service en trouvant des manières de réduire les temps d'attente et d'accélérer les délais de traitement des plaintes.*

5. *La Direction des normes professionnelles et des examens externes du quartier général de la GRC devrait produire une directive à l'intention des membres de la GRC indiquant clairement les éléments suivants :*
    a. *en quoi consiste une « allégation grave » et quand il est approprié de régler à l'amiable des plaintes concernant un recours abusif à la force et quand ça ne l'est pas;*
    b. *comment il faut traiter les plaintes du public définies aux termes de la Partie VII de la* Loi sur la GRC *quand le plaignant formule des allégations d'infraction à une loi;*
    c. *quand il est approprié de clore le dossier d'une plainte du public en vertu de la* Loi sur la GRC *et quels renseignements doivent être inclus dans l'avis écrit de la décision.*

6. *La GRC doit modifier ses politiques (au besoin) concernant les plaintes retirées afin de garantir que ses politiques indiquent clairement quand il est approprié d'accepter qu'une plainte liée à des « allégations graves » soit retirée, et les motifs de retrait doivent être documentés clairement dans les formulaires à cet effet.*

7. *Le commissaire de la GRC, pour renforcer l'uniformité et le respect de la politique, doit réviser sa structure de délégation des pouvoirs d'émettre des avis écrits de la décision*

8. *La GRC doit mettre en œuvre un programme à l'échelle nationale dans le cadre duquel les plaintes multiples seront utilisées en tant que « signal précoce » de préoccupations possibles liées au comportement de membres de la GRC.*

9. *La GRC doit s'engager à entreprendre un examen détaillé de l'ensemble du processus de plaintes du public contre la GRC dans les Territoires. La Commission est disposée à travailler conjointement avec la GRC pour appliquer cette recommandation.*

Annexes

Annexe A : Termes courants

Allégation	Affirmation d'un membre du public selon laquelle un membre ou une personne employée ou nommée en vertu de la *Loi sur la GRC* a eu une conduite inappropriée alors qu'elle était dans l'exercice de ses fonctions.
Avis du commissaire	Une lettre émise par le commissaire de la GRC qui accuse réception du rapport provisoire de la Commission. L'avis inclut la réponse aux conclusions et aux recommandations que le président ou le vice-président a formulées dans le rapport.
Avis écrit de la décision	Un des quatre types de décisions sur les plaintes prises par la GRC, aux termes du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*, à l'intention du ou des plaignants et indiquant que la GRC a décidé que la plainte n'allait pas faire l'objet d'une enquête ou qu'on allait mettre fin (clôture).
Catégorie d'allégations de la GRC	Fait partie du système de classification des plaintes de la GRC figurant sur le formulaire 4110, dans lequel chaque allégation formulée par un membre du public est classée dans une catégorie mutuellement exclusive reflétant la nature de l'allégation.
Conclusion défavorable	Une constatation qu'on trouve habituellement dans un rapport provisoire, selon laquelle le comportement du membre en cause était inapproprié puisqu'il ne respectait pas les normes professionnelles de la GRC ou qu'il était contraire à la politique de la GRC.
Conclusion favorable	Une constatation qu'on trouve habituellement dans un rapport final, selon laquelle la Commission est satisfaite de la conduite du ou des membres de la GRC en cause.
Conclusions et recommandations	Énoncé des conclusions formulées en réaction à l'examen par la Commission de la décision relative à la plainte du public et mesures recommandées à la GRC. On peut trouver des conclusions favorables dans les rapports finaux et provisoires.
Décision sur une plainte	Règlement par la GRC d'une plainte du public contre un de ses membres.
Dossiers des plaintes terminées	Tous les documents de la GRC liés aux plaintes du public et aux décisions relatives à ces plaintes, le cas échéant.
Exigence prévue dans la loi	Obligation juridique aux termes de la loi.
Liste des décisions en suspens	Mécanisme servant à dénombrer toutes les plaintes du public déposées à la Commission qui font actuellement l'objet d'une enquête de la GRC. Le mécanisme permet à la Commission de déterminer à quelle vitesse la GRC répond aux plaintes et, en particulier, de cerner les plaintes qui font l'objet d'une enquête depuis trop longtemps.
Liste des problèmes de la Commission	Liste composée de 46 catégories qui décrivent la nature des plaintes du public. Le processus de classement des problèmes soulevés par les plaintes est effectué lorsque la Commission reçoit l'ensemble des dossiers de plaintes dans le cadre du projet d'Examen du bilan.

Mandat conféré par la loi	Pouvoir juridique prévu par la loi.
Processus de plaintes du public	Procédures entreprises par la GRC et la Commission afin de donner suite aux plaintes du public contre un membre de la GRC. Cela peut comprendre, entre autres, la réception des plaintes, l'enquête par la GRC, le règlement des plaintes et l'examen des plaintes.
Rapport final	Un rapport émis par la Commission, et signé par le président ou le vice-président, quand la Commission est satisfaite de la décision de la GRC relative à une plainte et qu'elle ne trouve rien à redire sur la conduite des membres en cause.
Rapport final (GRC)	Un des quatre types de décisions sur les plaintes produites par la GRC à l'intention du ou des plaignants en vertu du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC* qui expose les conclusions de la GRC découlant de son enquête sur la plainte du public.
Rapport final après l'avis du commissaire	Rapport écrit qui est émis par le président ou le vice-président à l'avis du commissaire et dans lequel est réaffirmée la position de la Commission et sont exposées toutes préoccupations qu'elle a relativement à la réponse du commissaire de la GRC au rapport provisoire.
Rapport provisoire	Un rapport qui est émis par la Commission, et qui est signé par le président ou le vice-président, quand la Commission n'est pas satisfaite de la décision de la GRC relative à une plainte ou qu'elle détermine qu'un ou des membres ont commis des actes répréhensibles. Habituellement des recommandations accompagnent les conclusions défavorables dans les rapports provisoires.
Région de la GRC	Un terme géographique désignant un ensemble de provinces ou de territoires où la GRC a une compétence ou est présente. Les régions sont subdivisées en divisions.

Annexe B : Liste des problèmes [55]

Problèmes	Exemples d'utilisation
Alcool/drogues/pas de consommation	Utilisé lorsqu'une plainte est liée à l'alcool ou aux drogues, mais que la personne n'est pas sous l'influence d'une substance (p. ex., une saisie de drogue), des boissons alcoolisées ouvertes dans un véhicule ou la possession de drogues).
Armes mortelles	Plainte concernant l'utilisation d'une arme mortelle, d'une arme à feu, d'un fusil, d'un revolver, d'une arme courte par un membre ou la menace d'utiliser une telle arme.
Armes non mortelles/aucun produit chimique	Armes à impulsion; matraques paralysantes; tuyaux d'arrosage; balles en caoutchouc; bâton.
Arrestation	Le plaignant a été arrêté au cours de l'incident; habituellement associé à des allégations d'arrestation injustifiée; le plaignant n'est pas content de la manière utilisée pour l'arrêter.
Attitude	Autre comportement que le langage offensant; manque de respect; harcèlement; intimidation; attitude des agents de police; impolitesse.
Collectivité autochtone	Plaintes découlant d'un incident s'étant produit sur une réserve; plaintes déposées par le truchement d'un centre d'amitié ou de la FSIN; plaintes au sujet de la discrimination contre les Autochtones.
Communication/divulgation de renseignements	Diffusion de renseignements; information donnée à quelqu'un d'autre que le suspect au sujet de l'intervention de la police.
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	Inclut les membres mal stationnés; la conduite répréhensible pendant le transport de suspects.
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	Poursuite automobile; poursuite à haute vitesse.
Conflit d'intérêts	Membre participant à la réalisation de l'enquête ayant un lien de parenté avec un témoin ou un plaignant, membres utilisant leur pouvoir d'agents de police à des fins non liées à l'application de la loi, etc.
Contrôle des foules	Manifestations, émeutes.
Décès en détention	Décès d'une personne en état d'arrestation qui est détenue; décès en cellule; fusillade impliquant des policiers; décès liés à l'utilisation d'une arme à impulsion; surdose.
Décès hors détention	Inclut les enquêtes criminelles liées à des décès hors détention.
Délateurs/sources	Plainte au sujet du recours par un membre à des délateurs ou des sources.

[55] La liste des problèmes comprend les mots ou les expressions les plus couramment utilisés par les plaignants et la GRC pour décrire la situation ou le contexte des plaintes.

Détention	Liée au fait qu'un suspect soit détenu dans une cellule; cellule de dégrisement.
Droit à un avocat	On ne permet pas à un suspect de communiquer avec un avocat ou on ne lui dit pas qu'il a le droit de communiquer avec un avocat.
Fouille	Plainte liée à une fouille, à des fouilles d'un lieu (résidence), d'un véhicule ou d'une personne.
Garde des enfants	Conflits liés à l'accès aux enfants; garde des enfants.
Incidents liés à des véhicules	Plaintes liées à la conduite d'un véhicule; intervention sur les lieux d'un accident; contraventions; inclut les voitures, les VTT, les motocyclettes, etc.
Interaction avec les jeunes	Plainte liée aux interactions des membres avec des jeunes de moins de 18 ans.
Intervention en cas de violence à l'égard d'enfants	Inclut violence physique et sexuelle à l'endroit d'enfants.
Intervention en cas de violence conjugale	Violence familiale; inclut la violence physique et sexuelle.
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	Intervention d'un membre en cas de violence sexuelle; les victimes de l'agression ne sont pas l'enfant ni le conjoint; victimes de viol.
Intervention en cas de violence/ pas de violence familiale	Intervention d'un membre en cas d'agression; les victimes de l'agression ne sont pas l'enfant ni le conjoint; altercations dans des bars; altercations civiles violentes, etc.
Intoxication	Consommation d'alcool ou de drogues; ivresse; conduite avec les facultés affaiblies; utilisation d'un alcootest.
Introduction	Un membre qui entre dans un lieu sans avoir la permission du propriétaire.
Langage offensant	Langage offensant; jurons; sacres; propos racistes, sexistes ou oppressants.
Litige civil/aucun enfant	Inclut les litiges liés aux biens.
Maladie mentale	Membre qui intervient auprès de personnes atteintes de problèmes de santé mentale.
Matériel de contrainte	Techniques de contrôle par l'encolure; menottes (trop serrées); pieds et poings liés; maîtrise par le cou. Correspond parfois à des allégations de recours à la force.
Mentir sous serment	Parjure; membre qui ment en cour.
Politique	Plainte liée à des politiques précises de la GRC.
Produits chimiques irritants	Poivre de Cayenne; aérosol capsique; neutralisant en aérosol à base de capsicine oléorésineuse; gaz lacrymogène; brouillard poivré.
Programme de protection des témoins	Plainte liée à la participation d'une personne à un programme de protection des témoins.
Qualité de l'enquête criminelle	Le plaignant est insatisfait du déroulement de l'enquête criminelle; cela inclut tous les aspects des enquêtes comme la réalisation d'entrevues auprès des témoins et l'examen et la manipulation des éléments de preuve, la dissimulation d'élément de preuve, les enquêtes, les témoins et les rapports trompeurs.

Qualité de l’enquête sur la plainte du public	Plaintes au sujet du règlement d’une plainte du public; plaintes au sujet des décisions; traitement des plaintes.
Qualité de la prise de notes	Qualité des notes du membre consignées des formulaires liés à l’incident; allégations de fausse déclaration dans des rapports de police.
Saisie	Plainte liée à la saisie de biens personnels; inclut des armes, des drogues, etc.
Sécurité nationale	Inclut le terrorisme.
Service	Service inadéquat fourni par des membres; refus de donner suite à des plaintes; lacunes concernant la prise de mesures nécessaires pour la garde adéquate des enfants quand un parent est détenu; utilisé lorsque la plainte relative au service ne peut être classée dans aucune autre catégorie.
Soins médicaux	Accès à des médicaments; fournir des soins médicaux appropriés.
Soins sous garde	Prestation inadéquate des soins pendant que les plaignants sont détenus (p. ex., cellules sales, absence d’un matelas, basse température dans les cellules et aucune suite donnée aux demandes pour manger et se laver).
Usage incorrect d’un bien	Biens perdus, volés ou endommagés en raison de l’intervention d’un membre; confiscation des biens d’un plaignant; remise des biens à quelqu’un d’autre que le propriétaire.
Utilisation de chiens policiers	Morsures de chiens, fouilles à l’aide de chiens.
Violence physique par des agents de police/pas de matériel de contrainte	Correspond habituellement aux allégations de recours abusif à la force; brutalité policière; passage à tabac par la police; coups; coups de pied; projection au sol; frapper violemment contre un mur.

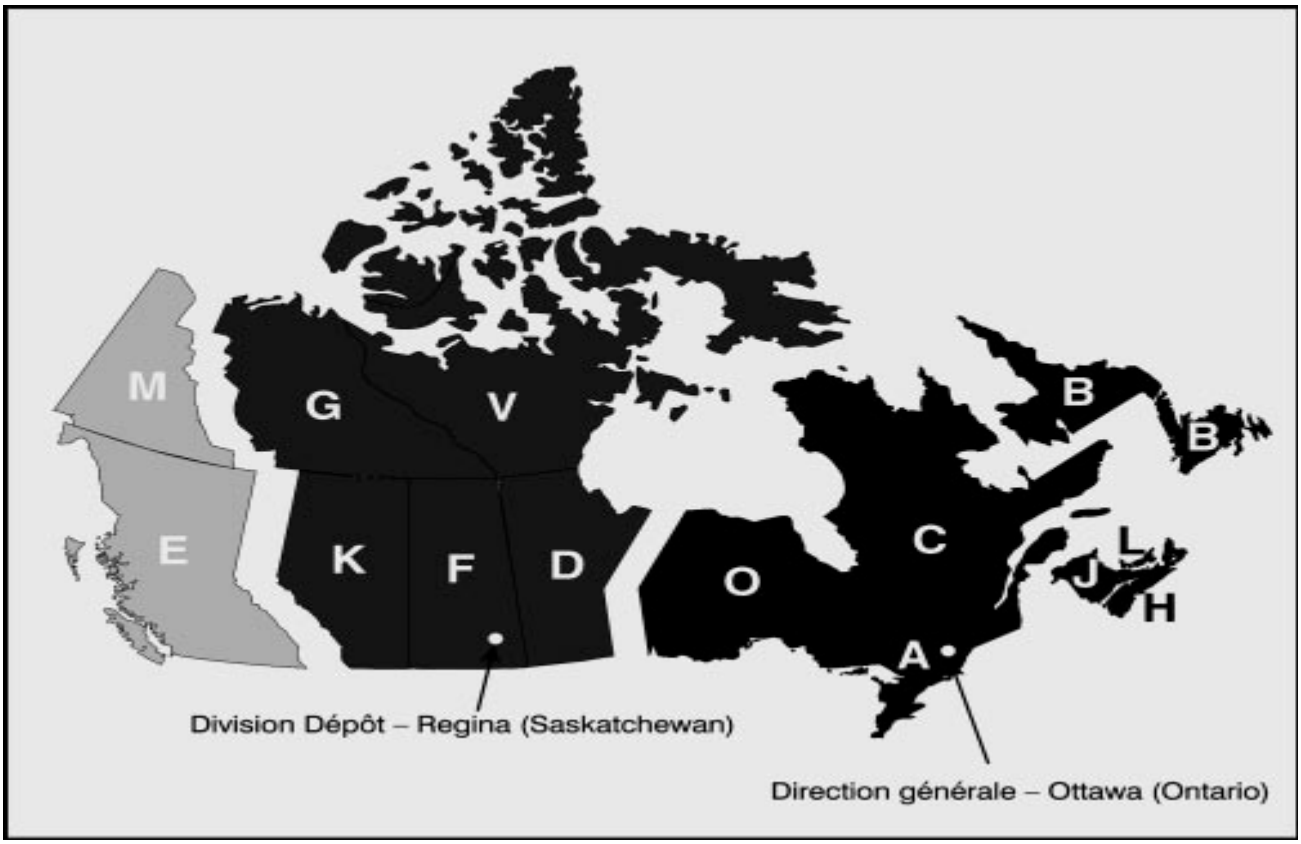
Annexe C : Liste des allégations

Il existe 16 catégories de plaintes contre la GRC

A. **Attitude répréhensible :** Cette catégorie de plaintes inclut les comportements pouvant être considérés comme violents, impolis, discourtois, irrespectueux, agressifs, intimidants, etc. Le comportement peut aussi être considéré comme injuste ou manquant d'empathie.
B. **Recours abusif à la force :** Cette catégorie inclut les allégations de recours inapproprié ou abusif à la force. Les recours abusifs à la force peuvent être considérés comme inappropriés en raison des circonstances, de leur fréquence ou de leur caractère excessif.
C. **Usage abusif d'une arme à feu :** Cette catégorie est liée au fait d'utiliser, de présenter ou de décharger une arme à feu.
D. **Procédure irrégulière :** Cette catégorie de plaintes est liée à certains problèmes de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information, à des allégations selon lesquelles des membres ont obtenu des renseignements des banques de données de la police de manière inappropriée, et d'autres allégations de manquements à des lois « appliquées de manière administrative ».
E. **Conduite répréhensible d'une automobile :** Cette catégorie de plaintes inclut les allégations d'utilisation inappropriée ou non sécuritaire de véhicules de police ou de véhicules d'urgence et de poursuites dangereuses.
F. **Négligence dans le devoir :** Il s'agit d'une catégorie générale qui englobe les allégations selon lesquelles un membre a omis ou refusé de s'acquitter d'une de ses tâches ou de fournir un service auquel on s'attendait. De telles allégations peuvent inclure le défaut de se présenter, la mauvaise gestion des plaintes du public, la réalisation d'enquêtes inadéquates, la prestation inadéquate de soins aux détenus, le défaut de libérer une personne dans un environnement sécuritaire et le défaut de fournir des soins médicaux adéquats. Cette catégorie peut aussi inclure les allégations de mauvaise prise de notes (calepins de notes, enquêtes, rapports d'événement).
G. **Infraction à une loi :** Cette catégorie de plaintes est réservée aux allégations selon lesquelles des membres ont enfreint des articles du *Code criminel* du Canada ou de dispositions législatives fédérales, provinciales ou municipales.
H. **Usage incorrect d'un bien :** Cette catégorie inclut les allégations concernant la perte de biens, les dommages causés à des biens et la confiscation injustifiée de biens.
I. **Irrégularité — Élément de preuve :** Ce type d'allégations peut inclure les préoccupations relatives aux témoignages de membres dans le cadre de procédures judiciaires, le défaut ou le refus de communiquer des faits au sujet de plaintes du public et le défaut ou le refus de fournir des faits exacts ou réels dans le cadre de témoignages.
J. **Conduite oppressive :** Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres ont agi de manière qui outrepasse ce qui peut être considéré comme une attitude inappropriée, une procédure irrégulière et de la négligence dans le devoir.
K. **Arrestation injustifiée :** Cette catégorie inclut les allégations selon lesquelles un membre omet d'informer une personne des raisons pour lesquelles elle est en état d'arrestation ou de son droit à un avocat et de lui fournir l'occasion d'exercer ces droits.

L. **Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne :** Ce type d'allégations inclut les plaintes relatives à des fouilles d'un véhicule ou d'une personne ainsi que les possibles violations de l'article 8 de la *Charte des droits et libertés*.
M. **Perquisition impropre de lieux :** Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres sont entrés ou sont restés illégalement dans des lieux.
N. **Politique :** Ces allégations portent précisément sur la politique de la GRC et son application.
O. **Équipement :** Cette catégorie s'applique aux allégations d'utilisation répréhensible de l'équipement de la GRC.
P. **Service :** Cette catégorie de plaintes inclut les allégations selon lesquelles des membres ne sont pas intervenus ou n'ont pas fourni un service rapidement.

Annexe D : Carte des divisions de la GRC



Les régions et leurs divisions sont les suivantes :

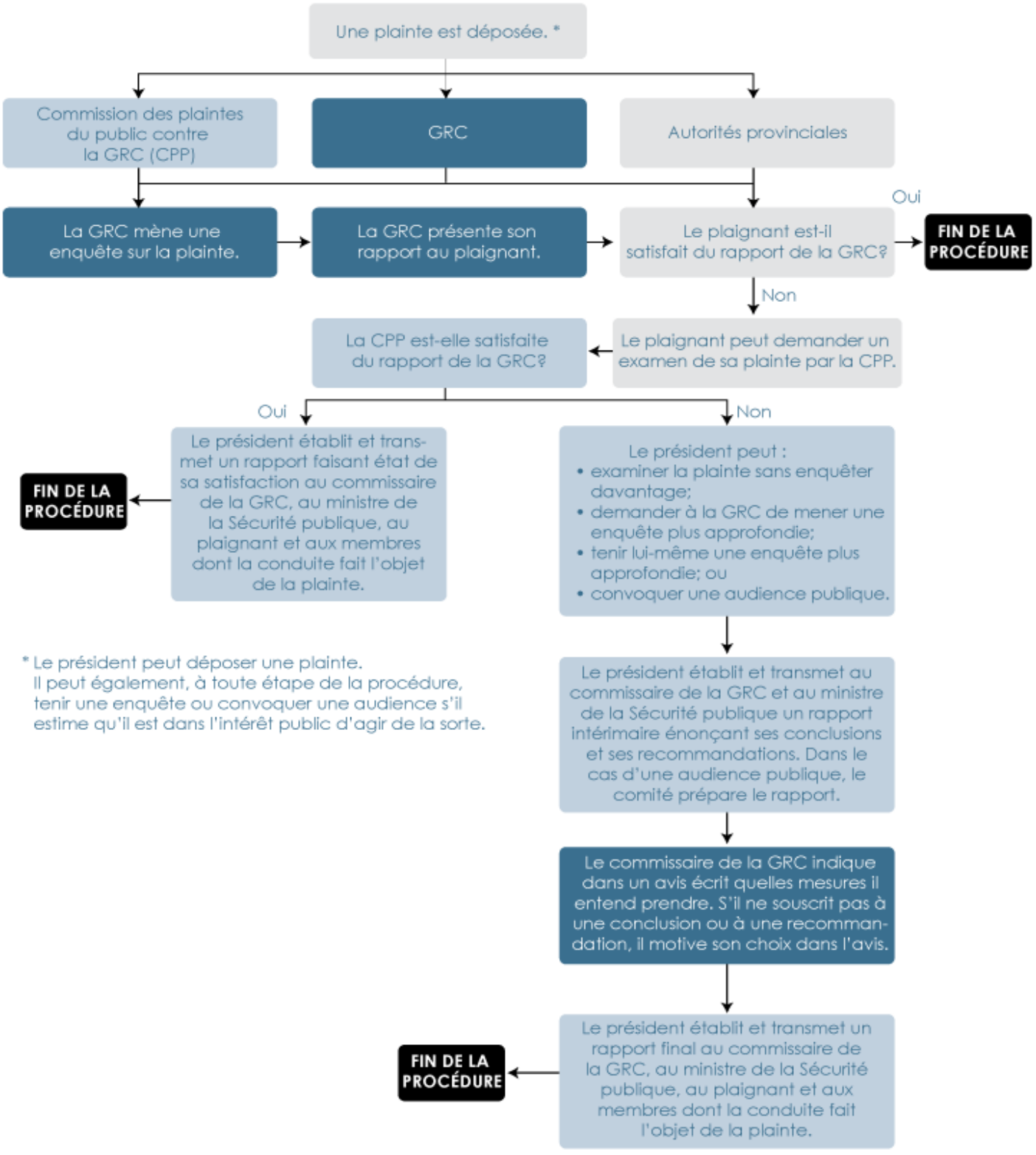
Région du Pacifique : Division « E » : Colombie-Britannique
Division « M » : Yukon

Région du Nord-Ouest : Division « V » : Nunavut
Division « D » : Manitoba
Division « F » : Saskatchewan
Division « K » : Alberta
Division « G » : Territoires du Nord-Ouest

Région du Centre : Division « C » : Québec
Division « O » : Ontario
Division « A » : Région de la capitale nationale

Région de l'Atlantique : Division « B » : Terre-Neuve-et-Labrador
Division« H » : Nouvelle-Écosse
Division « J » : Nouveau-Brunswick
Division « L » : Île-du-Prince-Édouard

Annexe E : Processus de plaintes du public



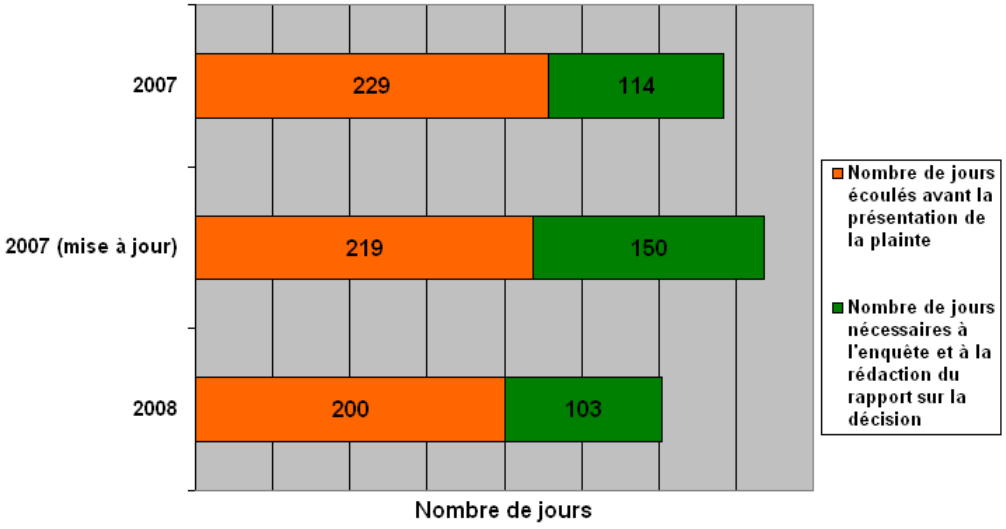
Annexe F : Comparaison d'une année à l'autre – aperçu

	Rapport de 2007		Mise à jour de 2007		Rapport de 2008	
Plaintes	N^{bre}	%	N^{bre}	%	N^{bre}	%
Atlantique	236	16 %	267	14 %	259	14 %
Centre	53	4 %	62	3 %	64	3 %
Nord-Ouest	509	35 %	698	38 %	692	38 %
Pacifique	642	45 %	834	45 %	814	45 %
Total	**1 440**		**1 861**		**1 829**	
Déposées à	N^{bre}	%	N^{bre}	%	N^{bre}	%
Commission (CPP)	870	60,4 %	1 098	59 %	1 238	67,7 %
GRC	564	39,2 %	750	40,3 %	584	31,9 %
FSIN	6	0,4 %	9	0,5 %	4	0,2 %
Solliciteur général de l'Alberta	0	0 %	4	0,2 %	3	0,2 %
Total	**1 440**		**1 861**		**1 829**	
Décisions	N^{bre}	%	N^{bre}	%	N^{bre}	%
Rapport final	659	46 %	921	49 %	785	42,92 %
Règlement à l'amiable	438	30 %	541	29 %	629	34,39 %
Retrait	191	13 %	231	12 %	301	16,46 %
Clôture	152	11 %	168	9 %	114	6,23 %
Total	**1 440**		**1 861**		**1 829**	
Allégations	N^{bre}	%	N^{bre}	%	N^{bre}	%
A. Attitude répréhensible	**615**	**19,8 %**	**860**	**20,1 %**	**980**	**21,7 %**
B. Recours abusif à la force	**412**	**13,3 %**	**663**	**15,5 %**	**470**	**10,4 %**
C. Usage abusif d'une arme à feu	13	0,4 %	15	0,4 %	37	0,8 %
D. Procédure irrégulière	**194**	**6,3 %**	**310**	**7,2 %**	**424**	**9,4 %**
E. Conduite répréhensible d'une automobile	38	1,2 %	57	1,3 %	54	1,2 %
F. Négligence dans le devoir	**893**	**28,8 %**	**1 168**	**27,3 %**	**1 326**	**29,4 %**
G. Infraction à une loi	115	3,7 %	187	4,4 %	118	2,6 %
H. Usage incorrect d'un bien	69	2,2 %	84	2 %	102	2,3 %
I. Irrégularité — Élément de preuve	46	1,5 %	48	1,1 %	44	1 %
J. Conduite oppressive	**283**	**9,1 %**	**364**	**8,5 %**	**307**	**6,8 %**
K. Arrestation injustifiée	**184**	**5,9 %**	**236**	**5,5 %**	**266**	**5,9 %**
L. Fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne	45	1,4 %	63	1,5 %	106	2,3 %
M. Perquisition impropre de lieux	85	2,7 %	95	2,2 %	129	2,9 %
N. Politique	11	0,4 %	18	0,4 %	44	1 %
O. Équipement	5	0,2 %	8	0,2 %	13	0,3 %
P. Service	87	2,8 %	97	2,3 %	86	1,9 %
Q. Autres	9	0,3 %	9	0,2 %	5	0,1 %
Total	**3 104**		**4 282**		**4 511**	

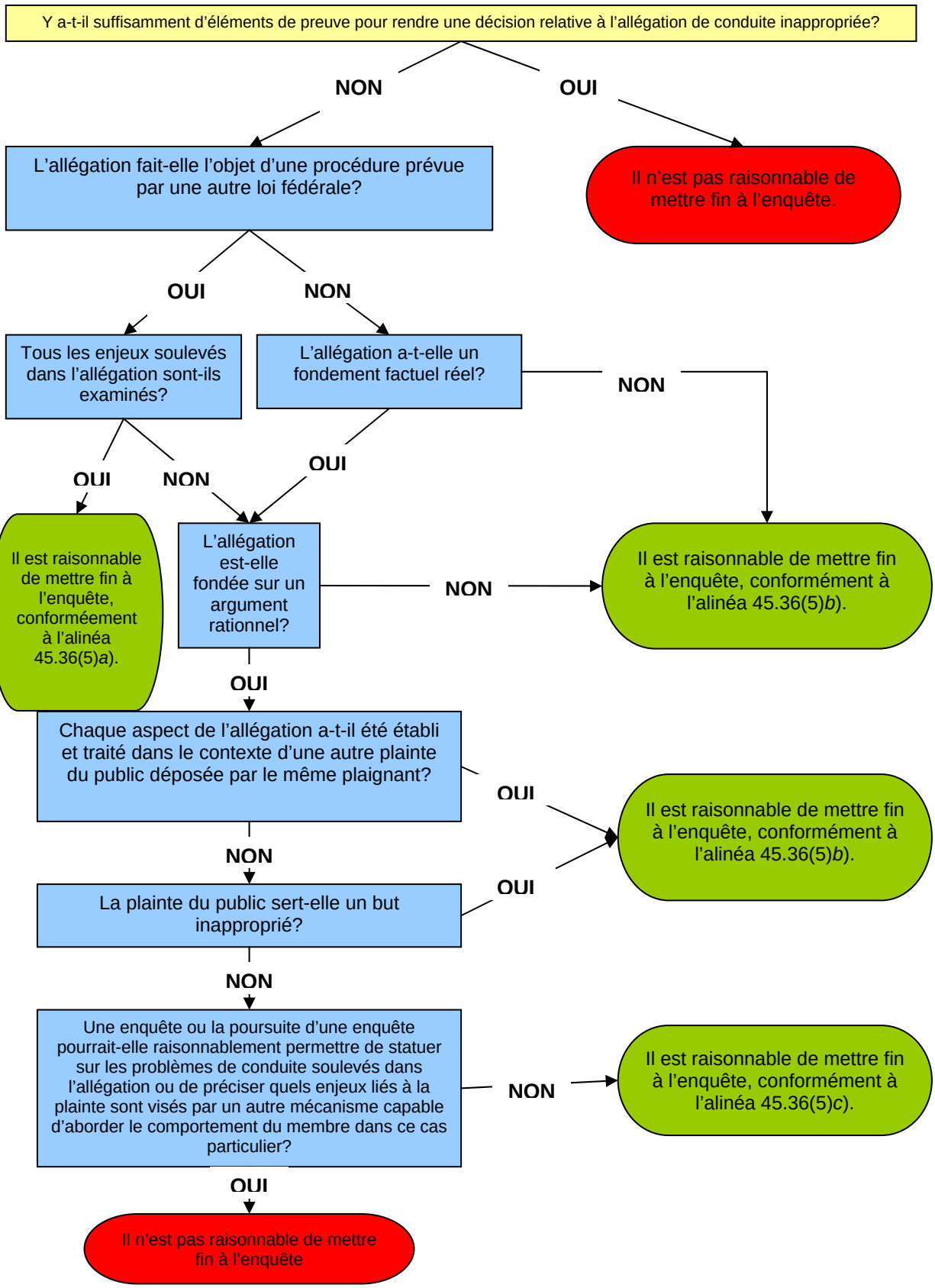
Délai	N[bre]	%	N[bre]	%	N[bre]	%
Nombre de jours avant de déposer une plainte	229	s.o.	219	s.o.	200	s.o.
Nombre de jours avant de prendre une décision	114	s.o.	150	s.o.	103	s.o.
Nombre de jours avant de recevoir la décision	86	s.o.	119	s.o.	69	s.o.
Enjeux	N[bre]	%	N[bre]	%	N[bre]	%
Collectivités autochtones	22	0,6 %	46	0,9 %	74	1,3 %
Langage offensant	84	2,3 %	111	2,1 %	118	2,1 %
Alcool/drogues/pas de consommation	80	2,2 %	110	2,1 %	116	2,1 %
Arrestation	**355**	**9,6 %**	**512**	**9,9 %**	**447**	**7,9 %**
Attitude	**606**	**16,3 %**	**788**	**15,3 %**	**876**	**15,6 %**
Soins sous garde	64	1,7 %	75	1,5 %	67	1,2 %
Produits chimiques irritants	31	0,8 %	53	1 %	20	0,4 %
Intervention en cas de violence à l'égard d'enfants	15	0,4 %	24	0,5 %	39	0,7 %
Garde d'enfant	21	0,6 %	30	0,6 %	31	0,6 %
Litige civil/aucun enfant	40	1,1 %	56	1,1 %	74	1,3 %
Conflit d'intérêts	14	0,4 %	31	0,6 %	39	0,7 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	**402**	**10,8 %**	**497**	**9,6 %**	**519**	**9,2 %**
Contrôle des foules	10	0,3 %	11	0,2 %	3	0,1 %
Décès en détention	8	0,2 %	11	0,2 %	5	0,1 %
Détention	120	3,2 %	178	3,4 %	161	2,9 %
Introduction	84	2,3 %	109	2,1 %	81	1,4 %
Délateurs/sources	5	0,1 %	7	0,1 %	19	0,3 %
Intoxication	102	2,8 %	190	3,7 %	210	3,7 %
Armes mortelles	19	0,5 %	25	0,5 %	37	0,7 %
Mentir sous serment	27	0,7 %	29	0,6 %	12	0,2 %
Soins médicaux	73	2 %	96	1,9 %	111	2 %
Maladie mentale	73	2 %	83	1,6 %	69	1,2 %
Sécurité nationale	0	0 %	1	0 %	2	0 %
Décès hors détention	1	0 %	3	0,1 %	10	0,2 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	52	1,4 %	79	1,5 %	40	0,7 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	14	0,4 %	27	0,5 %	29	0,5 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	51	1,4 %	84	1,6 %	110	2 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	17	0,5 %	19	0,4 %	12	0,2 %
Qualité de la prise de notes	6	0,2 %	9	0,2 %	12	0,2 %
Autres (s'il y a lieu)	59	1,6 %	59	1,1 %	0	0 %
Utilisation de chiens policiers	9	0,2 %	13	0,3 %	23	0,4 %
Violence physique par des agents de police	**169**	**4,6 %**	**287**	**5,6 %**	**238**	**4,2 %**
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	9	0,2 %	12	0,2 %	21	0,4 %
Politique	37	1 %	43	0,8 %	54	1 %
Usage incorrect d'un bien	61	1,6 %	89	1,7 %	109	1,9 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	84	2,3 %	93	1,8 %	44	0,8 %
Communication/divulgation de renseignements	48	1,3 %	66	1,3 %	75	1,3 %
Matériel de contrainte	63	1,7 %	84	1,6 %	66	1,2 %

Droit à un avocat	54	1,5 %	73	1,4 %	58	1 %
Fouille	118	3,2 %	155	3 %	186	3,3 %
Saisie	79	2,1 %	99	1,9 %	87	1,5 %
Service	**168**	**4,5 %**	**285**	**5,5 %**	**680**	**12,1 %**
Intervention en cas de violence conjugale	55	1,5 %	62	1,2 %	57	1 %
Incidents liés à des véhicules	**262**	**7,1 %**	**374**	**7,2 %**	**449**	**8 %**
Programme de protection des témoins	0	0 %	1	0 %	4	0,1 %
Interaction des jeunes avec la GRC	38	1 %	59	1,1 %	75	1,3 %
Participation des jeunes	s.o.	s.o.	16	0,3 %	54	1 %
Total	**3 709**		**5 164**		**5 623**	

Délai de traitement des plaintes par année



Annexe G : Ordinogramme des clôtures



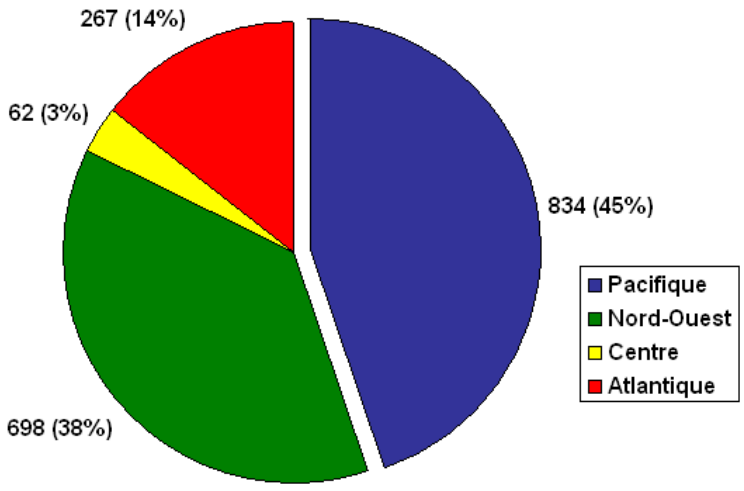
RAPPORT SUR L'EXAMEN DU BILAN DES PLAINTES DU PUBLIC DE LA GRC — 2007 — ANALYSE À L'ÉCHELLE DE L'ORGANISATION ET DES RÉGIONS MISE À JOUR

Plaintes reçues

La Commission a reçu de la GRC 1 861 décisions liées à des plaintes déposées en 2007. La GRC a toutefois estimé que 2 500 plaintes ont été déposées en 2007, ce qui signifie que plus de 600 plaintes n'ont toujours pas été réglées.

C'est dans la région du Pacifique qu'il y a eu le plus grand nombre de plaintes déposées (834), soit 45 % du nombre total de plaintes, tandis qu'il y en a eu 689 dans la région du Nord-Ouest (38 %), 62 (3 %) dans la région du Centre et 267 (14 %) dans la région de l'Atlantique.

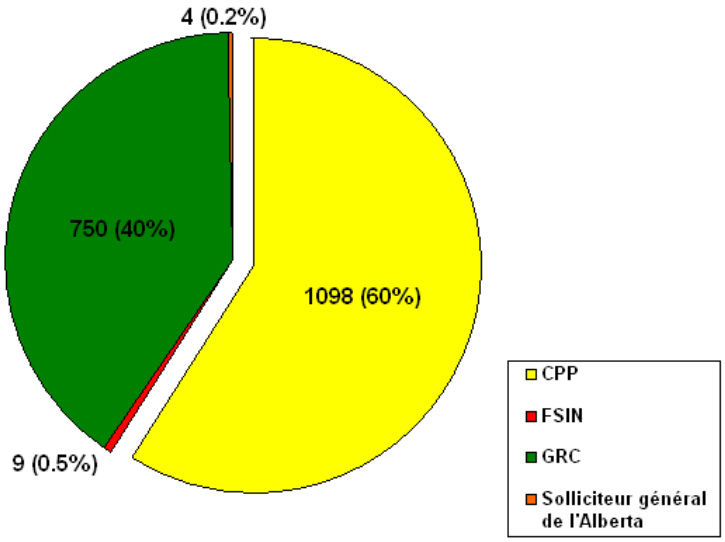
Nombre de plaintes par région



De ce nombre, 1 098 ont été déposées auprès de la Commission (59 %), tandis que 750 ont été déposées auprès de la GRC (40 %) et 13 ont été déposées auprès d'autres organismes (0,7 %)[56].

[56] Neuf (9) plaintes ont été déposées auprès de la FSIN (0,5 %) et quatre (4), au solliciteur général de l'Alberta (0,2 %).

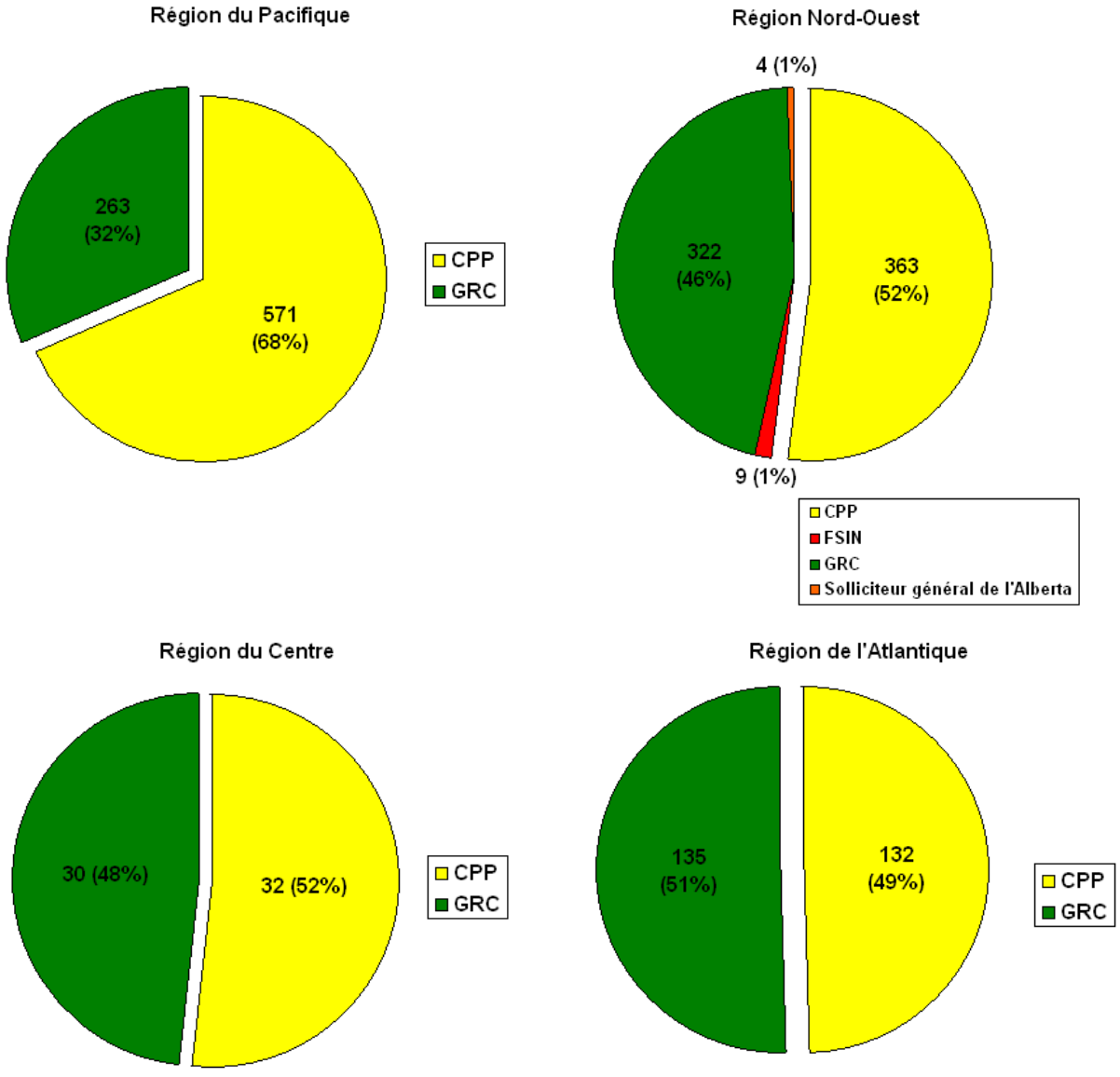
Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Du point de vue des régions, les plaignants de la région du Pacifique semblent préférer déposer leurs plaintes auprès de la Commission (68 %), alors que les plaintes déposées auprès de la GRC ne représentent que 32 % du nombre total de plaintes. Les plaintes provenant de la région de l'Atlantique, du Centre et du Nord-Ouest étaient déposées à peu près à parts égales auprès de la Commission et auprès de la GRC. En effet, dans la région du Nord-Ouest, 52 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission, 46 % auprès de la GRC et 2 % auprès d'autres organismes[57]. Dans la région du Centre, 52 % des plaintes ont été déposées auprès de la Commission, et 48 %, auprès de la GRC. Dans la région de l'Atlantique, 49 % ont été déposées à la Commission, et 51 %, à la GRC.

[57] 1,29 % des plaintes ont été déposées auprès de la FSIN, et 0,57 %, auprès du solliciteur général de l'Alberta.

Ventilation par région — nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



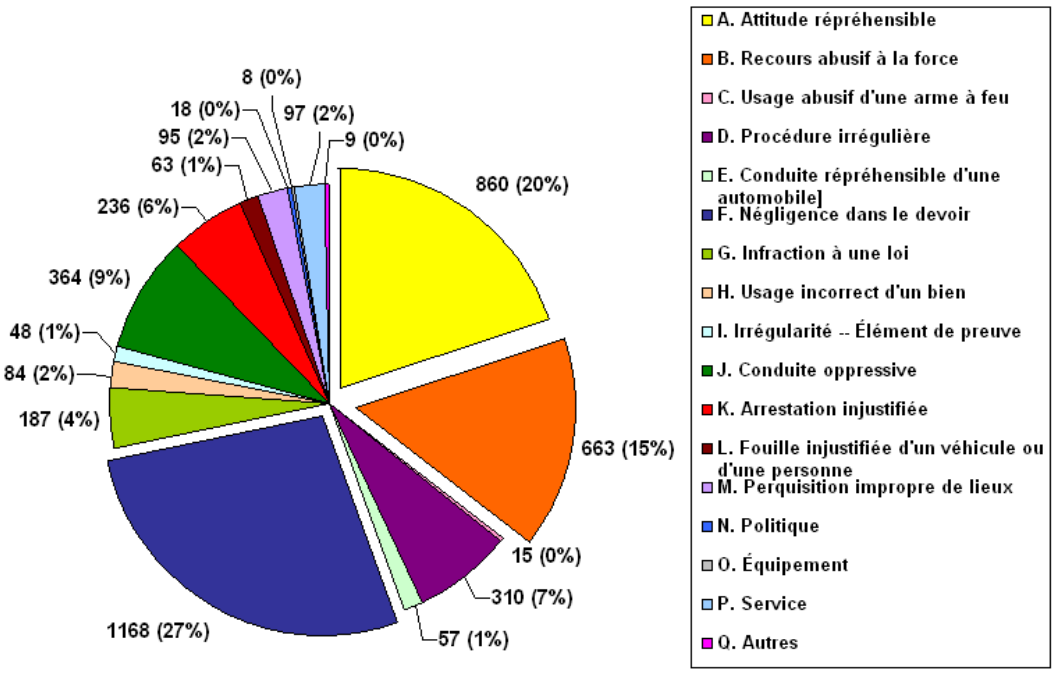
En 2007, la Commission a reçu 102 plaintes de ce type. La région où on a été le plus susceptible de recevoir des plaintes contre un détachement dans son ensemble était la région de l'Atlantique, ce qui représente 9 % de toutes les plaintes. Huit (8) autres plaintes ont été déposées contre la GRC en général, dont trois (3) venaient de la division « A ».

Le nombre moyen de membres nommés dans une plainte est 1,5. Vu que le travail d'application de la loi de la GRC sur le terrain est effectué par des gendarmes et des caporaux, il n'est pas surprenant que les gendarmes soient nommés dans 71 % du nombre total de plaintes. Des membres ayant le grade de caporal et de sergent représentaient respectivement 13 % et 5 % des membres visés par des plaintes du public.

Allégations

Au total, 4 282 allégations ont été formulées contre la GRC et ses membres, ce qui représente une moyenne d'environ 2,3 allégations par plainte. Selon la GRC, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (27 %), « attitude répréhensible » (20 %) et « recours abusif à la force » (15 %).

Ventilation des allégations à l'échelle de l'organisation



Dans la région du Pacifique, les trois allégations les plus courantes cernées par la GRC étaient « négligence dans le devoir » (27 %), « attitude répréhensible » (21 %) et « recours abusif à la force » (16 %).

Dans la région du Nord-Ouest, les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (26 %), « attitude répréhensible » (19 %) et « recours abusif à la force » (17 %).

Dans la région du Centre, les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (31 %), « attitude répréhensible » (25 %) et « procédure irrégulière » (16 %).

Dans la région de l'Atlantique, les trois allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (31 %), « attitude répréhensible » (20 %) et « recours abusif à la force » (11 %).

Le classement des allégations peut encore être subdivisé selon que les plaintes ont été déposées auprès de la Commission ou de la GRC. Les allégations déposées à la

Commission représentent 61 % de l'ensemble des allégations, celles déposées à la GRC, 38 %, et celles déposées à d'autres organismes, 0,65 %[58].

Les plaintes concernant des allégations liées à une « irrégularité – élément de preuve » (83 %), à une « perquisition impropre de lieux » (80 %) et au « service » (74 %) étaient plus susceptibles d'être déposées à la Commission, suivies de près par celles liées à la « négligence dans le devoir » (73 %). À l'opposé, ce sont les plaintes concernant des allégations liées à la « conduite répréhensible d'une automobile » (68 %) qui étaient les plus susceptibles d'être présentées à la GRC.

Généralement, les allégations liées, notamment, à une « attitude répréhensible », au « recours abusif à la force », à la « politique » et à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » étaient déposées de manière égale à la Commission et à la GRC. Fait intéressant, 2 % des allégations liées au « recours abusif à la force » ont été déposées auprès de la FSIN lorsque des membres de la Saskatchewan étaient visés par des plaintes.

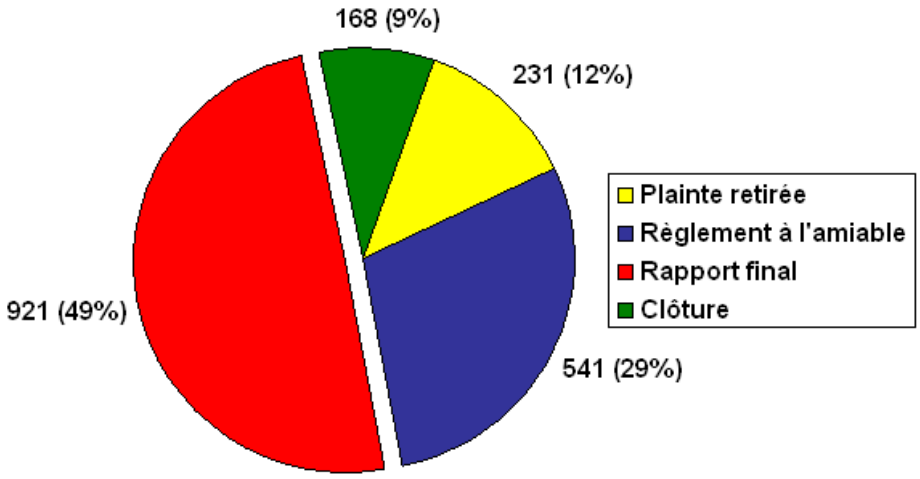
Pour chaque décision relative aux plaintes reçue, la Commission a analysé la raison et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes étaient liés à « l'attitude » (15 %), à « l'arrestation » (10 %), à la « qualité de l'enquête criminelle » (10 %) et aux « incidents liés à des véhicules » (7 %).

[58] Les allégations déposées auprès de la FSIN représentent 0,47 % du nombre total d'allégations, et celles déposées auprès du solliciteur général de l'Alberta, 0,19 %.

Décision sur les plaintes[59]

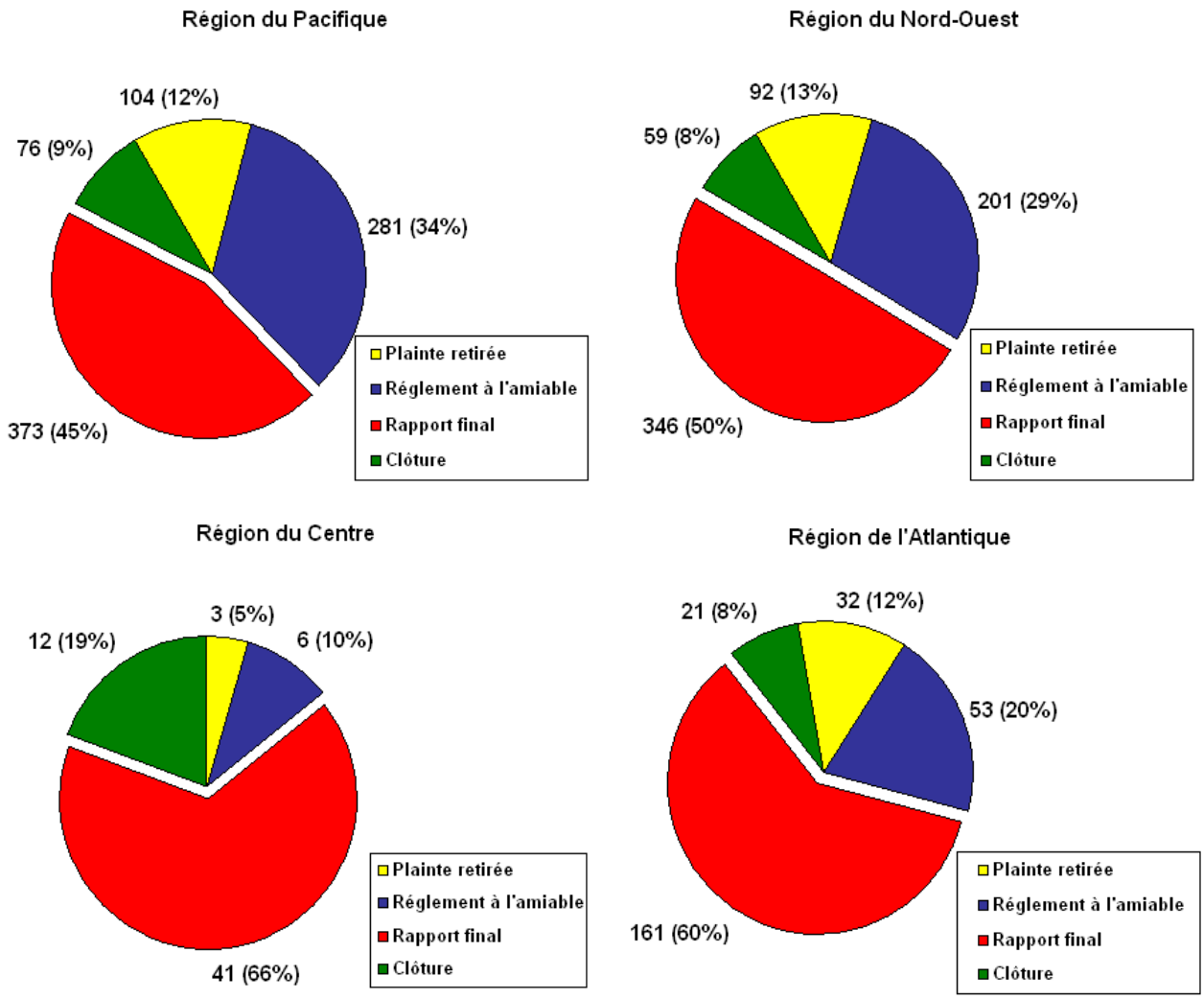
Quand la GRC reçoit une plainte, elle a quatre manières pour arriver au règlement de celle-ci : un rapport final, un avis écrit de la décision (clôture), un règlement à l'amiable ou un plaignant peut retirer sa plainte.

Nombre de plaintes par type de décision – à l'échelle de l'organisation



[59] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations de cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Ventilation par région — nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 921 ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final, ce qui représente 49 % de l'ensemble des décisions. Dans ces rapports, on fait état des décisions relatives à 2 623 allégations; des allégations liées à un « usage abusif d'une arme à feu », à une « irrégularité — élément de preuve », à un « recours abusif à la force » et à la « conduite oppressive » qui étaient les plus susceptibles d'être réglées de cette manière.

Cependant, lorsque nous nous penchons sur les allégations qui ont fait l'objet d'une enquête à l'échelle du pays, nous constatons que seulement 9 % ont été appuyées par la GRC. En ce qui a trait aux catégories d'allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final de la GRC, cette dernière n'a pas appuyé l'allégation de 85 % à 100 % du temps. Il convient de signaler que les allégations les plus susceptibles de ne pas être appuyées par la GRC sont celles liées au « recours abusif à la force » et à une « infraction à une loi ». La GRC a en

outre rejeté toutes les allégations liées à la « politique » et à une « irrégularité — élément de preuve ».

Du point de vue des régions, la région du Pacifique a produit un rapport final dans 45 % des cas. Dans ces rapports, on a rendu une décision sur 1 070 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'être réglées de cette manière étaient celles liées à la « conduite oppressive », au « recours abusif à la force » et à une « procédure irrégulière ».

Dans la région du Nord-Ouest, on a produit un rapport final dans 50 % des cas; ainsi 1 061 allégations ont été traitées. Les allégations les plus susceptibles d'être réglées de cette manière étaient liées à un « recours abusif à la force » et à une « irrégularité — élément de preuve ».

Dans la région du Centre, on a produit un rapport final dans 66 % des cas, ce qui est bien au-delà de la moyenne à l'échelle de l'organisation. Dans ces rapports, on a rendu des décisions sur 72 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'une enquête et d'un rapport étaient celles liées à la « négligence dans le devoir ».

Dans la région de l'Atlantique, on a produit un rapport final dans 60 % des cas, ce qui a permis de traiter 420 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'être réglées de cette manière étaient celles liées à une « arrestation injustifiée » et à la « conduite oppressive ».

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des méthodes les plus souvent utilisées pour régler une plainte (541 décisions, soit 29 % des 1 861 décisions examinées)[60]. En 2007, 866 allégations ont été réglées grâce à un règlement à l'amiable. Les allégations liées à une « attitude répréhensible », à la « conduite répréhensible d'une automobile » et « service » étaient les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable. Il convient de signaler que 11 % de ces règlements étaient liés à des allégations de « recours abusif à la force » (57 cas).

Du point de vue des régions, dans la région du Pacifique, 34 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, pour un total de 473 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à la « conduite répréhensible d'une automobile » et au « service ».

Dans la région du Nord-Ouest, 29 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, soit 315 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « attitude répréhensible » et au « service ».

[60] Les pourcentages liés aux règlements à l'amiable et aux plaintes retirées peuvent être trompeurs. Après avoir examiné l'ensemble des dossiers des plaintes qui ont été fournis à la Commission, nous avons découvert que la GRC classait parfois les retraits dans la catégorie des règlements à l'amiable et vice versa. Par conséquent, il est difficile de déterminer exactement combien de règlements à l'amiable et de retraits la GRC traite par année, puisqu'il y a souvent erreur de classification.

Dans la région du Centre, seulement 10 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, ce qui est bien en dessous de la moyenne à l'échelle de l'organisation et à la moyenne des autres régions. De toutes les allégations, seulement cinq (5) allégations ont été réglées de cette façon. Dans la région, trois (3) allégations liées à une « attitude répréhensible », une (1) allégation de « conduite répréhensible d'une automobile » et une (1) allégation de « négligence dans le devoir » ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

Dans la région de l'Atlantique, 20 % des plaintes du public ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, soit 73 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « attitude répréhensible ».

Règlement à l'amiable de plaintes liées au recours abusif à la force

Durant l'analyse des documents liés à l'Examen du bilan, la Commission a remarqué que 11 % des règlements à l'amiable concernaient des allégations liées à un « recours abusif à la force », et que 12 % de ces allégations s'étaient soldées par un règlement à l'amiable (77 allégations). À la suite d'un examen plus approfondi, on a déterminé qu'à peine plus de la moitié (51 %) de toutes les allégations de recours abusif à la force ayant fait l'objet d'un règlement à l'amiable ont été réglées d'une façon que la Commission a jugée inappropriée (39 allégations). C'est dans les divisions « G » et « V » que la probabilité que des allégations de recours abusif à la force fassent l'objet d'un règlement à l'amiable était la plus élevée.

Retraits

À l'échelle de l'organisation, des plaignants ont retiré leurs plaintes dans 12 % des cas, ce qui représente 456 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à un « usage incorrect d'un bien », à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et à une « perquisition impropre de lieux ».

Du point de vue des régions, la région du Pacifique a vu 12 % de toutes ses plaintes du public retirées, ce qui représente 232 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à une « perquisition impropre de lieux », à un « usage incorrect d'un bien » et à une « arrestation injustifiée ».

La région du Nord-Ouest a vu 13 % de l'ensemble de ses plaintes du public être retirées, ce qui représente 143 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à la « conduite répréhensible d'une automobile », à la « négligence dans le devoir » et à un « usage incorrect d'un bien ».

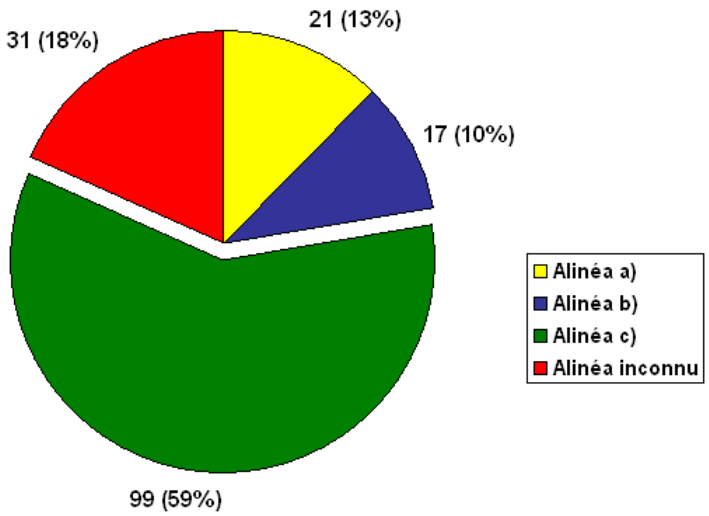
La région du Centre a vu seulement 5 % de l'ensemble de ses plaintes du public être retirées. En effet, trois (3) allégations en tout on été retirées; deux (2) allégations de « procédure irrégulière » et une (1) allégation de « négligence dans le devoir ».

La région de l'Atlantique a vu 12 % de l'ensemble de ses plaintes du public être retirées, ce qui représente 78 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être retirées étaient liées à un « usage incorrect d'un bien » et à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne ».

Clôtures (avis écrit de la décision)

En 2007, 9 % de tous les dossiers de plaintes du public, représentant 337 allégations, ont été clos par la GRC. Les motifs les plus courants de clôture étaient l'alinéa *c*), selon lequel il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête. Les allégations qui étaient les plus susceptibles d'être traitées ainsi étaient celles liées à une « infraction à une loi », au « service » et à une « irrégularité — élément de preuve ».

Nombre de plaintes closes pour les motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Du point de vue des régions, la région du Pacifique a clos 9 % de l'ensemble de ses plaintes du public, ce qui représente 159 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles liées à une « infraction à une loi » et au « service ». Dans la région du Pacifique, le principal motif de clôture était l'alinéa *c*).

La région du Nord-Ouest a clos 8 % de l'ensemble de ses plaintes du public, ce qui représente 129 allégations. Les allégations les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles liées à une « infraction à une loi » et au « service ». Dans la région du Nord-Ouest, le principal motif de clôture était l'alinéa *c*).

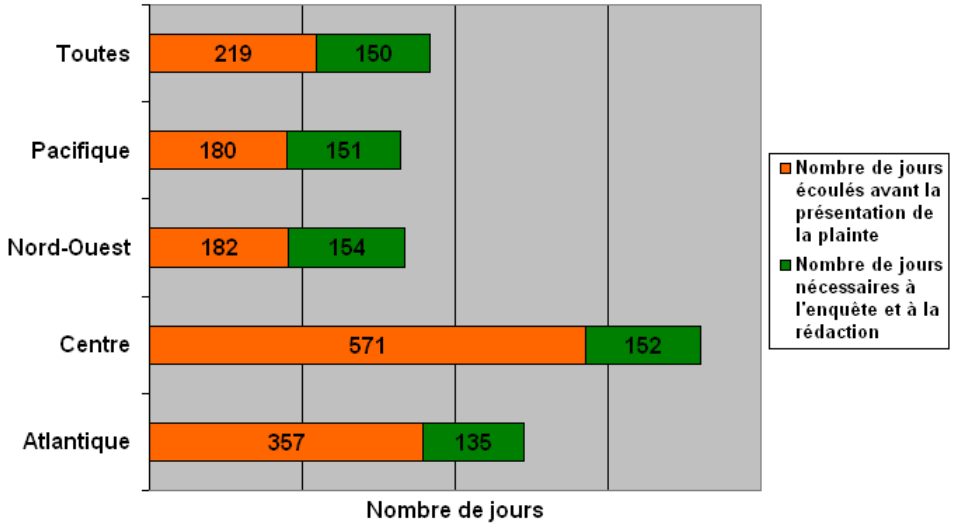
La région du Centre a clos 19 % de l'ensemble de ses plaintes du public, ce qui représente 16 allégations. Cela est de beaucoup supérieur à la moyenne à l'échelle de l'organisation. Les allégations les plus susceptibles d'être closes en vertu d'un alinéa étaient celles liées à la « conduite oppressive ». La plupart du temps, les motifs de clôture n'étaient pas fournis.

La région de l'Atlantique a clos 8 % de l'ensemble de ses plaintes du public, ce qui représente 33 allégations en tout. Les allégations les plus susceptibles d'être closes étaient liées à une « infraction à une loi » et à une « irrégularité — élément de preuve ». Dans la région de l'Atlantique, le principal motif de clôture était l'alinéa *c*).

Normes de service : délai de traitement[61]

En 2007, la GRC a eu besoin de 150 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision était de 156 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 140 pour les plaintes déposées à la GRC. Il convient de signaler que, en moyenne, il a fallu 219 jours à compter de la date de l'incident pour que le plaignant dépose une plainte.

Ligne du temps des plaintes par région



Dans la région du Pacifique, les plaignants attendaient en moyenne 180 jours avant de déposer leur plainte initiale. Une fois la plainte reçue, il a fallu, en moyenne, 151 jours pour que les divisions de cette région rendent une décision.

Dans la région du Nord-Ouest, un plaignant a attendu en moyenne 182 jours avant de déposer sa plainte initiale. Une fois la plainte reçue, les divisions dans cette région avaient besoin de 154 jours, en moyenne, pour rendre une décision.

Dans la région du Centre, les plaignants ont attendu 571 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale. On pense que le long laps de temps écoulé avant de déposer une plainte pourrait être lié au fait que les plaintes portent sur des problèmes relatifs à la conduite de membres de la GRC qui sont écoulés sur un certain nombre d'années ou que des plaintes sont associées à un événement du passé. Une fois la plainte reçue, il a fallu 152 jours, en moyenne, aux divisions dans cette région pour rendre une décision.

[61] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC.

Dans la région de l'Atlantique, les plaignants ont attendu 357 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale. Une fois la plainte reçue, les divisions dans cette région avaient besoin de 135 jours, en moyenne, pour rendre une décision.

Après s'être penchée sur ces délais d'un point de vue général, la Commission a tenté de déterminer s'il y avait une différence entre les délais moyens des plaintes présentées à la Commission et ceux des plaintes présentées à la GRC. Comme le reflète la barre orange dans la figure 26, il peut s'écouler beaucoup de temps entre la date de l'incident et la date à laquelle le plaignant dépose sa plainte initiale. En moyenne, les plaignants ont attendu 270 jours après un incident avant de déposer une plainte initiale directement auprès de la Commission, alors que 147 jours s'étaient écoulés avant que les plaintes soient déposées auprès de la GRC.

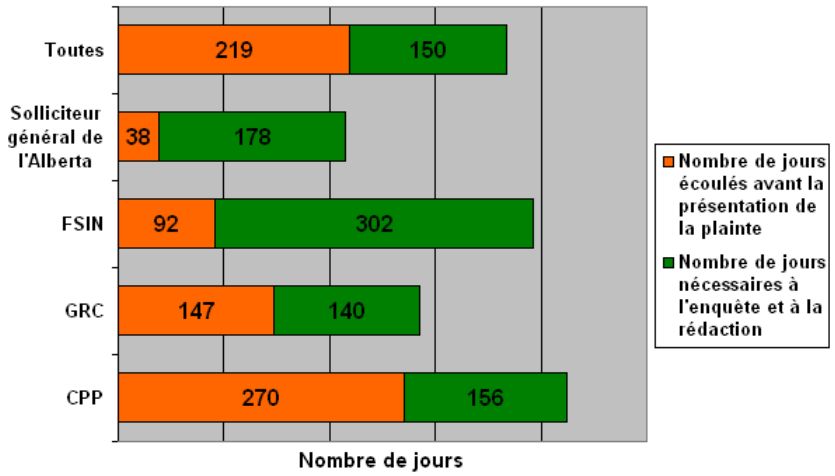
En moyenne[62], la Commission a attendu 113 jours pour recevoir les décisions rendues de la GRC sur les plaintes qui lui avaient été présentées, comparativement à 127 jours pour les plaintes déposées auprès de la GRC.

À cette fin, voici le nombre moyen de jours pendant lesquels la Commission a attendu pour recevoir des décisions :

- de la région du Pacifique; 124 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 98 jours pour les plaintes déposées à la GRC;
- de la région du Nord-Ouest; 118 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 175 jours pour les plaintes déposées à la GRC;
- de la région du Centre; 66 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 61 jours pour les plaintes déposées à la GRC;
- de la région de l'Atlantique; 62 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 84 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

[62] Ces moyennes ne signifient pas nécessairement que la GRC a pris le laps de temps donné pour fournir à un plaignant une décision. Les délais sont ceux dont la GRC a eu besoin pour fournir à la Commission une copie des décisions. On calcule les moyennes en utilisant la date de la décision et la date à laquelle la Commission a reçu les documents.

Ligne du temps des plaintes — comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



RAPPORTS DES DIVISIONS : 2008

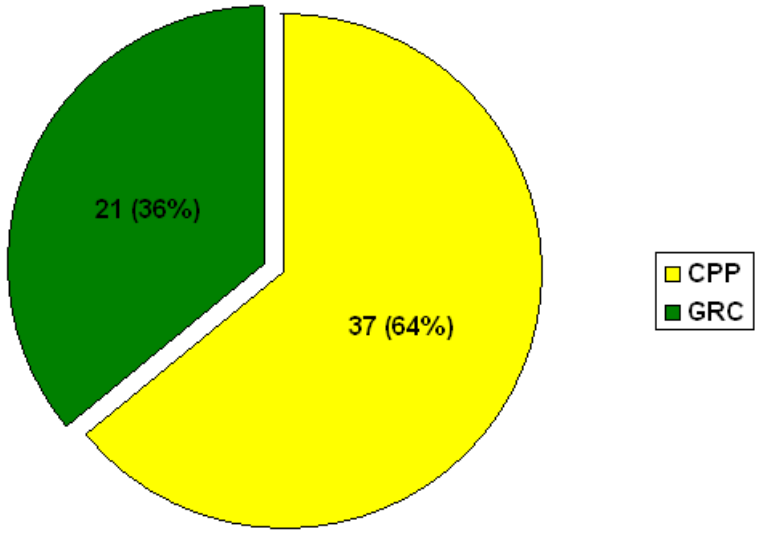
Les territoires : Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Plaintes reçues

Comme en 2007, la Commission a rassemblé les plaintes du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest puisqu'elle continue de craindre qu'il y ait une sous-représentation du nombre de plaintes du public réellement déposées. De plus, pour 2008, la Commission a remarqué que le nombre de règlements à l'amiable a augmenté par rapport aux statistiques de 2007 et que le retrait de plaintes est beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation en 2008. Le nombre de plaintes du public déposées dans les territoires qui font l'objet d'une enquête et d'un rapport final est bien inférieur à la moyenne à l'échelle de l'organisation et, selon les chiffres de 2008, il y a une diminution du nombre d'enquêtes par rapport à celles déclarées en 2007. La Commission est très préoccupée par l'administration du processus de plaintes du public contre la GRC dans les territoires.[63]

La Commission a reçu 58 décisions sur les plaintes des territoires (Nunavut, Yukon et Territoires du Nord-Ouest) liées à des plaintes déposées en 2008. Des 58 plaintes reçues des territoires, 37 (64 %) ont été déposées à la Commission, et 21 (36 %), à la GRC.

Les territoires : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées

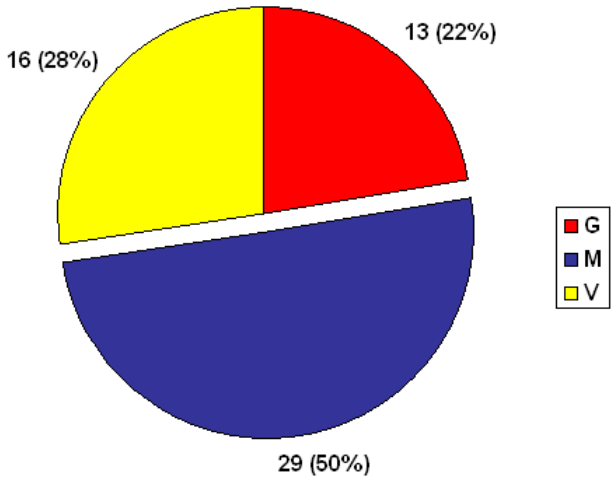


Le nombre de décisions sur les plaintes a aussi été analysé au niveau des divisions. La division la plus souvent mentionnée dans les décisions sur les plaintes est la division « M » (50 %), suivie de la division « V » (28 %) et la division « G » (22 %).

[63] Depuis un certain nombre d'années, la Commission est préoccupée par la façon dont la GRC exerce ses fonctions dans le Nord, notamment la manière dont les membres de la GRC utilisent la force dans les territoires et la façon dont sont réglées les plaintes de recours à la force. Ces questions de même que d'autres ont fait l'objet d'un examen approfondi dans les rapports intitulés *Rapport intérimaire de la CPP concernant l'utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC 2001-2007*, *Rapport final de la CPP concernant l'utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC 2001-2007* et *Rapport spécial de la CPP concernant l'utilisation de l'arme à impulsions (AI) à la GRC 2008*, ainsi que dans des plaintes déposées par le président qui découlent d'incidents survenus à Inuvik et à Whitehorse, et dans le récent rapport *La police qui enquête sur la police* rendu public à la suite d'une plainte déposée par le président et d'une enquête d'intérêt public. En outre, la Commission est très préoccupée par l'administration du processus de plaintes du public dans les territoires.

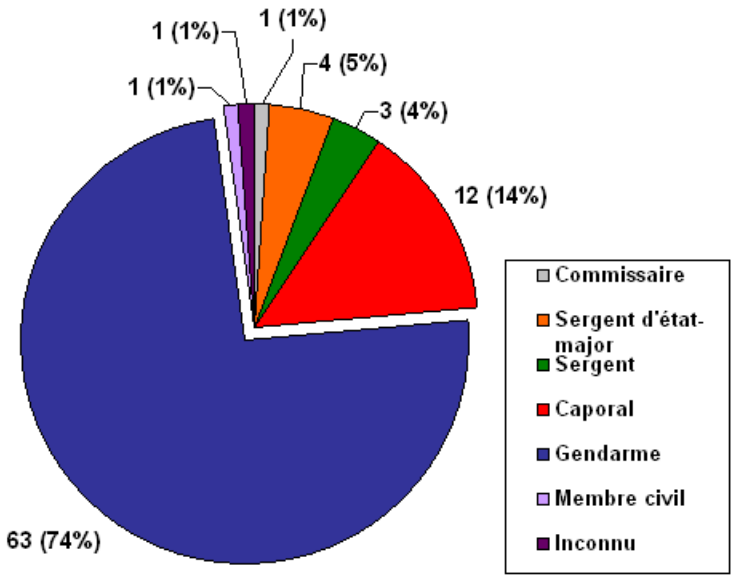
Des 29 plaintes reçues de la division « M », 13 ont été déposées à la GRC, tandis que 16 ont été déposées à la Commission. En ce qui a trait aux 16 plaintes reçues de la division « V », 11 ont été déposées à la Commission, et cinq (5), à la GRC. En outre, en ce qui a trait aux 13 plaintes reçues de la division « G », dix (10) ont été déposées à la Commission, et trois (3), à la GRC.

Les territoires : Nombre de plaintes par division



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes des territoires s'élève à 1,5, les gendarmes (74 %) et les caporaux (14 %) étant ceux qui sont le plus souvent nommés.

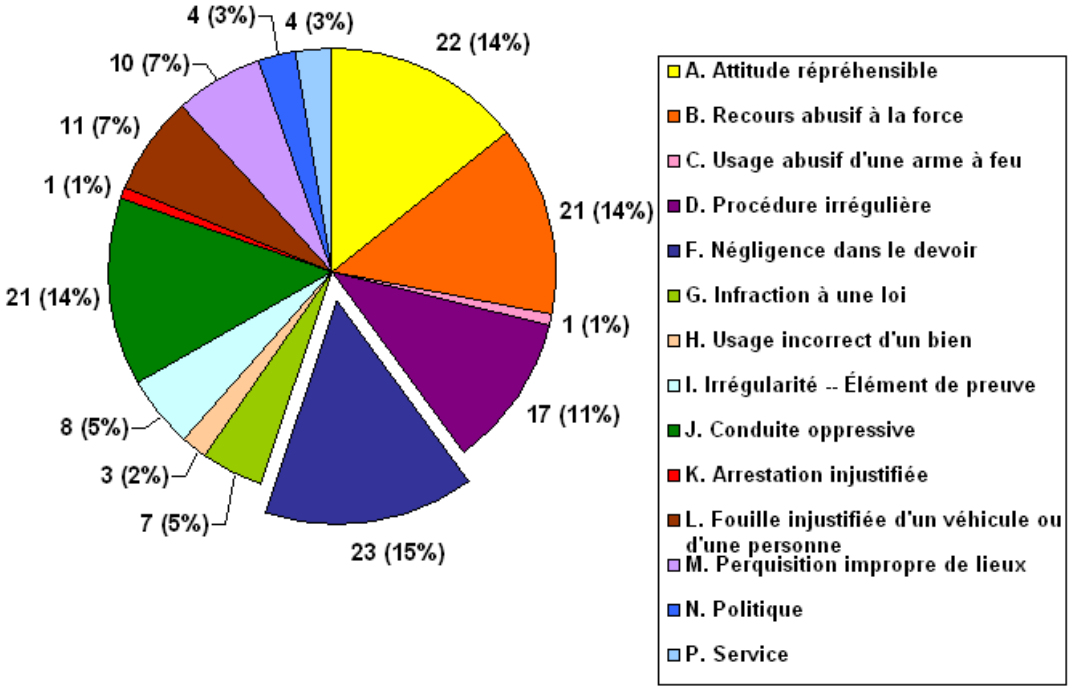
Les territoires : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 153 allégations ont été formulées contre des membres dans les territoires, ce qui représente une moyenne de 2,6 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes étaient liées à une « négligence dans le devoir » (15 %), à une « attitude répréhensible » (14 %), au « recours abusif à la force » et à la « conduite oppressive » (14 % chacune). Cela est différent de 2007, où les allégations les plus courantes étaient liées aux « recours abusif à la force » suivies avec moins d'occurrences par des allégations liées à une « attitude répréhensible » et à la « conduite oppressive ».

Les territoires : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes des territoires portaient sur « l'attitude » (16 %), le « service » (11 %) et « l'arrestation » (10 %).

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, les problèmes courants seront mentionnés pour les allégations les plus fréquentes :

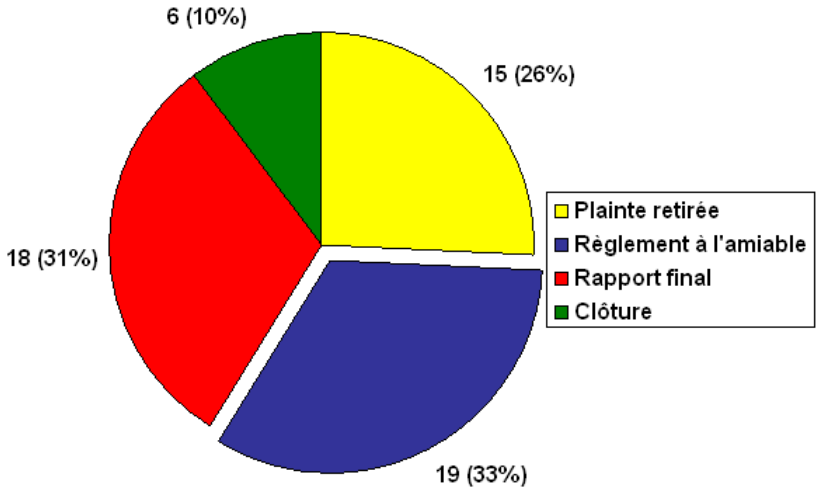
- les principaux problèmes liés aux allégations de « négligence dans le devoir » portaient sur le « service » (17 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (14 %);
- les principaux problèmes liés aux allégations « d'attitude répréhensible » portaient sur « l'attitude » (33 %) ainsi que la « qualité de l'enquête criminelle » et le « service » (les deux à 9 %);
- les principaux problèmes liés aux allégations de « recours abusif à la force » portaient sur « l'arrestation » (12 %) et la « violence physique par des agents de police » (11 %);
- les principaux problèmes liés aux plaintes qui comportaient des allégations de « conduite oppressive » incluaient le « service » (12 %) et la « saisie » (10 %).

Les territoires : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre d'allégations	%
Alcool/drogues/pas de consommation	4	2 %
Armes mortelles	2	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	2	1 %
Arrestation	17	10 %
Attitude	28	16 %
Collectivité autochtone	1	1 %
Communication/divulgation de renseignements	1	1 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	1	1 %
Détention	9	5 %
Droit à un avocat	2	1 %
Fouille	4	2 %
Garde d'enfant	1	1 %
Incidents liés à des véhicules	9	5 %
Interaction avec les jeunes	3	2 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	3	2 %
Intervention en cas de violence conjugale	3	2 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	1	1 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	2	1 %
Intoxication	9	5 %
Introduction	3	2 %
Langage offensant	1	1 %
Litige civil/aucun enfant	2	1 %
Maladie mentale	2	1 %
Matériel de contrainte	1	1 %
Politique	1	1 %
Produits chimiques irritants	2	1 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public	1	1 %
Qualité de la prise de notes	1	1 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	12	7 %
Saisie	3	2 %
Service	18	11 %
Soins médicaux	5	3 %
Soins sous garde	4	2 %
Usage incorrect d'un bien	3	2 %
Violence physique par des agents de police	10	6 %
Total	**171**	

Décision sur les plaintes[64]

Les territoires : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues des territoires, 18 (31 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Cela est inférieur à la moyenne à l'échelle de l'organisation (43 %) et constitue une diminution comparativement au 40 % enregistrés en 2007. Ces rapports ont permis de formuler des décisions au sujet de 44 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'une enquête et d'un rapport final étaient liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et au « recours abusif à la force ».

En général, les conclusions de la GRC n'appuyaient pas les allégations, puisque 80 % des allégations ont été rejetées. Plus précisément, lorsqu'on s'attarde à chaque allégation, on se rend compte que la GRC n'a pas appuyé les allégations de 67 % à 100 % du temps. La seule exception touche les allégations de « procédure irrégulière ». Dans ces cas-là, les allégations ont été appuyées par les conclusions 80 % du temps. En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force » et « d'usage abusif d'une arme à feu », la GRC n'a pas appuyé les allégations 100 % du temps. En ce qui a trait aux allégations liées à une « infraction à une loi », la division « V » a appuyé deux (2) des six (6) allégations (33 %).

[64] Dans la section sur les décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, le nombre d'allégations réglées grâce à chaque type de décision a été divisé par le nombre total d'allégations du genre. Ces nombres ont ensuite été comparés d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie pas plus courante.

Règlements à l'amiable

On a conclu des règlements à l'amiable dans 33 % des cas, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne à l'échelle de l'organisation (34 %) et qui constitue une augmentation par rapport aux 28 % en 2007. Des 27 allégations réglées de cette façon, les allégations qui étaient les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « attitude répréhensible » et à la « conduite oppressive ».

Retraits

Dans 26 % des décisions reçues des territoires, le plaignant a retiré sa plainte. Il s'agit d'un pourcentage beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation (16 %), mais d'une diminution par rapport aux 28 % en 2007. En tout, 23 allégations ont été traitées de cette manière. Les allégations « d'attitude répréhensible » et de « négligence dans le devoir » étaient celles qui étaient le plus susceptibles d'être retirées.

Dans toutes les divisions des territoires, le pourcentage de plaintes retirées était beaucoup plus élevé que le pourcentage pour l'ensemble de l'organisation (d'au moins dix pour cent). Il s'agit d'un fait préoccupant pour la Commission, puisqu'il donne à penser que des plaintes sont retirées de manière inappropriée et que des règlements à l'amiable sont enregistrés par erreur comme étant des retraits sur le formulaire 4110.

Clôtures (avis écrit de la décision)[65]

En 2008, 10 % des décisions reçues des territoires ont été terminées par un avis écrit de la décision, soit 59 allégations. Les allégations qui étaient les plus susceptibles de faire l'objet d'une clôture en vertu d'alinéas incluent les allégations de « perquisition impropre de lieux », de « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et de « procédure irrégulière ». Le motif de clôture le plus souvent invoqué était l'alinéa *c*).

[65] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[66]

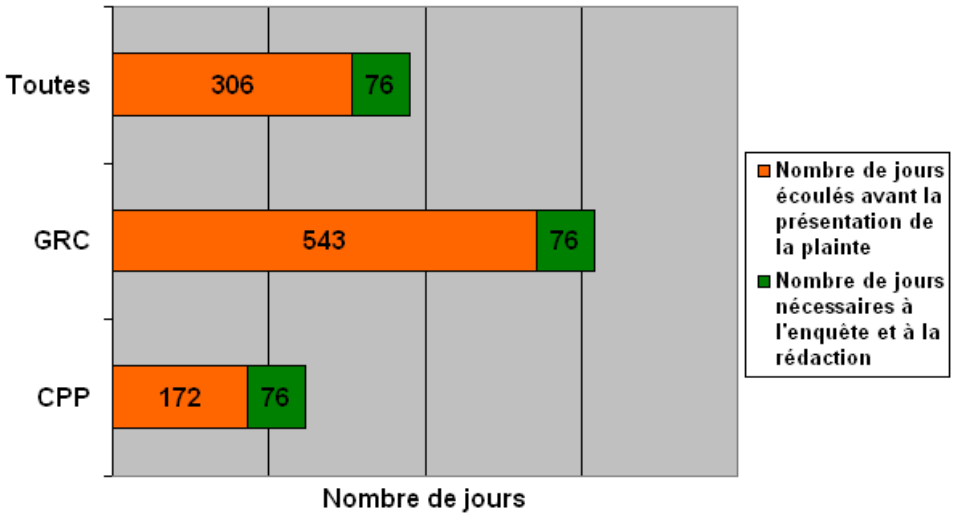
En moyenne, il a fallu attendre 76 jours avant qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC de 103 jours. Il s'agit aussi d'une diminution par rapport à la moyenne de 99 jours en 2007. Le nombre moyen de jours nécessaire pour rendre une décision sur une plainte déposée à la Commission était 76 jours, le même que pour les plaintes déposées à la GRC.

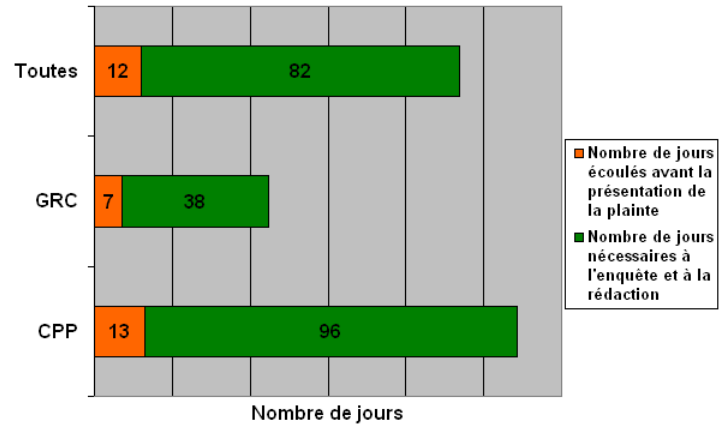
Habituellement, dans cette division, les plaignants ont attendu 306 jours après l'incident avant de déposer une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 172 jours après un incident pour déposer une plainte à la Commission, tandis que les plaignants qui déposaient leurs plaintes devant la GRC ont attendu 543[67] jours en moyenne après la date de l'incident.

[66] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

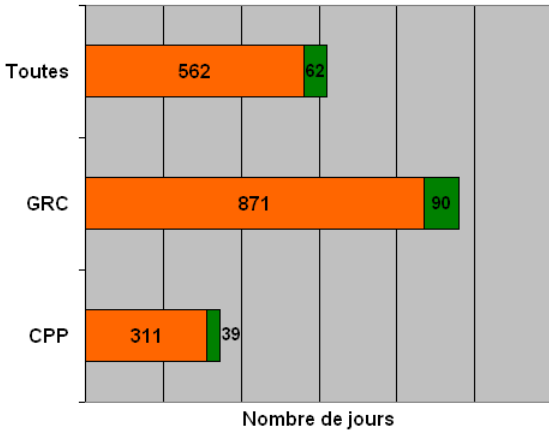
[67] Les plaignants ont attendu de 0 à 10 311 jours; c'est grâce à ces données que la moyenne a été calculée. Un des cas était lié à un incident datant de 1980, ce qui a contribué à fausser la moyenne. Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Les territoires : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées

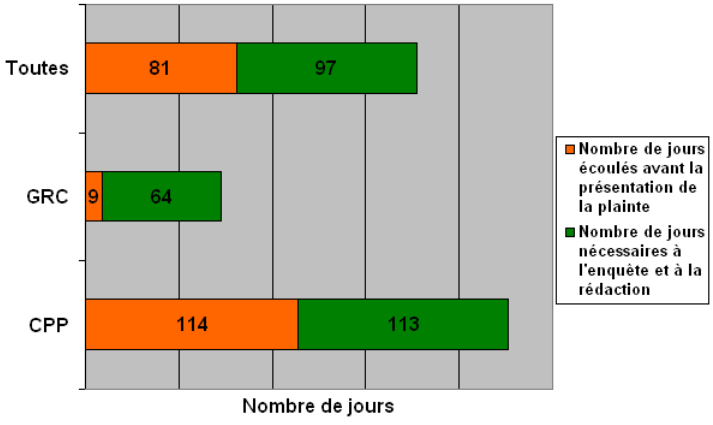




Division « G »



Division « M »



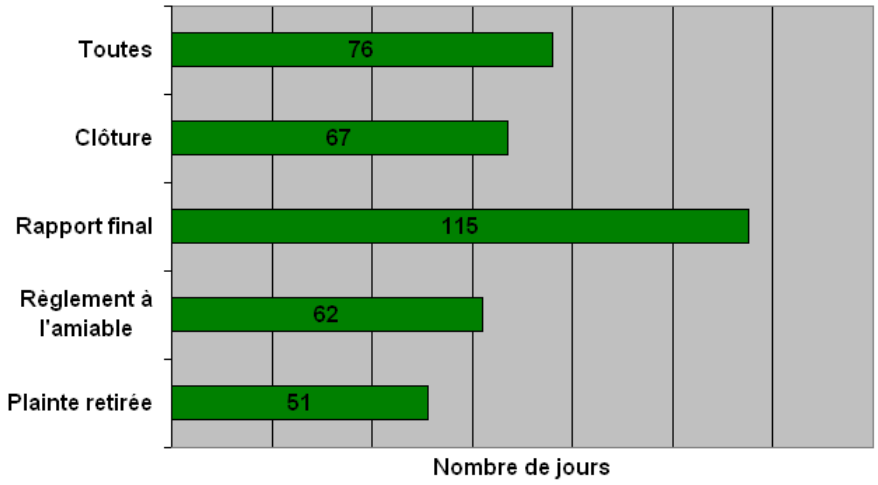
Division « V »

Le nombre moyen de jours que la Commission a attendu avant de recevoir une décision sur une plainte des territoires était 45 jours pour les plaintes déposées à la Commission comparativement aux 48 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport à 2007, alors que les chiffres étaient 148 et 76, respectivement.

Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes en fonction du type de décision :

- il a fallu 115 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, il s'est écoulé 661 jours, en moyenne, avant que le plaignant dépose sa plainte initiale;
- il a fallu 67 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. En moyenne, les plaignants ont attendu 540 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 51 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. En moyenne, les plaignants ont attendu 45 jours avant de déposer une plainte qu'ils ont par la suite retirée;
- il a fallu 62 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. En moyenne, les plaignants ont attendu 102 jours avant de déposer une plainte qui allait faire l'objet d'un tel règlement.

Les territoires : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies pour les trois types d'allégations les plus courantes.

- Dans le cas des allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 107 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 204 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.
- Dans le cas des allégations liées à une « attitude répréhensible », il a fallu 45 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 105 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.

- Dans le cas des allégations de « recours abusif à la force », il a fallu 92 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 15 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.
- Dans le cas des allégations de « conduite oppressive », il a fallu 112 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 343 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à une allégation de ce type.

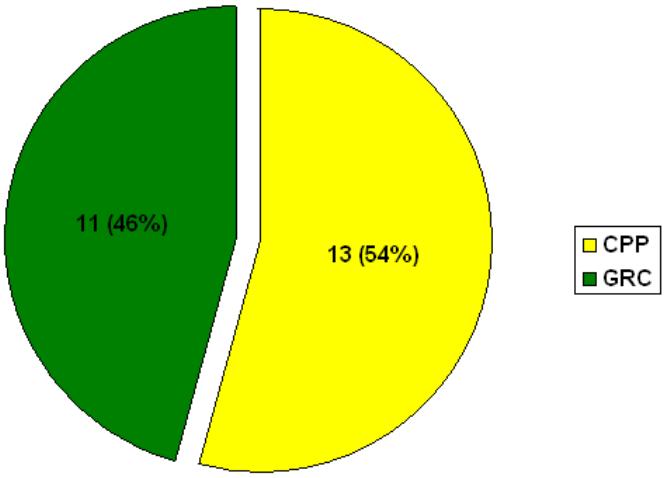
A-RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

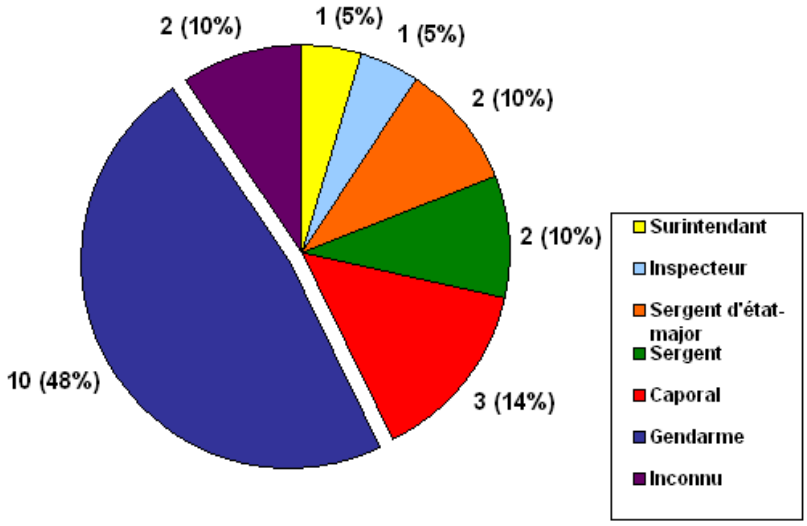
La Commission a reçu 24 décisions sur les plaintes de la division « A », dont 13 (54 %) ont été déposées à la Commission et 11 (46 %), à la GRC. La grande majorité des plaintes (67 %) venaient d'un détachement dont on n'a pas précisé le nom (inconnu).

Division « A » : Nombre de plaintes



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « A » est 1,1, les gendarmes (48 %) étant le grade le plus souvent mentionné dans les plaintes.

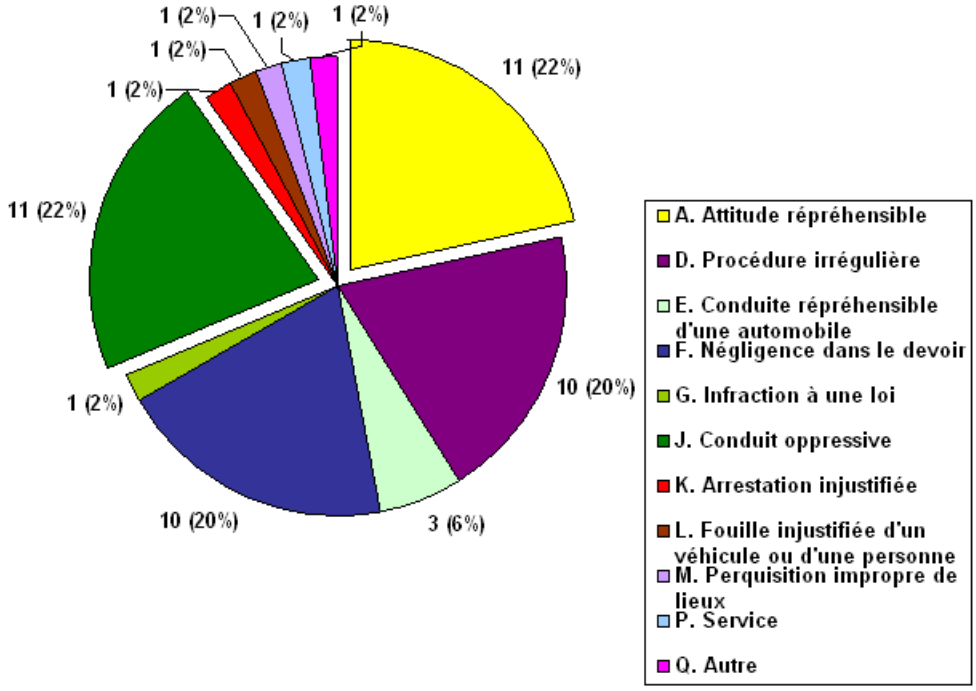
Division « A » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 51 allégations ont été formulées contre des membres dans la division « A », soit une moyenne de 2,1 allégations par plainte. Les deux allégations les plus souvent mentionnées étaient liées à une « attitude répréhensible » et à la « conduite oppressive » (les deux à 22 %), suivies d'allégations de « négligence dans le devoir » et de « procédure irrégulière » (20 % pour les deux).

Division « A » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçues, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les deux problèmes les plus courants qui ont été soulevés dans les plaintes portaient sur « l'attitude » (28 %) et le « service » (18 %). En 2007, les problèmes les plus courants cernés portaient sur la « qualité de l'enquête criminelle » (26 %) et « l'attitude » (17 %).

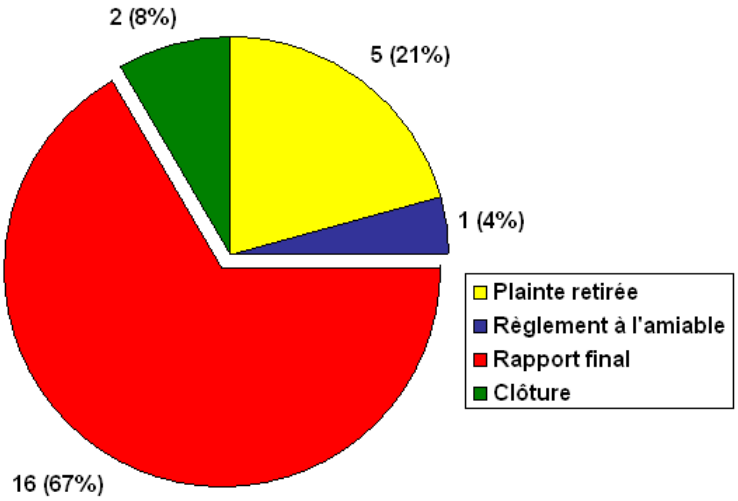
Division « A » : Problèmes cernés par la Commission

Problèmes	Nombre de plaintes	%
Arrestation	1	2 %
Attitude	17	28 %
Communication/divulgation de renseignements	3	5 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	2 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	2	3 %
Conflit d'intérêts	1	2 %
Droit à un avocat	1	2 %
Fouille	4	7 %
Incidents liés à des véhicules	10	17 %
Maladie mentale	2	3 %
Politique	1	2 %
Programme de protection des témoins	1	2 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	2 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	1	2 %
Saisie	2	3 %
Sécurité nationale	1	2 %
Service	11	18 %
Total	**60**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, les problèmes les plus courants associés aux quatre allégations les plus fréquentes sont analysés : pour ce qui est des plaintes liées à des allégations « d'attitude répréhensible », les problèmes les plus courants portaient sur « l'attitude » (46 %) et les « incidents liés à des véhicules » (29 %). En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », le principal problème portait sur « l'attitude » (29 %). En outre, les problèmes liés aux interactions avec les personnes atteintes de « maladie mentale » ainsi que les problèmes relatifs aux « fouilles » et « saisies » représentaient chacun 14 % des problèmes. Le problème le plus fréquemment mentionné concernant les deux catégories d'allégations liées à la « négligence dans le devoir » et à une « procédure irrégulière » visait le « service » (41 % et 24 % respectivement).

Décision sur les plaintes[68]

Division « A » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes reçues par la Commission, 67 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Dans ces rapports, une décision a été rendue relativement à 37 allégations, la plus courante étant liée à une « procédure irrégulière ». Fait intéressant, les conclusions de la GRC ont appuyé seulement deux (2) allégations des plaignants (une [1] « d'attitude répréhensible » et une [1] de « négligence dans le devoir »).

Règlements à l'amiable

Dans un cas (4 %), la plainte a fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Cette plainte était liée à des allégations « d'attitude répréhensible » et de « négligence dans le devoir ».

Retraits

Il y a eu retrait des plaintes dans 21 % des cas, ce qui place les retraits au deuxième rang des façons les plus courantes de régler une plainte. Cela est très différent de 2007, où seulement 6 % des plaintes du public ont été retirées. Les retraits ont permis de régler sept (7) allégations, les plus courantes étant liées à une « attitude répréhensible » et liée à une « conduite oppressive ».

---

[68] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

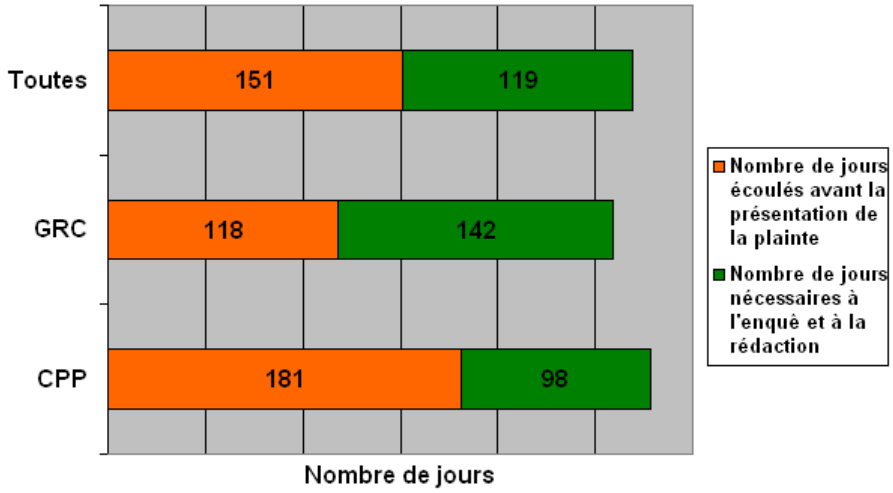
Clôtures (avis écrit de la décision)[69]

Deux (2) plaintes ont fait l'objet d'un avis écrit de la décision, ce qui représente huit pour cent (8 %) des décisions sur les plaintes. Dans un cas, l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été mentionné et, dans l'autre, on a mis un terme à l'enquête conformément à l'alinéa *c*). Ces clôtures ont permis de régler quatre (4) allégations, la plus courante étant liée à une « attitude répréhensible ».

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[70]

En moyenne, la division a eu besoin de 119 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est légèrement au-dessus de la moyenne nationale de la GRC (103 jours), mais constitue une diminution par rapport à 2007 (137 jours). En moyenne, un plaignant a attendu 151 jours avant de déposer une plainte.

Division « A » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'organisation où elles ont été déposées



Le nombre moyen de jours pour rendre une décision était de 98 jours dans le cas des plaintes déposées à la Commission comparativement à 142 jours pour les plaintes déposées à la GRC. En 2007, le nombre moyen de jours pour rendre une décision était 182 pour les plaintes déposées à la Commission et 63 pour les plaintes déposées à la GRC. En moyenne,

---

[69] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

[70] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

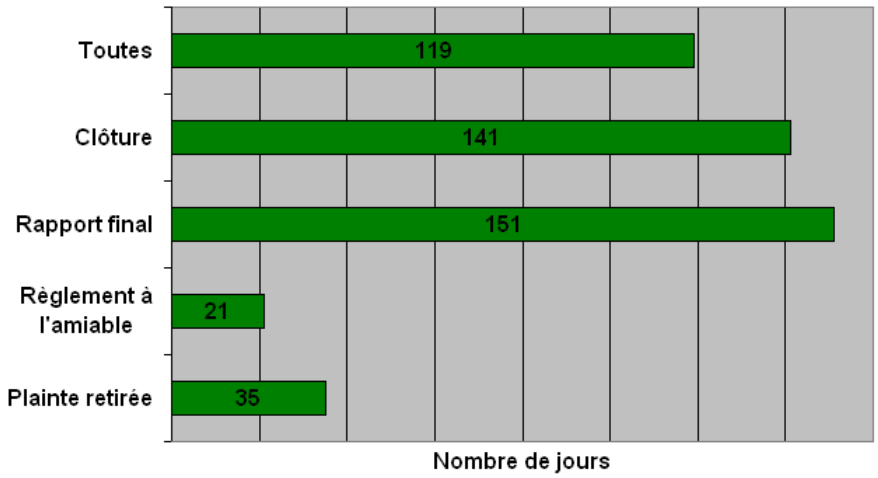
les plaignants ont attendu 181 jours après l'incident avant de déposer une plainte à la Commission, tandis que les plaignants attendaient seulement 118 jours après l'incident avant de déposer une plainte à la GRC.

Le nombre moyen de jours qu'a dû attendre la Commission avant de recevoir une décision sur une plainte de la division a été de 97 pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 39 pour les plaintes déposées à la GRC.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 151 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 202 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 141 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. En moyenne, les plaignants ont attendu 175 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 35 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 10 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- sans oublier que seulement une plainte a fait l'objet d'un règlement à l'amiable, mentionnons qu'il a fallu 21 jours pour conclure ce règlement à l'amiable. Dans ce cas, le plaignant avait attendu 29 jours avant de déposer sa plainte initiale.

Division « A » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction des types d'allégations les plus courants :

- en ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », il a fallu 130 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 161 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 103 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 230 jours après l'incident pour déposer une plainte.
- En ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », il a fallu 126 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 33 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

B-TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

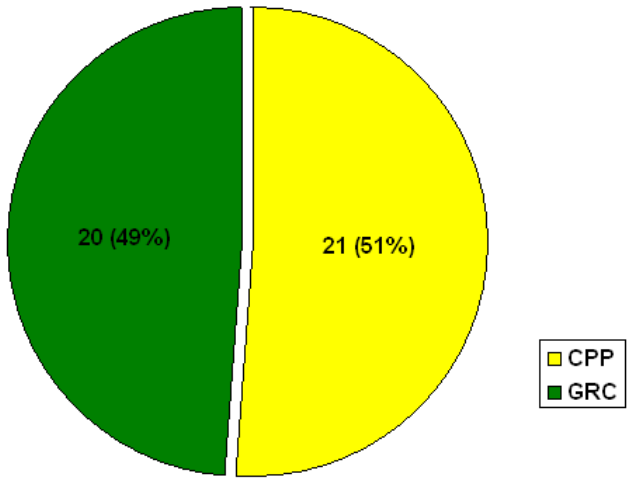
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 41 décisions sur les plaintes déposées en 2008. Vingt dossiers de plaintes (49 %) ont été déposés à la GRC, tandis que 21 (51 %) ont été déposés à la Commission.

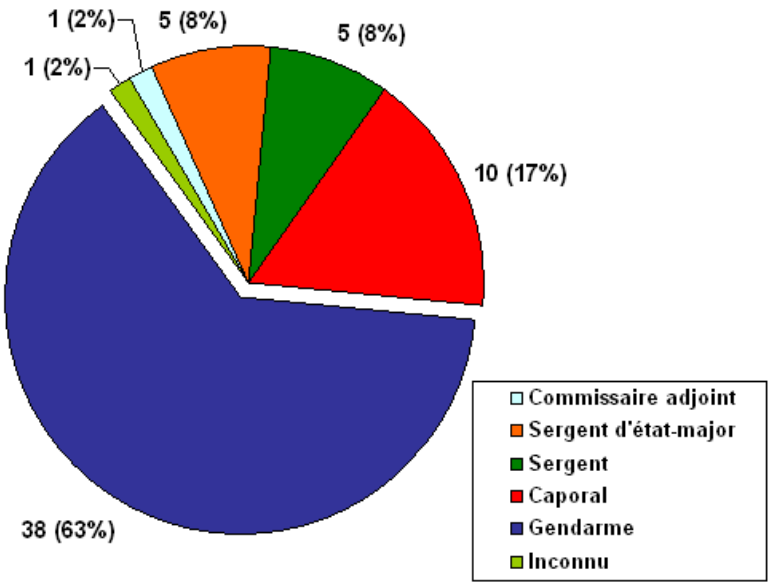
Ces décisions ont été analysées au niveau des détachements. Les détachements mentionnés le plus souvent dans les décisions sur les plaintes reçues incluent le détachement de Placentia (20 %), suivi du détachement de Burin-St. Johns S/D (10 %). Les détachements de Glovertown et St. Johns (quartier général de la division) ont reçu trois (3) plaintes chacun (7 % chaque).

Division « B » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « B » est 1,5, les gendarmes (63 %) étant le grade le plus souvent mentionné dans les plaintes, suivis des caporaux (17 %).

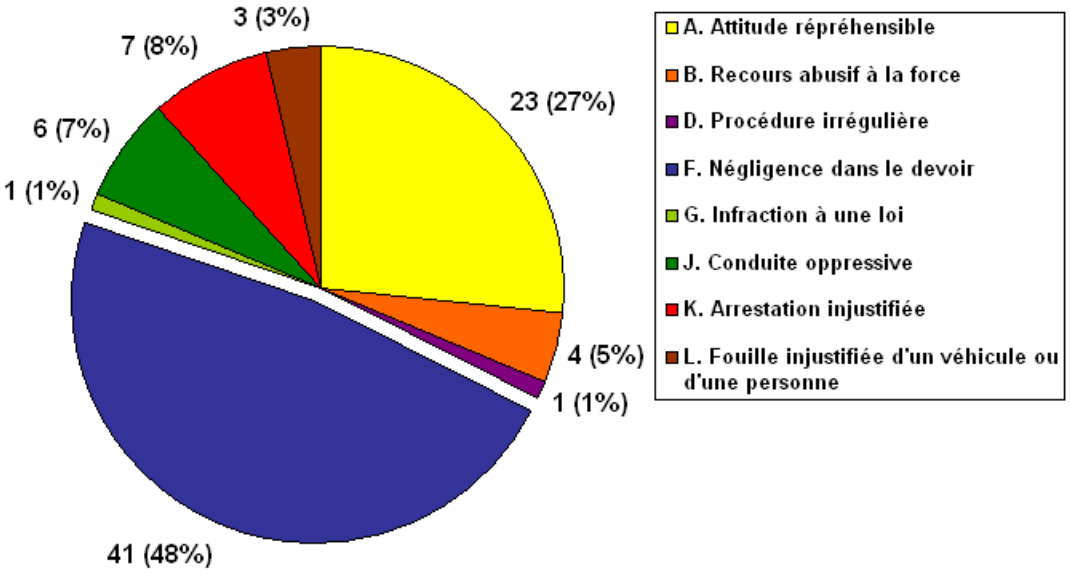
Division « B » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 86 allégations ont été formulées, soit une moyenne de 2,1 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (48 %), à une « attitude répréhensible » (27 %) et à une « arrestation injustifiée » (8 %). Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements.

Division « B » : Ventilation des allégations



Pour le détachement de Placentia, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (47 %) et à « l'attitude

répréhensible » (40 %). Le type d'allégation le plus courant du détachement Burin-St. Johns S/D et du détachement de Glovertown était la « négligence dans le devoir » (69 % et 50 %). Enfin, le type d'allégation le plus courant pour le détachement de St. Johns S (quartier général de division) était « l'attitude répréhensible » (67 %).

Les allégations ont aussi fait l'objet d'une analyse en fonction du type de décision. Dans le cadre des plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », la GRC a souvent produit un rapport final (85 %). Il en va de même pour les allégations liées à une « attitude répréhensible » (70 %). Les allégations « d'arrestation injustifiée » ont été réglées au moyen d'un rapport final dans 86 % des cas.

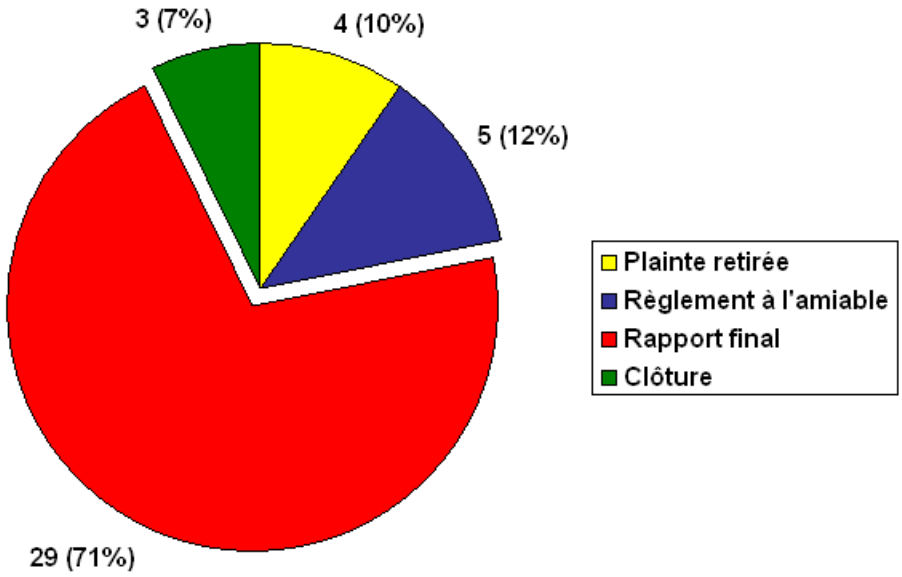
Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus fréquemment soulevés dans les plaintes de cette division étaient la « qualité de l'enquête criminelle » (18 %), « l'attitude » (14 %) et le « service » (13 %).

Division « B » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	3	2 %
Armes mortelles	1	1 %
Arrestation	11	8 %
Attitude	18	14 %
Communication/divulgation de renseignements	4	3 %
Détention	2	2 %
Droit à un avocat	1	1 %
Fouille	3	2 %
Garde d'enfant	2	2 %
Incidents liés à des véhicules	10	8 %
Interaction avec les jeunes	3	2 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	5	4 %
Intervention en cas de violence conjugale	1	1 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	5	4 %
Intoxication	4	3 %
Langage offensant	1	1 %
Maladie mentale	1	1 %
Participation de jeunes	3	2 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	3	2 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	23	18 %
Saisie	1	1 %
Service	17	13 %
Soins médicaux	1	1 %
Soins sous garde	2	2 %
Usage incorrect d'un bien	2	2 %
Violence physique par des agents de police	4	3 %
Total	**131**	

Décision sur les plaintes[71]

Division « B » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions relatives aux plaintes que la Commission a reçues, 71 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ces rapports formulaient des décisions relatives à 70 allégations, l'allégation la plus courante étant « négligence dans le devoir ».

De ces 70 allégations, seulement deux (2) ont été appuyée s(arrestation injustifiée), soit 3 % du nombre total d'allégations. En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force » et « infraction à une loi »), la GRC a rejeté les cinq (5) allégations.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte. Ces règlements ont été utilisés dans 12 % des cas, soit six (6) allégations. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un règlement à l'amiable était « attitude répréhensible ».

[71] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie pas plus courante.

Retraits

Dans 10 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont permis de clore le dossier de six (6) allégations, dont les plus courantes étaient liées à une « attitude répréhensible » et à une « négligence dans le devoir ».

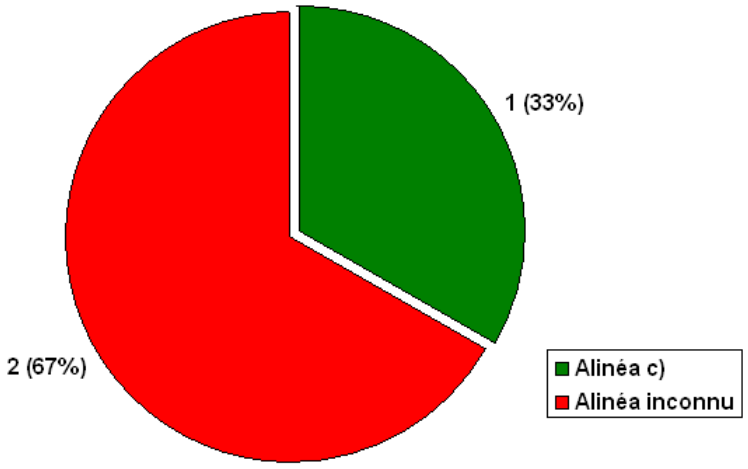
Clôtures (avis écrit de la décision)[72]

En 2008, 7 % des décisions fournies par la division « B » ont entraîné l'émission d'un avis écrit de la décision, représentant quatre (4) allégations. En revanche, en 2007, des avis écrits de la décision ont été émis pour 20 % des décisions provenant de la division « B ».

Les allégations qui ont fait l'objet d'une clôture en 2008 étaient liées à une « attitude répréhensible » (2), à une « procédure irrégulière » (1) et à une « négligence dans le devoir » (1).

Dans deux (2) des trois (3) décisions sur les plaintes, l'alinéa de clôture n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision. Dans l'autre cas, il s'agissait de l'alinéa *c*).

Division « B » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



[72] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

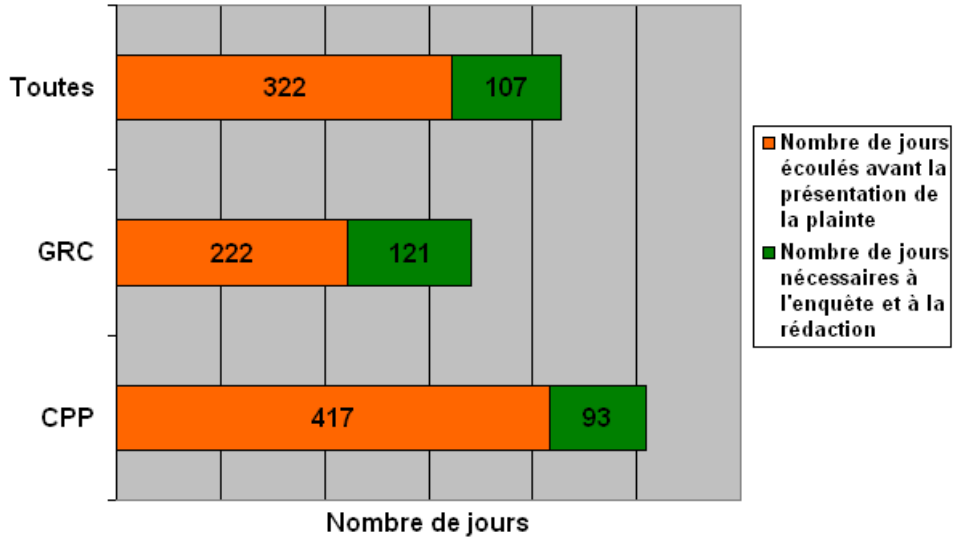
a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[73]

En moyenne, il a fallu 107 jours après qu'une plainte a été déposée pour qu'une décision soit rendue. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 103 jours. Il s'agit toutefois d'une légère augmentation par rapport à la moyenne de 99 jours en 2007. Il a fallu 93 jours, en moyenne, pour rendre une décision liée aux plaintes déposées à la Commission, comparativement à 121 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Habituellement, les plaignants ont attendu 322 jours après l'incident avant de déposer une plainte initiale. En moyenne, les plaignants ont attendu 417[74] jours après l'incident avant de déposer une plainte auprès de la Commission, comparativement à 222 jours après l'incident pour les plaintes déposées auprès de la GRC.

Division « B » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de jours nécessaires pour que la Commission reçoive la décision sur la plainte de cette division a été de 32 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement aux 22 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

---

[73] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[74] Les plaignants ont attendu de 0 à 5 392 jours; c'est grâce à ces données que la moyenne a été calculée. Un des cas était lié à un incident datant de 1994, ce qui a contribué à fausser la moyenne. Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée. Dans un cas, un plaignant a attendu plus de 3 700 jours avant de déposer une plainte officielle devant la Commission.

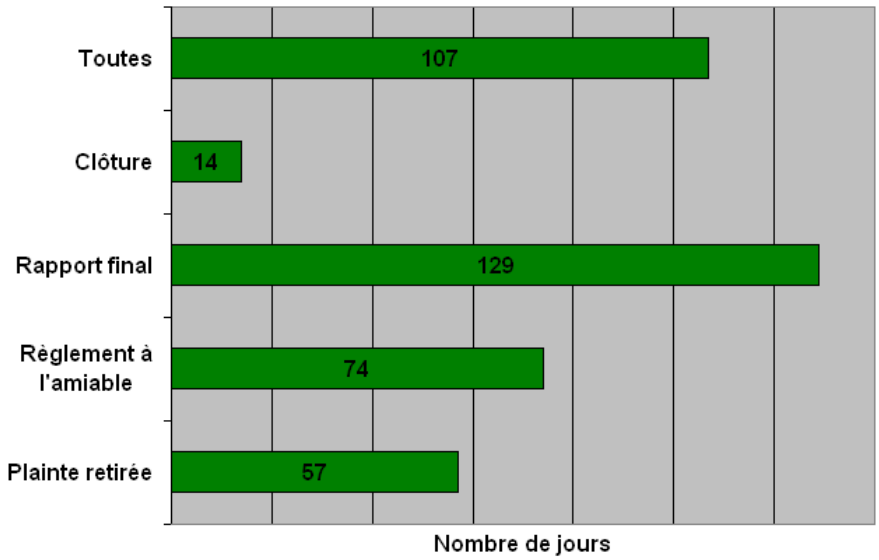
Les délais de traitement des plaintes ont aussi fait l'objet d'une analyse pour quatre détachements de la division « B » qui avaient fourni le plus de décisions sur les plaintes :

- Il a fallu109 jours au détachement de Placentia pour rendre une décision à compter de la déposition d'une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 167 jours après l'incident avant de déposer une plainte.
- Il a fallu en moyenne 81 jours au détachement de Burin-St. Johns S/D pour rendre une décision à compter de la déposition d'une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 187 jours après l'incident avant de déposer une plainte.
- Il a fallu en moyenne 118 jours au détachement de Glovertown pour rendre une décision à compter de la déposition d'une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 1 898 jours après l'incident avant de déposer une plainte.
- Il a fallu 13 jours, en moyenne, au détachement de St. Johns S (quartier général de la division) pour rendre une décision à compter de la déposition d'une plainte. En moyenne, les plaignants attendaient 82 jours après l'incident avant de déposer une plainte.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- Il a fallu 129 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, il s'est écoulé en moyenne 250 jours avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- Il a fallu 74 jours, en moyenne, avant qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, il s'est écoulé 19 jours, en moyenne, avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- Il a fallu 14 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. Dans ces cas, il s'est écoulé 1 876 jours, en moyenne, avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.
- Il a fallu 57 jours, en moyenne, pour que la plainte soit retirée. Dans ces cas, il s'est écoulé 57 jours, en moyenne, avant que le plaignant dépose sa plainte initiale.

Division « B » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Des lignes du temps des plaintes ont pu être établies en fonction du type d'allégation. Nous nous sommes concentrés sur les trois types d'allégations les plus courantes. Les délais ont été les suivants :

- allégations de « négligence dans le devoir » : en moyenne, il a fallu 120 jours pour qu'une décision soit rendue. Habituellement, les plaignants ont attendu 521 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation;
- allégations « d'attitude répréhensible » : en moyenne, il a fallu 74 jours pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 54 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation;
- allégations « d'arrestation injustifiée » : il a fallu 124 jours, en moyenne, pour rendre une décision après qu'une plainte a été déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 76 jours avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans le cas des plaintes de la division « B » liées à des allégations « d'infraction à une loi », il a fallu 281 jours, en moyenne, pour rendre une décision (délai le plus long), ce qui laisse croire que ces types de préoccupations peuvent exiger des enquêtes plus minutieuses et plus longues. Cette interprétation est appuyée par le constat que les plaintes liées à ce type d'allégation ont toutes entraîné la production d'un rapport final.

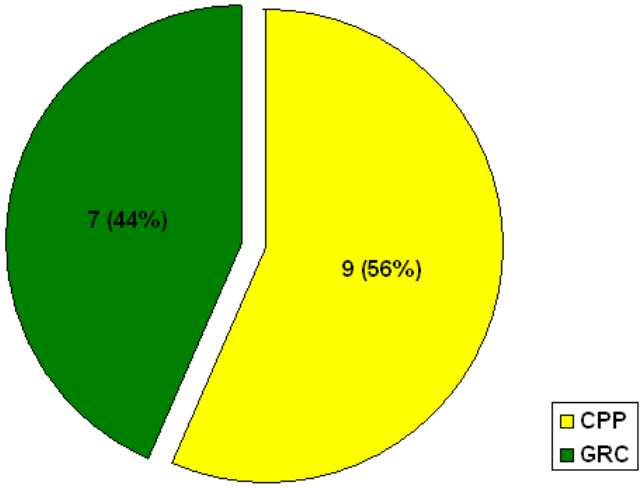
C-QUÉBEC

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

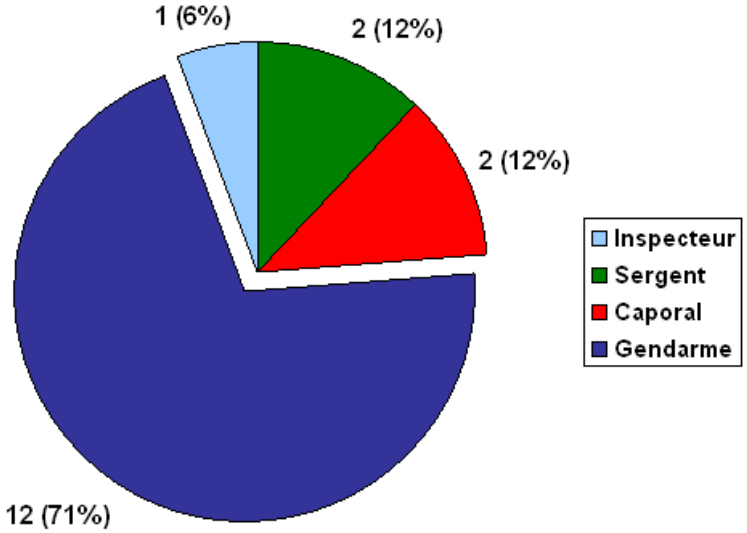
La Commission a reçu 16 décisions sur les plaintes. Cinquante-six pour cent des plaintes avaient été déposées à la Commission, et 44 %, à la GRC.

Division « C » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes est de 1,2. Les grades les plus souvent mentionnés sont ceux de gendarme (71 %) ainsi que de caporal et de sergent (12 %).

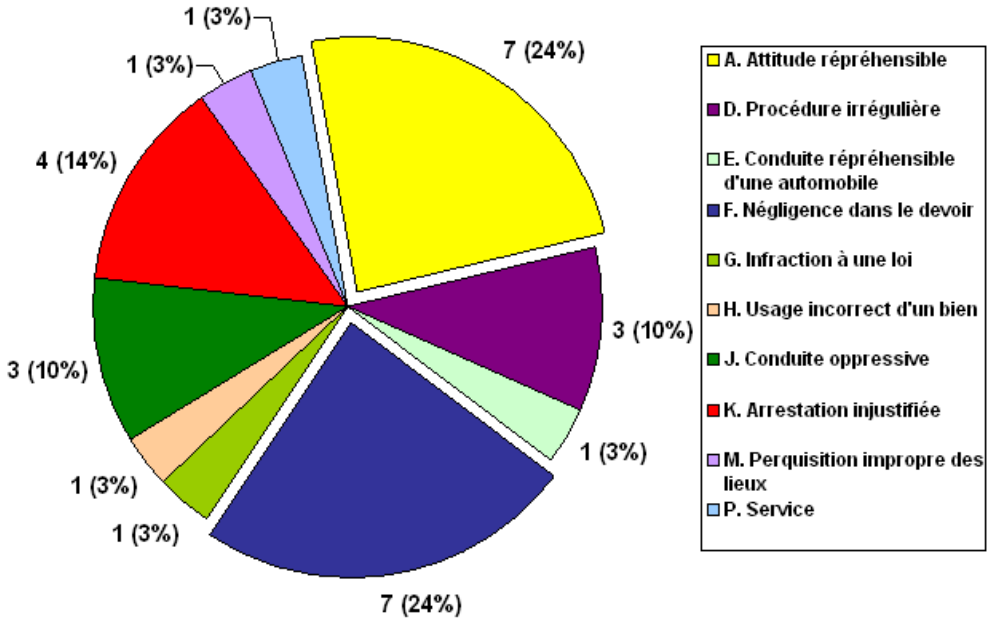
Division « C » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 29 allégations ont été formulées, ce qui donne une moyenne d'environ 1,8 allégation par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à une « attitude répréhensible » (24 %), à la « négligence dans le devoir » (24 %) et à une « arrestation injustifiée » (14 %).

Division « C » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les quatre problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes portaient sur « l'attitude » (30 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (12 %), « l'arrestation » (9 %) et « l'usage incorrect d'un bien » (9 %).

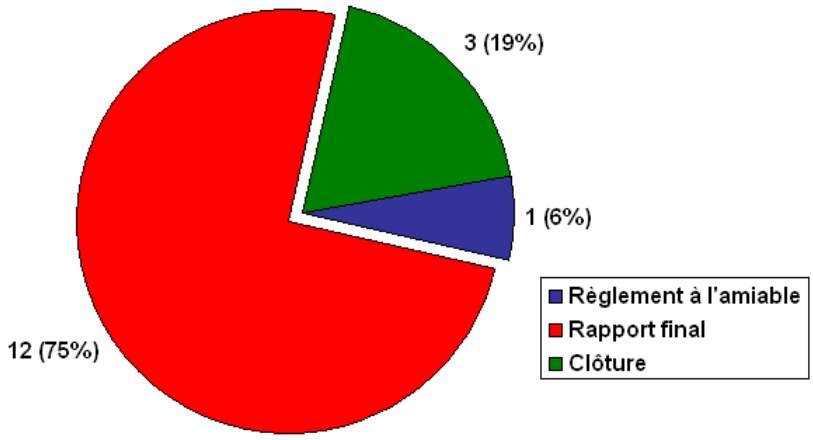
Division « C »: Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Arrestation	3	9 %
Attitude	10	30 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	1	3 %
Conflit d'intérêts	1	3 %
Fouille	2	6 %
Introduction	2	6 %
Langage offensant	1	3 %
Politique	1	3 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	4	12 %
Saisie	2	6 %
Service	2	6 %
Soins médicaux	1	3 %
Usage incorrect d'un bien	3	9 %
Total	**33**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Aux fins de la présente étude, voici les problèmes courants pour les trois allégations les plus fréquentes : en ce qui a trait aux plaintes liées aux allégations « d'attitude répréhensible », les principaux problèmes portaient sur « l'attitude » (58 %), « l'arrestation » (17 %) et les « soins médicaux » (17 %). Les principaux problèmes liés aux allégations de « négligence dans le devoir » incluaient la « qualité de l'enquête criminelle » (25 %), le « service » (19 %), ainsi que « l'arrestation », « l'attitude » et le « conflit d'intérêts » (13 % chacun).

Décision sur les plaintes[75]

Division « C » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes qu'a reçues la Commission, 75 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ce pourcentage est beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation (43 %).

Ces rapports ont permis de rendre des décisions sur 21 allégations, dont trois (3) ont été appuyées par la GRC. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient liées à une « attitude répréhensible » et à la « négligence dans le devoir ». Aucune plainte liée à des allégations graves n'a été déposée dans cette division.

Règlements à l'amiable

Seulement un règlement à l'amiable a été reçu de cette division, et il était lié à une allégation de « conduite répréhensible d'une automobile ».

Retraits

Aucune des décisions sur les plaintes reçues par la Commission de la division « C » n'indiquait qu'il y avait eu retrait de la plainte.

Clôtures (avis écrit de la décision)[76]

[75] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

En 2008, en moyenne, un avis écrit de la décision a été produit dans 19 % des décisions reçues. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'une clôture était liée à une « procédure irrégulière ».

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[77]

En moyenne, il a fallu 109 jours à la division pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC de 103 jours et constitue une diminution par rapport à 2007 (130 jours). Si on ventile davantage les données, le nombre moyen de jours pour rendre une décision quand les plaintes étaient déposées à la Commission est 110, comparativement à 108 jours pour celles déposées à la GRC.

En général, il s'est écoulé 352 jours avant qu'un plaignant dépose une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 389 jours après l'incident pour déposer une plainte auprès de la Commission, comparativement à 304 jours après l'incident pour les plaintes déposées auprès de la GRC[78].

---

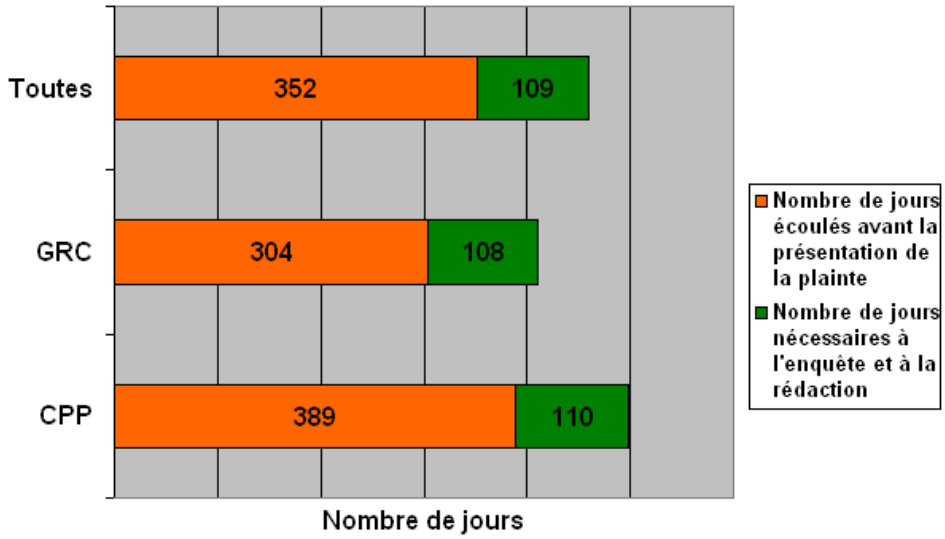
[76] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

[77] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[78] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « C » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées

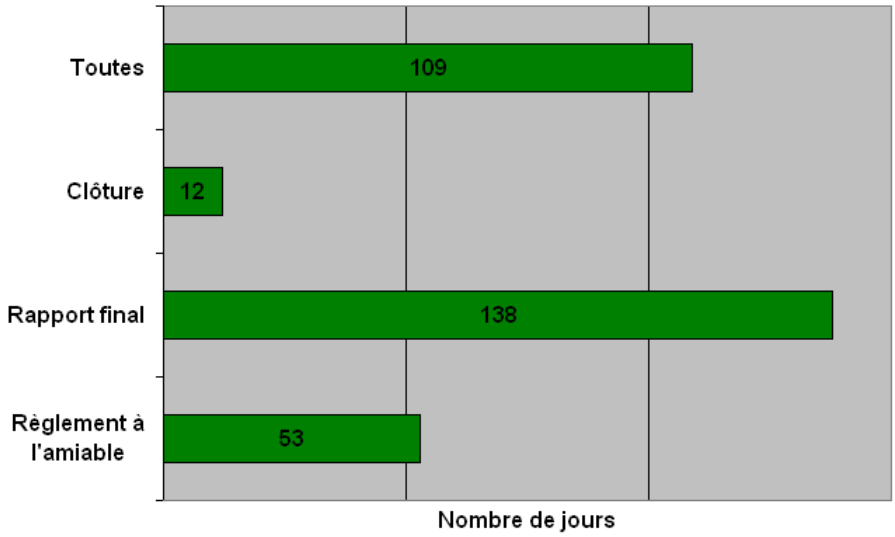


Le nombre moyen de jours pendant lesquels la Commission a attendu pour recevoir les décisions sur les plaintes de cette division a été 11 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 17 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 138 jours, en moyenne pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, il s'est écoulé environ 360 jours avant que le plaignant dépose une plainte entraînant ce type de décision;
- il a fallu 12 jours pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. En général, il s'est écoulé 437 jours avant qu'un plaignant présente une plainte qui se concluait par ce type de décision;
- il a fallu 53 jours pour conclure le seul règlement à l'amiable de cette division. La plainte a été réglée le jour même où elle a été déposée.

Division « C » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été déterminées en fonction du type d'allégation. Les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courantes sont présentées ci-dessous :

- allégations « d'attitude répréhensible » : il a fallu 127 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 12 jours après l'incident avant de déposer une plainte;
- allégations de « négligence dans le devoir » : il a fallu 116 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 577 jours après l'incident avant de déposer une plainte;
- allégations « d'arrestation injustifiée » : il a fallu 220 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue, soit la moyenne la plus longue pour rendre une décision dans cette division. En moyenne, les plaignants ont attendu 410 jours après l'incident pour déposer une plainte.

Il convient de signaler que, dans la division « C », on a dû attendre 220 jours, en moyenne, pour que les plaintes liées aux allégations « d'arrestation injustifiée » soient réglées (le délai le plus long).

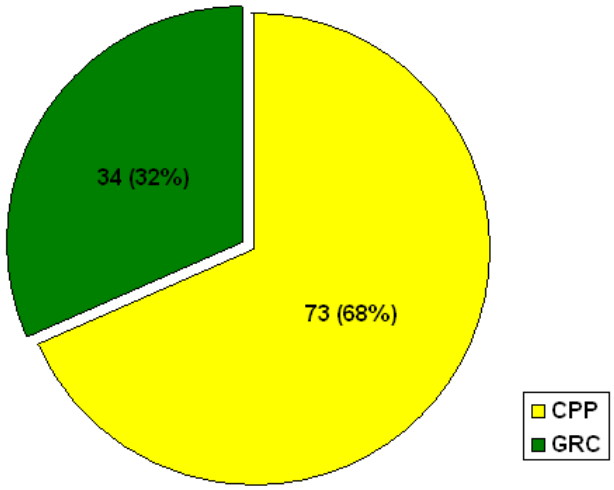
D-MANITOBA

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 107 décisions sur les plaintes, dont 68 % ont été déposées à la Commission, tandis que 32 % ont été déposées à la GRC.

Division « D » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées

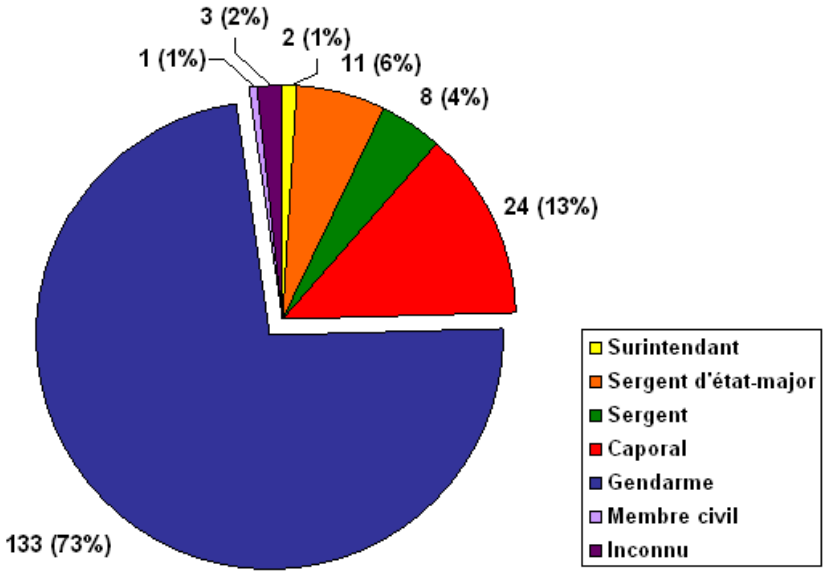


Les décisions sur les plaintes ont été analysées au niveau des détachements. Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes incluent les détachements de Thompson (10 %), The Pas (8 %) et de Selkirk (8 %). Après avoir comparé ces trois détachements, nous avons déterminé ce qui suit :

- en ce qui a trait au détachement de Selkirk, trois (3) (33 %) plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que six (6) (67 %) ont été déposées à la GRC;
- en ce qui a trait au détachement The Pas, six (6) (67 %) plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que trois (3) (33 %) ont été déposées à la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Thompson, six (6) (55 %) plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que cinq (5) (45 %) ont été déposées à la GRC.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « D » s'élève à 1,7. Ce sont les gendarmes (73 %) qui sont le plus souvent mentionnés dans les plaintes, suivis des caporaux (13 %) et des sergents d'état-major (6 %).

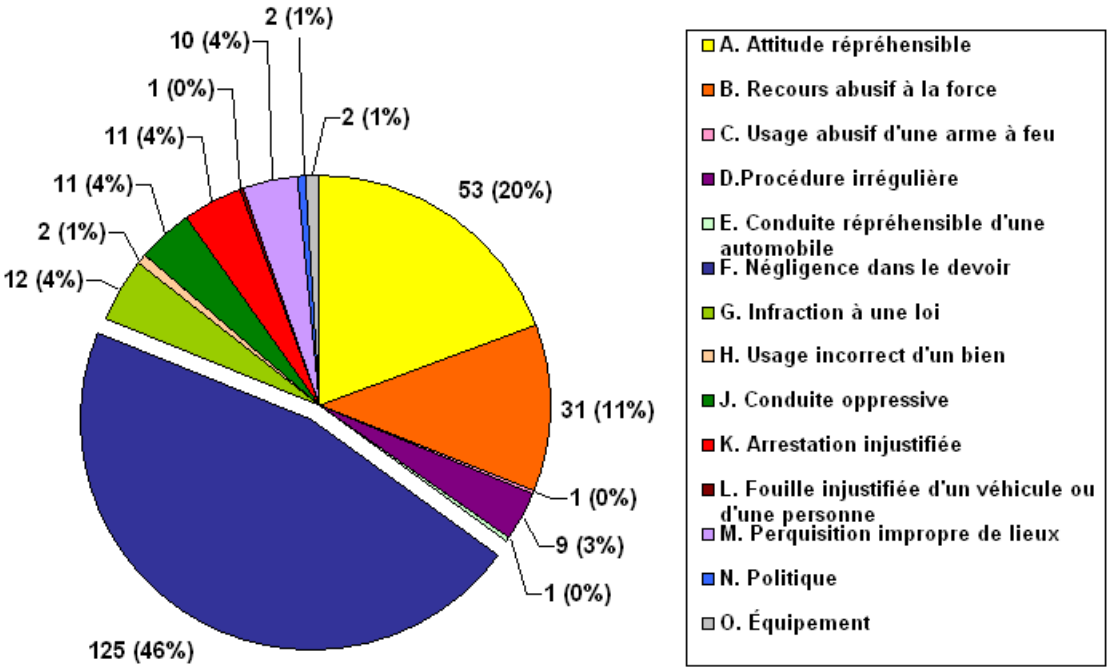
Division « D » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 271 allégations ont été formulées contre des membres dans la division « D », soit une moyenne de 2,5 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (46 %), à une « attitude répréhensible » (20 %) et au « recours abusif à la force » (11 %).

Division « D » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements. Les allégations de « négligence dans le devoir » étaient les allégations les plus souvent mentionnées dans les plaintes fournies par les détachements de Selkirk (50 %) et The Pas (35 %). Cependant, dans

au détachement de Thompson, l'allégation la plus courante était liée au « recours abusif à la force », ce qui représente 32 % de toutes les allégations transmises par ce détachement.

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus souvent mentionnés dans les plaintes de la division « D » portaient sur le « service » (14 %), « l'attitude » (14 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (10 %), « l'arrestation » (7 %) et des « incidents liés à des véhicules » (7 %).

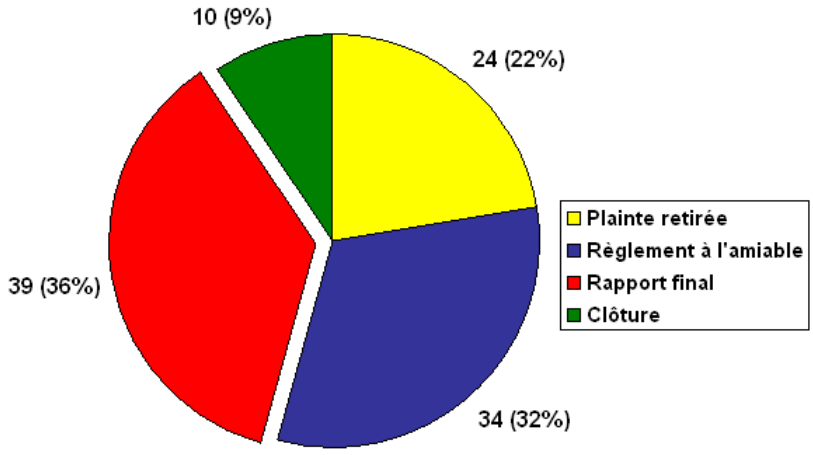
Division « D » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	4	1 %
Armes mortelles	2	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	2	1 %
Arrestation	22	7 %
Attitude	45	14 %
Collectivité autochtone	7	2 %
Communication/divulgation de renseignements	3	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	0 %
Conflit d'intérêts	2	1 %
Décès hors détention	1	0 %
Détention	11	3 %
Droit à un avocat	2	1 %
Fouille	9	3 %
Garde d'enfant	3	1 %
Incidents liés à des véhicules	21	7 %
Interaction avec les jeunes	6	2 %
Intervention en cas d'agression à l'égard d'enfants	4	1 %
Intervention en cas de violence conjugale	3	1 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	9	3 %
Intoxication	16	5 %
Introduction	3	1 %
Langage offensant	7	2 %
Litige civil/aucun enfant	5	2 %
Maladie mentale	2	1 %
Matériel de contrainte	2	1 %
Participation de jeunes	3	1 %
Politique	3	1 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	2	1 %
Qualité de la prise de notes	1	0 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	31	10 %
Saisie	4	1 %
Service	46	14 %
Soins médicaux	11	3 %
Soins sous garde	7	2 %
Usage incorrect d'un bien	4	1 %
Utilisation de chiens policiers	1	0 %
Violence physique par des agents de police	15	5 %
Total	**320**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les problèmes courants liés aux deux allégations les plus fréquemment formulées : en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes portaient sur le « service » (21 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (14 %) et « l'attitude » (10 %). En ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », les problèmes les plus importants qui ont été cernés incluaient « l'attitude » (31 %), le « service » (14 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (8 %), les « incidents liés à des véhicules » (7 %) et le « langage offensant » (7 %).

Décision sur les plaintes[79]

Division « D » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 39 (36 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Dans ces rapports, la GRC a pris une décision sur 134 allégations. Seize pour cent (16 %) de ces allégations ont été appuyées, ce qui est légèrement plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation (10 %). Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient liées au « recours abusif à la force » et à une « infraction à une loi ».

Pour quasiment tous les types d'allégation, à l'exception de « conduite répréhensible d'une automobile » et de « politique », la GRC a presque toujours (de 67 à 100 %) rejeté les

[79] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

allégations des plaignants. En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force » et « infraction à une loi »), la GRC a rejeté les 29 allégations formulées.

Règlements à l'amiable

Trente-deux pour cent des décisions sur les plaintes reçues (65 allégations) se sont soldées par un règlement à l'amiable. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « perquisition impropre de lieux » et à une « attitude répréhensible ».

Retraits

Dans 22 % des cas, les plaignants ont retiré leur plainte, ce qui représente 43 allégations. L'allégation la plus susceptible d'être retirée était liée à une « arrestation injustifiée ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[80]

Dans 9 % de toutes les plaintes du public reçues de la division, un avis écrit de la décision a été émis, ce qui représente 29 allégations. Dans la moitié des dix (10) cas, l'alinéa de clôture *c*) a été mentionné dans l'avis écrit de la décision. Dans les quatre (4) autres cas, c'est l'alinéa *b*) qui a été mentionné. Dans un (1) cas, on a appliqué l'alinéa *a*).

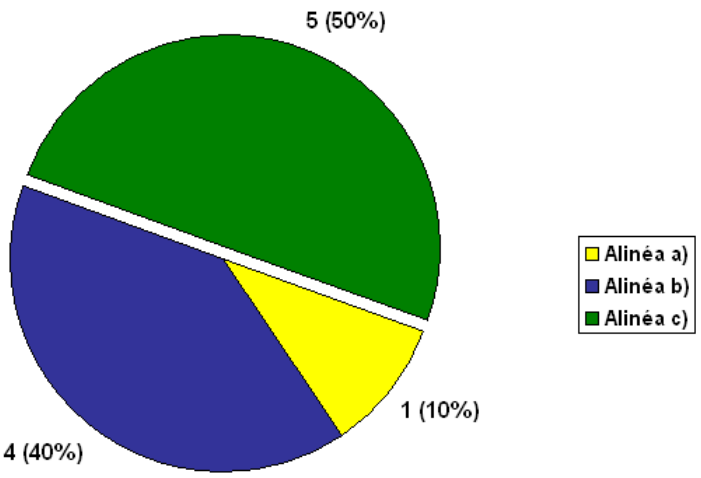
À l'échelle de l'organisation, le pourcentage des dossiers qui ont été clos par un avis écrit de la décision a été 6 %, tandis que les avis écrits de la décision représentaient 9 % des décisions de la division « D ». Même si le nombre de clôtures est encore plus élevé dans la division qu'à l'échelle de l'organisation, cette différence est beaucoup plus petite qu'en 2007 (24 %).

L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un avis écrit de la décision dans cette division était liée à la « conduite oppressive ». En effet, 73 % des allégations de « conduite oppressive » ont fait l'objet d'un avis écrit de la décision.

[80]La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Division « D » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Normes de service : Délai de traitement des plaintes[81]

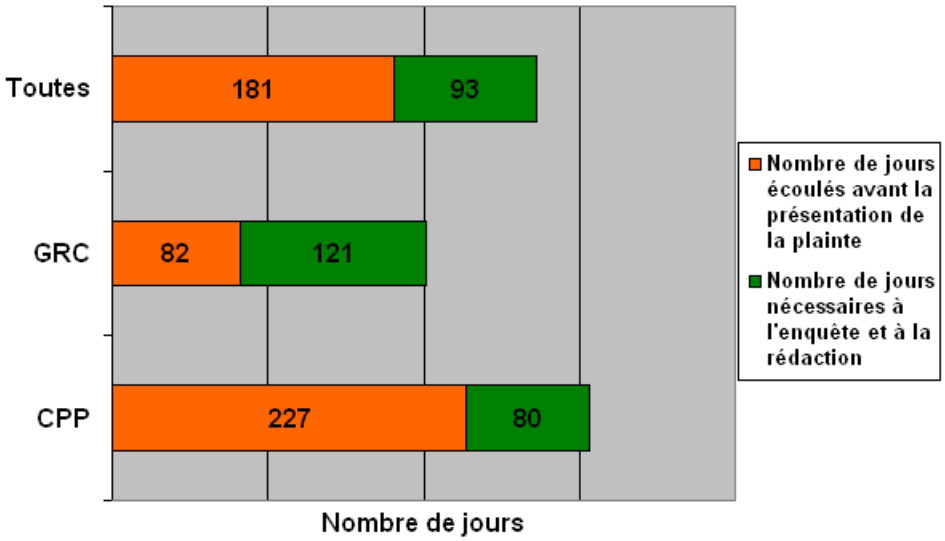
En moyenne, la division « D » a rendu une décision 93 jours après la déposition de la plainte. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 103 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte est déposée. Il a fallu 80 jours, en moyenne, pour rendre une décision liée à une plainte déposée à la Commission, comparativement à 121 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Habituellement, un plaignant a attendu 181 jours avant de déposer sa plainte, comparativement à la moyenne nationale de 200 jours. En moyenne, les plaignants ont attendu 227 jours après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, tandis qu'ils ont attendu 82 jours après l'incident avant de déposer leur plainte à la GRC.[82]

[81] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[82] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « D » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées

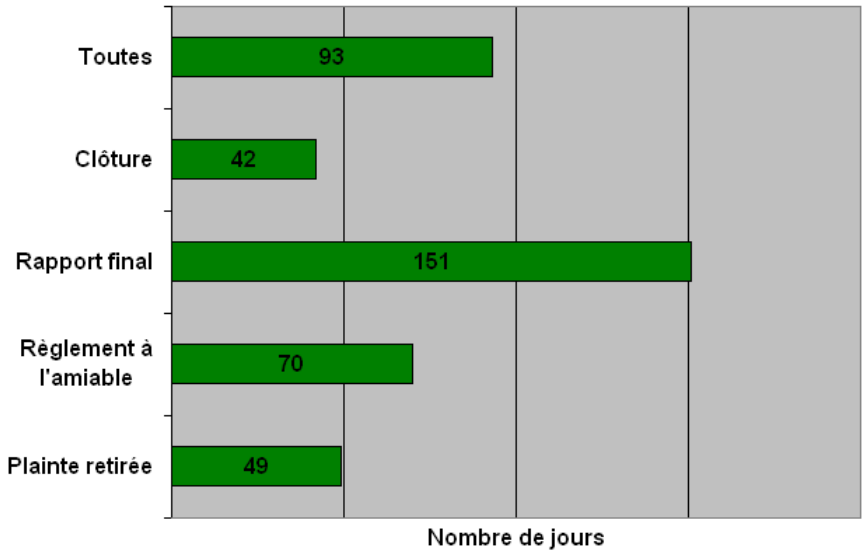


Le nombre moyen de jours qui se sont écoulés avant que cette division transmette la décision à la Commission a été de 97 pour les plaintes déposées à la Commission et de 99 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- la GRC a eu besoin de 151 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 162 jours, en moyenne, avant de déposer une plainte;
- il a fallu 42 jours pour qu'un avis écrit de la décision soit émis, quelle que soit la justification de la clôture. En général, les plaignants ont attendu 702 jours avant de déposer une plainte qui a plus tard fait l'objet de ce type de décision;
- il a fallu 70 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. En général, les plaignants ont attendu 94 jours avant de déposer une plainte qui a plus tard fait l'objet d'un règlement à l'amiable.
- Il a fallu 49 jours, en moyenne, pour que les plaignants retirent leur plainte. En général, ceux-ci ont attendu 138 jours pour déposer leur plainte dans ces cas-là.

Division « D » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Les lignes du temps ont trait aux deux types d'allégations les plus courantes :

- allégations de « négligence dans le devoir » : il a fallu 85 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. Habituellement, les plaignants ont attendu 274 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation;
- allégations « d'attitude répréhensible » : il a fallu 74 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 121 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que les plaintes de la division « D » liées à des allégations « d'infraction à une loi » étaient celles dont le traitement a été le plus long (167 jours) avant la communication d'une décision.

E-COLOMBIE-BRITANNIQUE

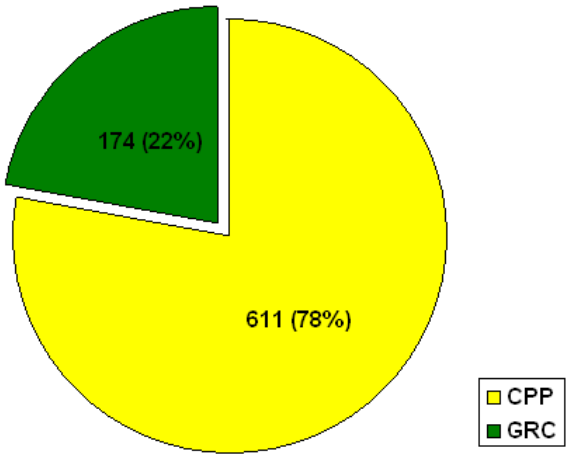
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 785 décisions de la division « E » sur les plaintes déposées en 2008. De ce nombre, 611 (78 %) ont été déposées à la Commission, tandis que 174 (22 %) ont été déposées à la GRC. Il s'agit d'un changement important par rapport à 2007, où 67 % des plaintes avaient été déposées à la Commission, et 33 %, à la GRC.

Les décisions sur les plaintes ont fait l'objet d'une analyse au niveau des détachements. Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes ont été le détachement de Surrey (8 %), suivi des détachements de Kelowna (6 %), de Coquitlam (5 %) et de Kamloops (5 %).

Division « E » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation devant laquelle les plaintes ont été déposées

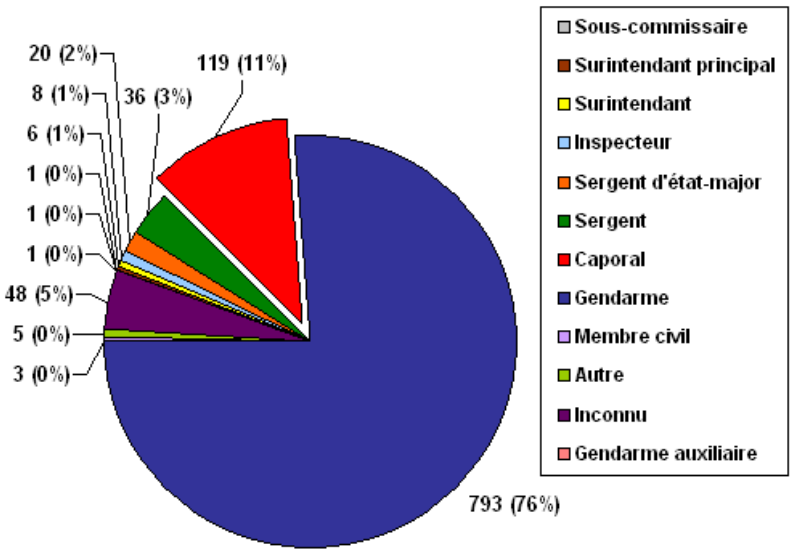


En comparant les huit détachements, nous avons découvert ce qui suit :

- en ce qui a trait au détachement de Surrey, 61 (92 %) des plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que 5 (8 %) ont été déposées à la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Kelowna, 35 (73 %) des plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que 13 (27 %) des plaintes ont été déposées à la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Coquitlam, 26 (68 %) des plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que 12 (32 %) des plaintes ont été déposées à la GRC;
- en ce qui a trait au détachement de Kamloops, 25 (66 %) des plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que 13 (34 %) des plaintes ont été déposées à la GRC.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes fournies par la division « E » est de 1,4, les gendarmes étant les membres les plus souvent mentionnés (76 %), suivis des caporaux (12 %).

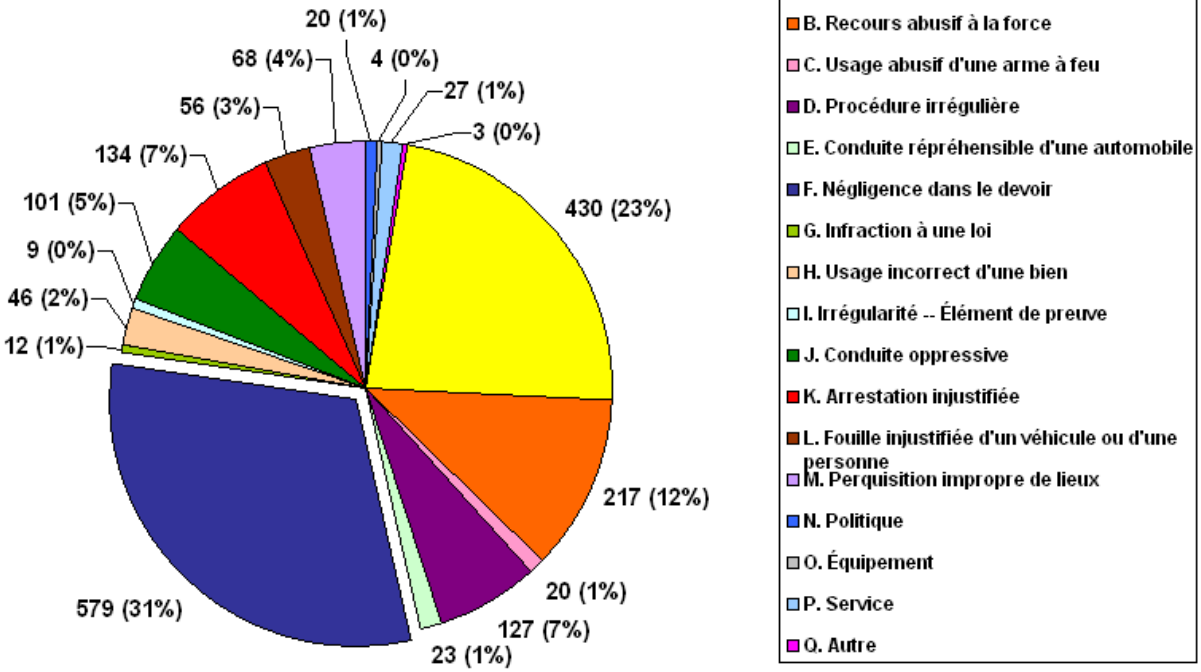
Division « E » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 1 876 allégations ont été formulées contre des membres, soit une moyenne de 2,4 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (31 %), à une « attitude répréhensible » (23 %) et au « recours abusif à la force » (12 %).

Division « E » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements :

- en ce qui a trait au détachement de Surrey, les résultats révèlent que l'allégation la plus courante était liée à la « négligence dans le devoir » (39 %), suivie des allégations « d'attitude répréhensible » (24 %) et de « conduite oppressive » (10 %);
- en ce qui a trait au détachement de Kelowna, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient « négligence dans le devoir » (31 %), à une « procédure irrégulière » (15 %), au « recours abusif à la force » (14 %) et à une « attitude répréhensible » (13 %);
- en ce qui a trait au détachement de Coquitlam, les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (30 %), à une « attitude répréhensible » (29 %) et au « recours abusif à la force » (13 %);
- en ce qui a trait au détachement de Kamloops, les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (40 %), à une « attitude répréhensible » (22 %) et à une « procédure irrégulière » (9 %).

Les allégations ont ensuite été analysées en fonction du grade des membres. Dans la division « E », les allégations de « négligence dans le devoir » (32 %) étaient celles qui étaient les plus couramment formulées contre les gendarmes, suivies des allégations « d'attitude répréhensible » (23 %) et de « recours abusif à la force » (12 %).

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus courants soulevés dans les plaintes de la division « E » portaient sur « l'attitude » (15 %), le « service » (12 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (10 %), « incidents liés à des véhicules » (8 %) et « l'arrestation » (8 %).

Les tendances liées aux problèmes ont aussi été cernées par détachement :

- Le principal problème lié aux plaintes du détachement de Surrey était « l'attitude » (20 %), suivi de la « qualité de l'enquête criminelle » (14 %) et du « service » (11 %).
- Le principal problème lié aux plaintes du détachement de Kelowna était « l'attitude » (14 %), suivi du « service » (11 %) et des « incidents liés à des véhicules » (10 %).
- Les principaux problèmes liés aux plaintes du détachement de Coquitlam étaient « l'attitude » (18 %), les « incidents liés à des véhicules » (11 %) et « l'arrestation » (8 %).
- Les principaux problèmes liés aux plaintes du détachement de Kamloops étaient « l'attitude » (20 %), la « qualité de l'enquête criminelle », le « service » et les « incidents liés à des véhicules » (10 % chacun).

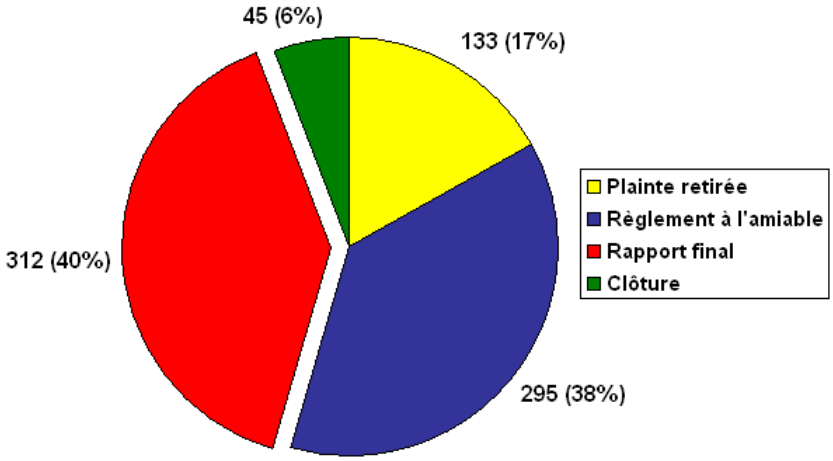
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les principaux problèmes associés aux trois (3) allégations les plus fréquentes : concernant les plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes ont été le « service » (17 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (16 %) et « l'attitude » (11 %). Les principaux problèmes liés aux plaintes associées à des allégations « d'attitude répréhensible » incluaient « l'attitude » (26 %) et le « service » (10 %). Enfin, en ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes cernés ont été « l'arrestation » (16 %) et la « violence physique par des agents de police » (16 %).

Division « E » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	49	2 %
Armes mortelles	15	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	19	1 %
Arrestation	192	8 %
Attitude	378	15 %
Collectivité autochtone	25	1 %
Communication/divulgation de renseignements	27	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	12	0 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	5	0 %
Conflit d'intérêts	9	0 %
Contrôle des foules	1	0 %
Décès en détention	5	0 %
Décès hors détention	4	0 %
Délateurs/sources	9	0 %
Détention	63	3 %
Droit à un avocat	24	1 %
Fouille	77	3 %
Garde d'enfant	12	0 %
Incidents liés à des véhicules	206	8 %
Interaction avec les jeunes	22	1 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	10	0 %
Intervention en cas de violence conjugale	26	1 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	7	0 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	51	2 %
Intoxication	92	4 %
Introduction	30	1 %
Langage offensant	65	3 %
Litige civil/aucun enfant	36	1 %
Maladie mentale	34	1 %
Matériel de contrainte	37	2 %
Mentir sous serment	2	0 %
Participation de jeunes	38	2 %
Politique	18	1 %
Produits chimiques irritants	8	0 %
Programme de protection des témoins	1	0 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	234	10 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public	15	1 %
Qualité de la prise de notes	3	0 %
Saisie	42	2 %
Service	304	12 %
Soins médicaux	49	2 %
Soins sous garde	23	1 %
Usage incorrect d'un bien	48	2 %
Utilisation de chiens policiers	12	0 %
Violence physique par des agents de police	104	4 %
Total	**2 443**	

Décision sur les plaintes[83]

Division « E » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 311 (40 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ces rapports ont permis de rendre des décisions sur 930 allégations. Les allégations les plus souvent traitées de cette façon étaient liées à une « perquisition impropre de lieux » et au « recours abusif à la force ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de rapports finaux :

- 9 des 66 décisions reçues du détachement de Surrey (14 %);
- 22 des 48 décisions reçues du détachement de Kelowna (46 %);
- 36 des 38 décisions reçues du détachement de Coquitlam (95 %);
- 17 des 38 décisions reçues du détachement de Kamloops (45 %).

La plupart des conclusions de la GRC contenues dans les rapports finaux n'appuyaient pas les allégations des plaignants. Pour la plupart des types d'allégation, à l'exception des allégations liées au « service », l'écrasante majorité (de 85 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants. D'ailleurs, en ce qui a trait aux allégations liées au « service », deux (2) des trois (3) allégations ont été appuyées (67 %). En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé deux (2) des 153 allégations formulées, soit 1,3 % des allégations de ce type.

[83] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (38 % des cas). En tout, 554 allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, les allégations liées au « service » et à la « politique » étaient les plus courantes.

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de règlements à l'amiable :

- 18 (27 %) des décisions du détachement de Surrey;
- 17 (35 %) des décisions du détachement de Kelowna;
- 16 (42 %) des décisions du détachement de Kamloops;
- aucune des décisions du détachement de Coquitlam.

Retraits

Dans 17 % des cas, les plaignants ont retiré leur plainte. Au total, 313 allégations ont été retirées, les plus susceptibles de l'être étant les allégations « d'usage abusif d'une arme à feu » et « l'infraction à une loi ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de retraits :

- 18 (27 %) des décisions sur les plaintes du détachement de Surrey;
- 9 (19 %) des décisions sur les plaintes du détachement de Kelowna;
- 1 (3 %) des décisions sur les plaintes du détachement de Coquitlam;
- 3 (8 %) des décisions sur les plaintes du détachement de Kamloops.

Clôtures (avis écrit de la décision)[84]

En 2008, pour 6 % de toutes les plaintes du public fournies par la division « E », un avis écrit de la décision (clôture) a été émis. Dans 18 % des 45 cas, l'alinéa en vertu duquel on a clos le dossier n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision. L'alinéa *c*) est celui qui a été le plus souvent mentionné (69 %). Au total, 79 allégations ont fait l'objet d'une clôture, et ce sont les allégations de « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et de « conduite oppressive » qui étaient les plus susceptibles d'être traitées ainsi.

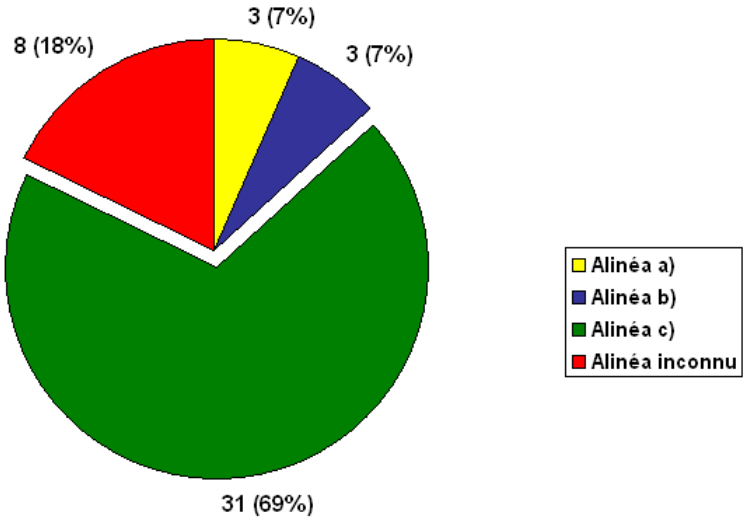
Au niveau des détachements, voici les données sur le nombre d'avis écrits de la décision :

- 21 (32 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Surrey;
- 1 (3 %) décision sur les plaintes reçue du détachement de Coquitlam;
- 2 (5 %) des décisions sur les plaintes reçues du détachement de Kamloops;
- aucune décision sur les plaintes du détachement de Kelowna.

[84] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Division « E » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



Normes de service : Délai de traitement des plaintes[85]

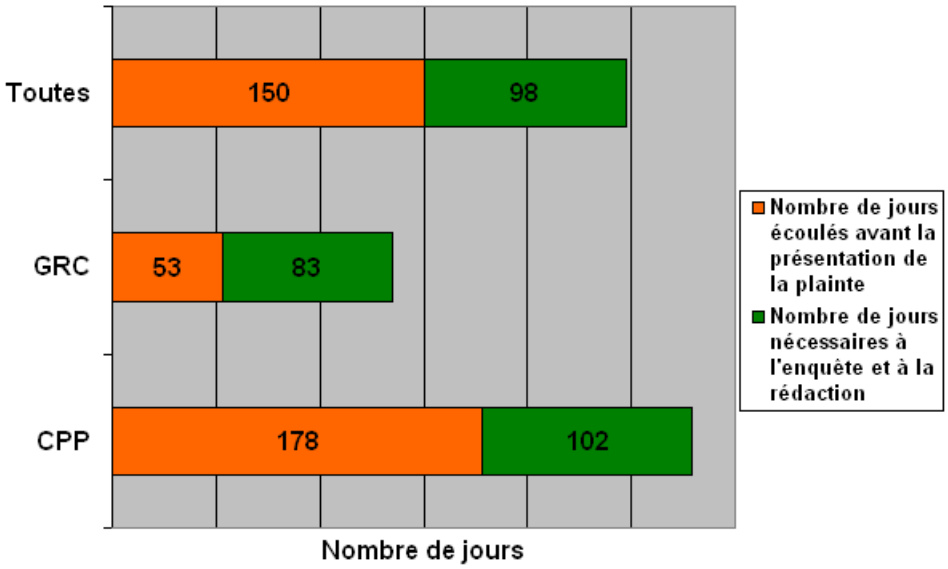
En 2008, la division « E » a eu besoin de 98 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC qui s'élève à 103 jours. Il s'agit toutefois d'une diminution par rapport à 2007 (111 jours). En moyenne, il a fallu 102 jours pour rendre une décision liée à une plainte déposée à la Commission, comparativement à 83 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Habituellement, les plaignants ont attendu 150 jours après l'incident pour déposer une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 178 jours après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, et 53 jours pour déposer une plainte à la GRC[86].

[85] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[86] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « E » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



En moyenne, la Commission a attendu 97 jours pour recevoir les décisions sur les plaintes de cette division qui lui avaient été présentées, comparativement à 87 jours pour les plaintes qui avaient été déposées à la GRC.

Les délais de traitement des plaintes des quatre détachements les plus souvent mentionnés ont fait l'objet d'une analyse :

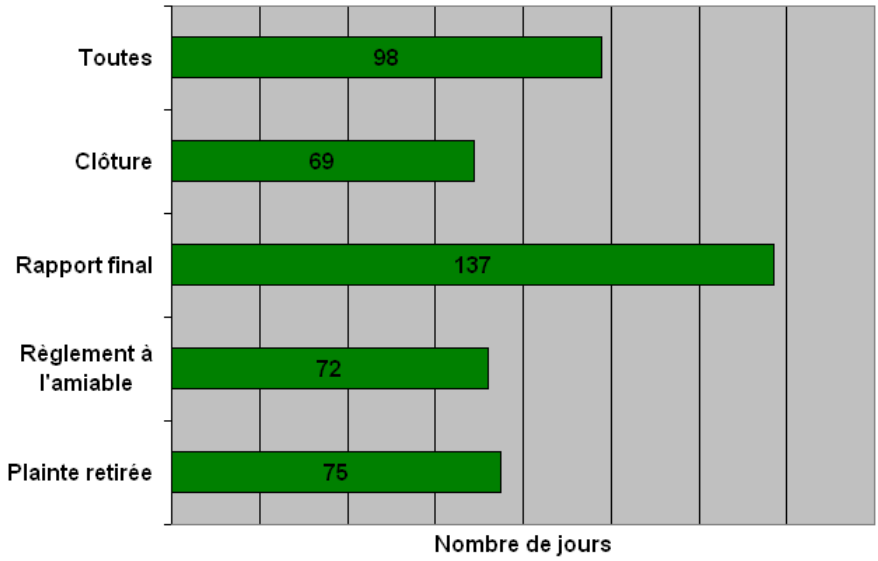
- en moyenne, le détachement de Surrey a eu besoin de 79 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte avait été déposée. Habituellement, dans ces cas, les plaignants ont attendu 97 jours après l'incident pour déposer une plainte initiale;
- en moyenne, le détachement de Kelowna a eu besoin de 80 jours pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 111 jours après la date de l'incident pour déposer leur plainte initiale;
- en moyenne, le détachement de Coquitlam a eu besoin de 48 jours pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 147 jours après la date de l'incident pour déposer leur plainte initiale;
- en moyenne, le détachement de Kamloops a eu besoin de 100 jours pour rendre une décision après avoir reçu une plainte. Dans ces cas, les plaignants ont attendu en moyenne 132 jours après la date de l'incident pour déposer leur plainte.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 136 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 223 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 75 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. En moyenne, les plaignants ont attendu 101 jours avant de déposer une plainte qu'ils ont par la suite retirée;

- il a fallu 69 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. En moyenne, les plaignants ont attendu 382 jours après l'incident pour déposer une plainte qui a par la suite fait l'objet d'un avis écrit de la décision;
- il a fallu 72 jours pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, le plaignant a attendu 60 jours, en moyenne, avant de déposer sa plainte initiale qui a par la suite fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

Division « E » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Nous avons établi les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courants.

- En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 108 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 159 jours après l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu 95 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 71 jours après l'incident pour déposer une plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- Enfin, en ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », il a fallu 131 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 194 jours pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « E », ce sont les plaintes concernant des allégations liées à la « politique » qui prenaient habituellement le plus de temps à traiter (159 jours). Cependant, puisque les règlements à l'amiable représentent 55 % de toutes les décisions liées à ce type d'allégation, nous ne savons pas pourquoi il a fallu autant de temps pour régler ces plaintes.

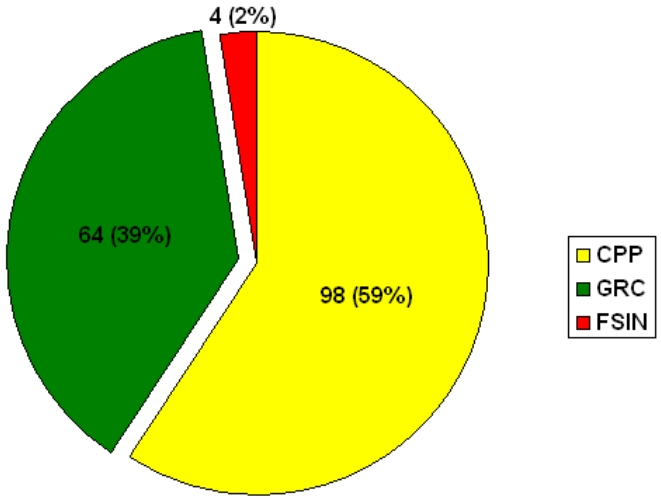
F-SASKATCHEWAN

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 166 décisions sur les plaintes de cette division. De ce nombre, 59 % ont été déposées à la Commission, 39 %, à la GRC, et 2 %, à la FSIN.

Division « F » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées

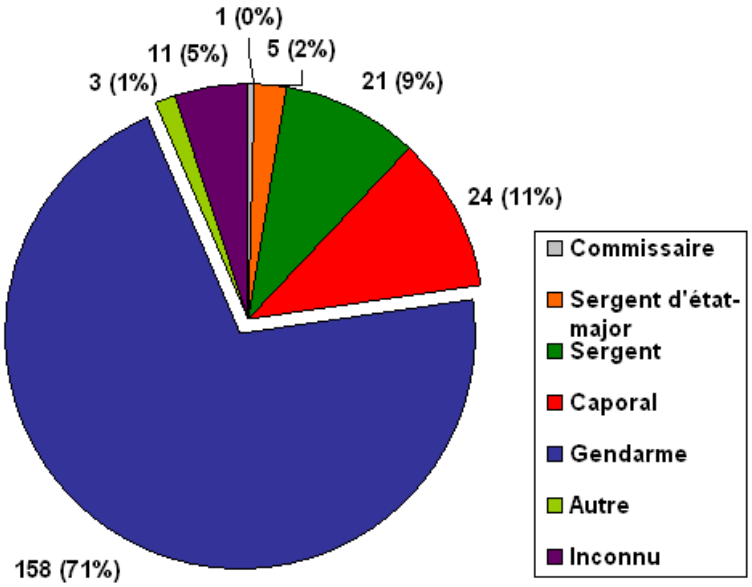


Dans le cadre de l'analyse des données sur les deux détachements mentionnés le plus souvent dans les plaintes, nous avons découvert ce qui suit :

- en ce qui a trait au détachement de North Battleford, six (6) plaintes ont été déposées à la Commission (55 %) et cinq (5) ont été déposées à la GRC (45 %);
- en ce qui a trait au détachement de Kamsack, trois (3) plaintes ont été déposées à la Commission (38 %), une (1) a été déposée à la FSIN (13 %), et quatre (4) ont été déposées à la GRC (50 %).

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « F » était de 1,5, les gendarmes étant les membres les plus souvent nommés (71 %), suivis des caporaux (11 %) et des sergents (9 %).

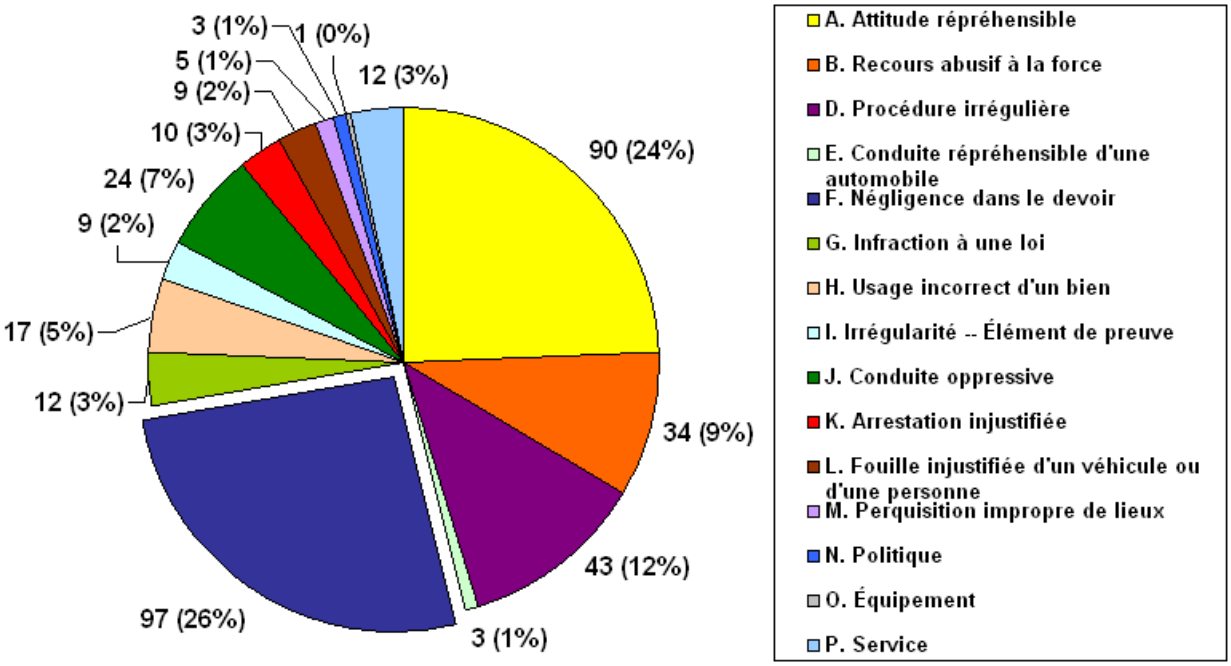
Division « F » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 365 allégations ont été formulées contre des membres de la division « F », soit une moyenne d'environ 2,2 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (27 %), à une « attitude répréhensible » (25 %) et à une « procédure irrégulière » (12 %).

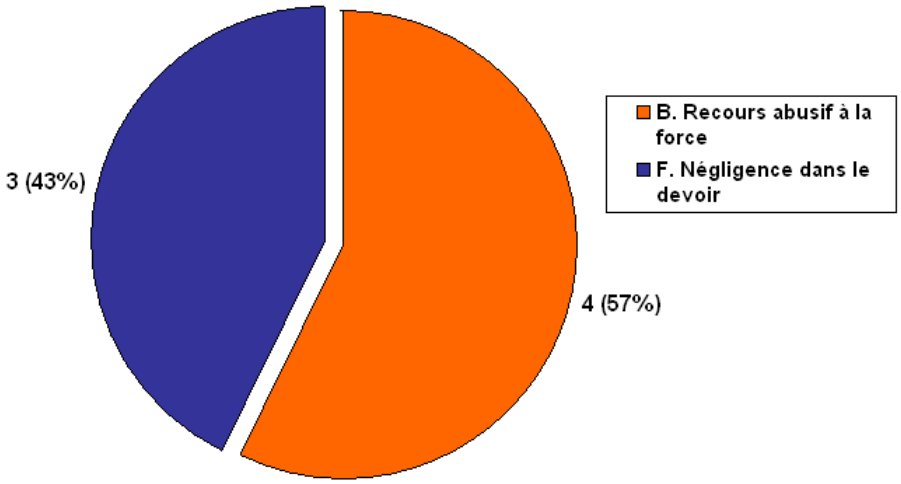
Division « F » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements :

- dans le détachement de North Battleford, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées au « recours abusif à la force » (37 %), suivies de celles « d'attitude répréhensible » (26 %);
- dans le détachement de Kamsack, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » et à la « conduite oppressive » (les deux à 32 %).

Division « F » : Allégations relatives à des plaintes déposées à la FSIN



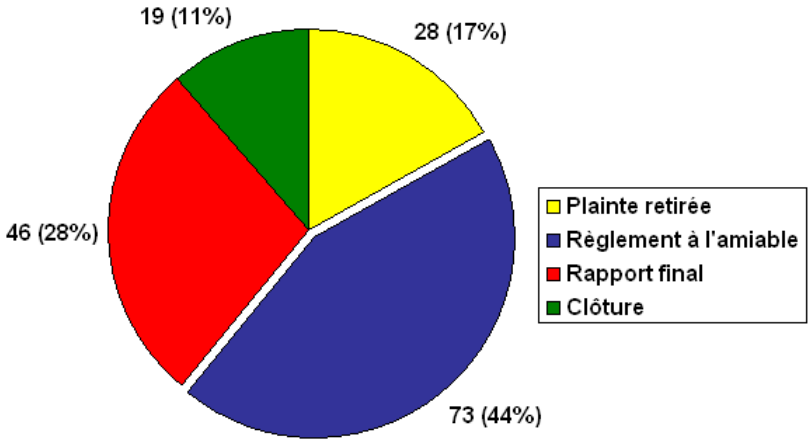
Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes de la division « F » portaient sur « l'attitude » (15 %), le « service » (11 %), « l'arrestation » (8 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (7 %) et les « incidents liés à des véhicules » (7 %).

Division « F » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	10	2 %
Armes mortelles	2	0 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	3	1 %
Arrestation	38	8 %
Attitude	69	15 %
Collectivité autochtone	20	4 %
Communication/divulgation de renseignements	7	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	0 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	1	0 %
Conflit d'intérêts	6	1 %
Décès hors détention	1	0 %
Délateurs/sources	3	1 %
Détention	17	4 %
Droit à un avocat	2	0 %
Fouille	22	5 %
Garde d'enfant	4	1 %
Incidents liés à des véhicules	32	7 %
Interaction de la GRC avec les jeunes	15	3 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	5	1 %
Intervention en cas de violence conjugale	3	1 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	1	0 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	9	2 %
Intoxication	14	3 %
Introduction	11	2 %
Langage offensant	8	2 %
Litige civil/aucun enfant	4	1 %
Maladie mentale	1	0 %
Matériel de contrainte	2	0 %
Mentir sous serment	3	1 %
Participation de jeunes	4	1 %
Politique	5	1 %
Produits chimiques irritants	2	0 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	5	1 %
Qualité de la prise de notes	1	0 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	35	7 %
Saisie	5	1 %
Service	51	11 %
Soins médicaux	5	1 %
Soins sous garde	11	2 %
Usage incorrect d'un bien	8	2 %
Utilisation de chiens policiers	1	0 %
Violence physique par des agents de police	20	4 %
Total	**467**	

Décision sur les plaintes[87]

Division « F » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues de la division « F », 46 (28 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports faisaient état de décisions liées à 154 allégations, les allégations les plus courantes étant lilées à une « infraction à une loi » et au « recours abusif à la force ».

Toutes allégations confondues, la plupart des conclusions de la GRC n'appuyaient pas les allégations des plaignants (de 81 à 100 %). Dans l'ensemble, seulement 17 allégations ont été apuyées (12 %). En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé une (1) des 26 allégations, soit 3,8 % de ces types d'allégations.

Règlements à l'amiable

Dans cette division, la manière la plus courante de régler les plaintes est de conclure un règlement à l'amiable; un règlement à l'amiable ayant été conclu dans 44 % des cas (73 règlements). Le pourcentage de règlements à l'amiable dans la division « F » est de dix pour cent plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation (34 %). Des règlements à l'amiable ont permis de régler 115 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire

[87] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées à une « attitude répréhensible » et à « l'usage incorrect d'un bien ».

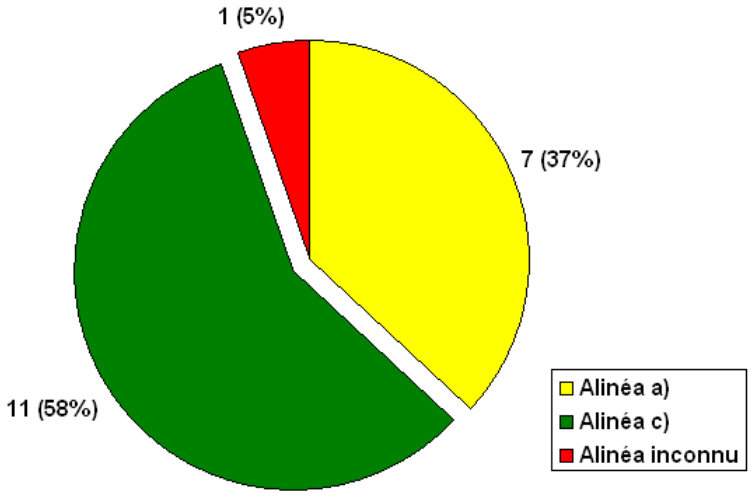
Retraits

Dans 17 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Ce type de décision a permis de régler 55 allégations. L'allégation la plus courante était liée à une « procédure irrégulière ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[88]

Dans 11 % de toutes les plaintes du public fournies par la division « F », un avis écrit de la décision a été émis. Dans un (1) des 19 cas de plaintes ayant fait l'objet d'une clôture (5 %), l'alinéa de clôture n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision. L'alinéa *c*) était celui qui a été le plus souvent mentionné (58 %). Les avis écrits de la décision ont permis de régler 41 allégations, dont la plus courante était liée à « l'usage incorrect d'un bien ».

Division « F » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



[88] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

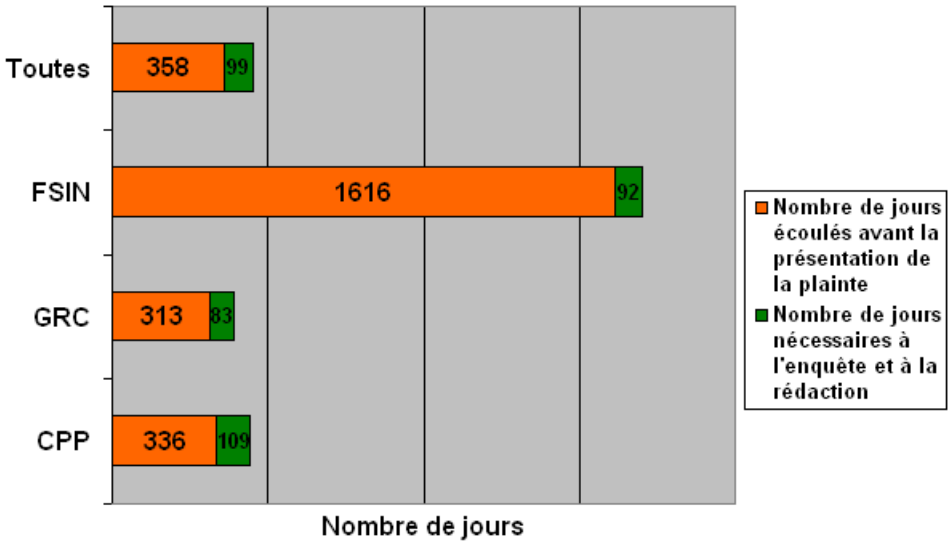
a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) copte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[89]

En 2008, il a fallu en moyenne 99 jours à la division « F » pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela comparable à la moyenne nationale de la GRC qui est de 103 jours. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport à 2007 (137 jours). Le nombre moyen de jours nécessaire pour rendre une décision a été de 109 jours dans le cas des plaintes déposées à la Commission, comparativement à 83 jours pour les plaintes déposées à la GRC. En ce qui a trait aux plaintes déposées à la FSIN, il a fallu 92 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue.

Habituellement, les plaignants ont attendu 359 jours après l'incident avant de déposer une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 336 jours après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, tandis qu'ils ont attendu 314 jours avant de déposer une plainte à la GRC. En moyenne, les plaignants ont attendu 1 616[90] jours après l'incident avant de déposer une plainte devant la FSIN.

Division « F » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



En moyenne, la Commission a dû attendre 48 jours pour recevoir de cette division une décision sur les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 43 jours pour les plaintes déposées à la GRC. En ce qui a trait aux plaintes déposées à la FSIN, il s'est écoulé en moyenne 90 jours avant que la Commission reçoive une copie de la décision.

---

[89] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[90] Les plaignants ont attendu de 7 à 6 253 jours. Un des cas était lié à un incident datant de 1991, ce qui a contribué à fausser la moyenne.

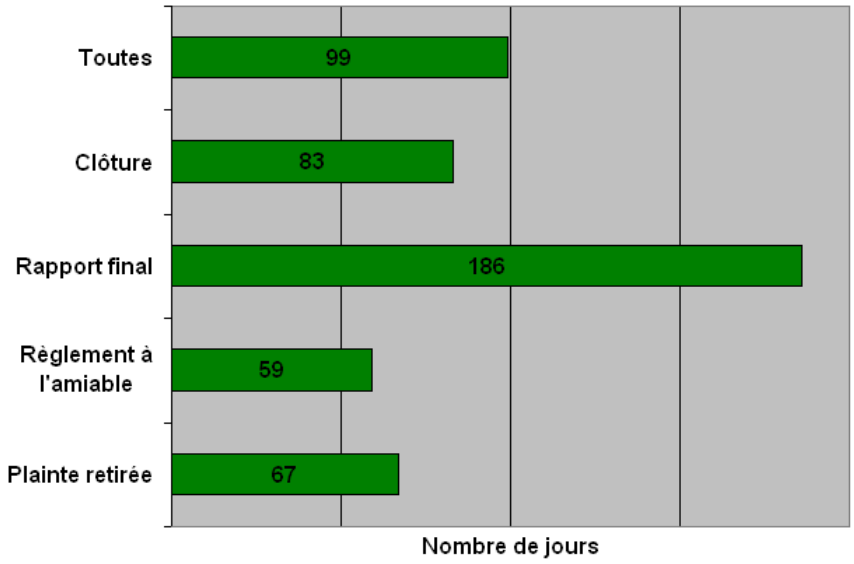
Nous avons analysé le délai de traitement des plaintes dans les deux détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes :

- le détachement de North Battleford a eu besoin de 126 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu seulement 52 jours après la date de l'incident pour déposer une plainte initiale;
- le détachement de Kamsack a eu besoin de 108 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 873 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 186 jours, en moyenne pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 275 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 59 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas les plaignants ont attendu 65 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 67 jours, en moyenne, pour que les plaignants retirent leur plainte. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 233 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 83 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, 1 861 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale.

Division « F » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes en fonction du type d'allégation. Nous l'avons fait pour les trois types d'allégations les plus courants.

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 115 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 393 jours avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu 94 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 502 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », il a fallu 147 jours, en moyenne, pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 290 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « F », c'est lorsque les allégations étaient liées à des « infractions à une loi » que, en moyenne, il fallait le plus de temps pour rendre une décision (193 jours).

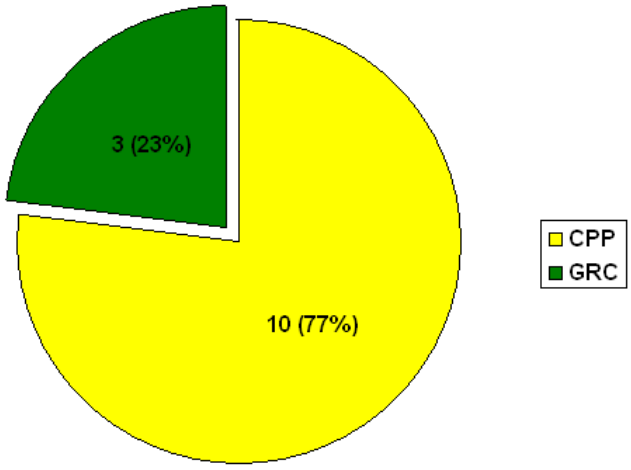
G-TERRITOIRES DU NORD-OUEST

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

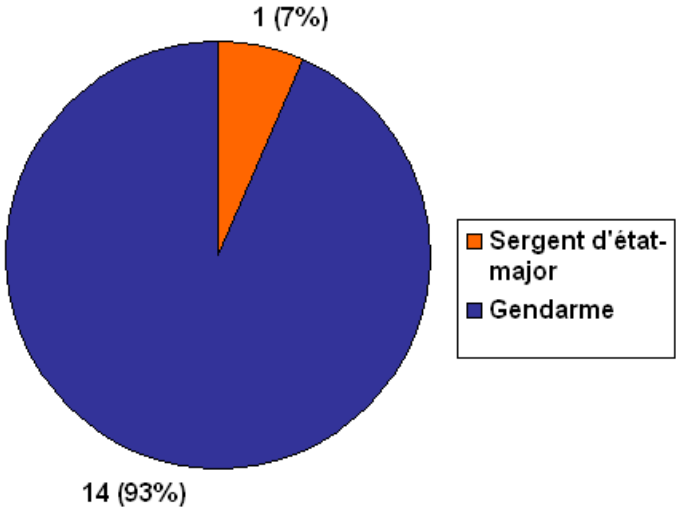
La Commission a reçu 13 décisions sur les plaintes de la division « G », les plaintes liées au détachement de Yellowknife représentant 38 % du nombre total de décisions sur les plaintes. Des 13 plaintes reçues de la division « G », dix (10) ont été déposées à la Commission (77 %), tandis que trois (3) ont été déposées à la GRC (23 %). En ce qui a trait au détachement de Yellowknife, deux (2) plaintes ont été déposées à la Commission (40 %) et trois (3) ont été déposées à la GRC (60 %).

Division « G » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « G » est de 1,3, les gendarmes étant mentionnés dans toutes les plaintes sauf une (93 %). L'autre plainte ayant été portée contre un sergent d'état-major. Aucun autre grade n'a été mentionné.

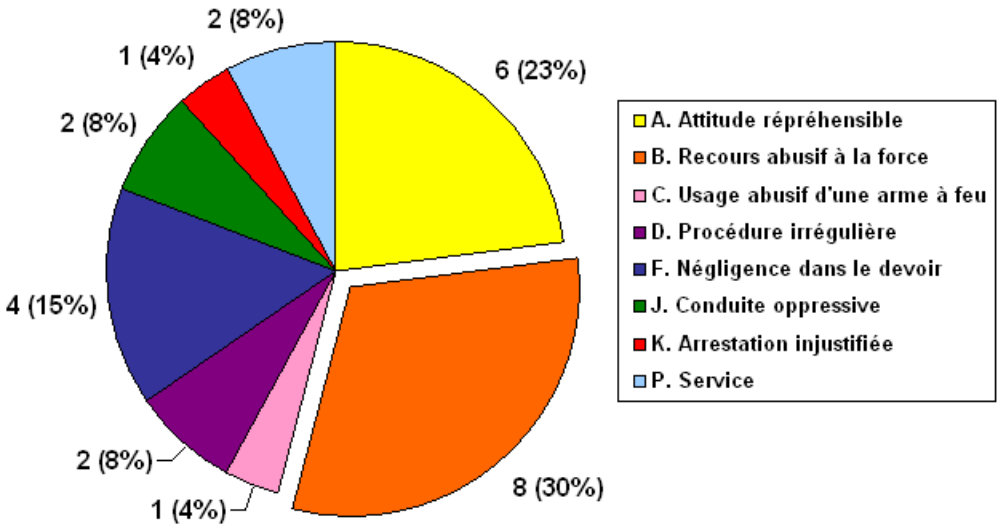
Division « G » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 26 allégations ont été formulées contre des membres de la division « G », soit une moyenne de deux (2) allégations par plainte. Les deux allégations les plus courantes étaient liées au « recours abusif à la force » (31 %) et à une « attitude répréhensible » (23 %). En ce qui a trait au détachement de Yellowknife, les données révèlent que la plupart des allégations étaient liées à un « recours abusif à la force » (55 %).

Division « G » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes portaient sur « l'attitude » (16 %) et « l'arrestation » (13 %).

Division « G » : Problèmes cernés par la Commission

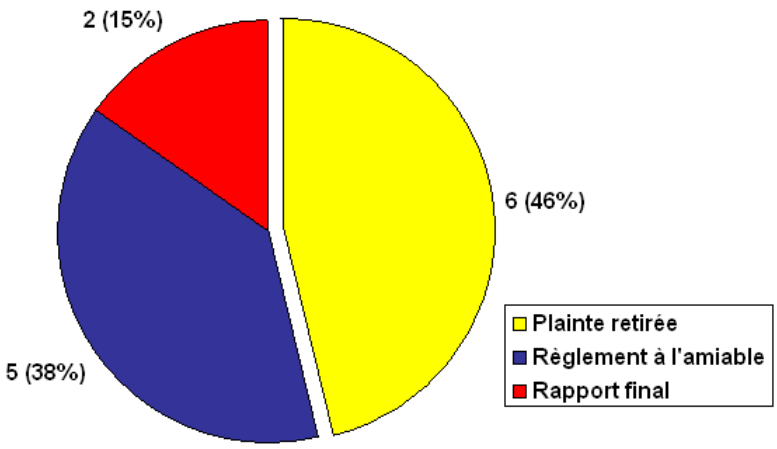
Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	1	2 %
Armes mortelles	1	2 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	1	2 %
Arrestation	6	13 %
Attitude	7	16 %
Détention	2	4 %
Droit à un avocat	1	2 %
Garde d'enfant	1	2 %
Incidents liés à des véhicules	1	2 %
Interaction de la GRC avec les jeunes	2	4 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	2	4 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	2	4 %
Intoxication	2	4 %
Litige civil/aucun enfant	1	2 %
Maladie mentale	1	2 %
Produits chimiques irritants	2	4 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	3	7 %
Service	4	9 %
Soins médicaux	1	2 %
Soins sous garde	1	2 %
Violence physique par des agents de police	3	7 %
Total	**45**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous mentionnerons les problèmes courants liés aux allégations les plus fréquentes :

- les principaux problèmes liés aux allégations de « recours abusif à la force » incluaient « l'arrestation » (14 %), la « violence physique par des agents de police » (12 %) et les « produits chimiques irritants » (10 %);
- en ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », les principaux problèmes étaient liés à « l'attitude » (29 %).

Décision sur les plaintes[91]

Division « G » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Deux (2) (15 %) des décisions sur les plaintes reçues par la Commission ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ces rapports faisaient état de décisions sur cinq (5) allégations, et la GRC les a toutes rejetées.

Les plaintes liées à des allégations de « recours abusif à la force » étaient les plus susceptibles de faire l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final (50 % des cas). En ce qui a trait aux allégations graves (dans ce cas, « recours abusif à la force »), la GRC a rejeté toutes les allégations formulées (4).

Règlements à l'amiable

On a réglé à l'amiable 38 % des allégations (11 allégations). Il s'agit d'une augmentation importante par rapport aux 17 % enregistrés en 2007. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un règlement à l'amiable était liée à une « attitude répréhensible ».

Retraits

Les plaignants ont retiré leur plainte dans 46 % des dossiers de plaintes du public de la division. En tout, dix (10) allégations ont été traitées de cette façon. Il s'agit d'une augmentation importante du nombre de plaintes qui ont été retirées par rapport

[91] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces nombres ont ensuite été comparés d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie pas toutefois plus courante.

à 2007 (33 %). Les allégations de « négligence dans le devoir » et de « procédure irrégulière » étaient les plus susceptibles d'être retirées.

Clôtures (avis écrit de la décision)

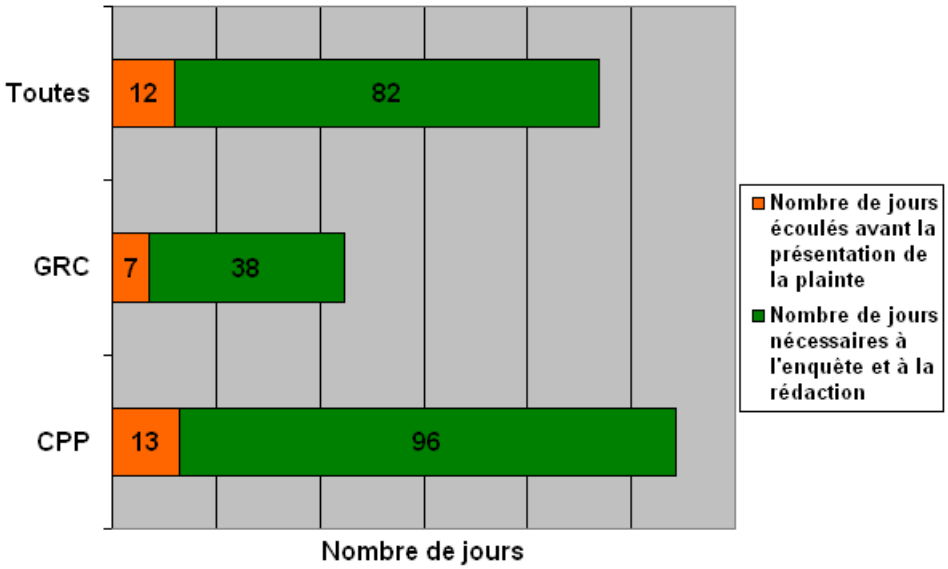
La Commission n'a reçu aucun avis écrit de la décision de cette division.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[92]

En moyenne, il a fallu 82 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 103 jours. Il s'agit toutefois d'une diminution par rapport à 2007 (106 jours). Le nombre moyen de jours pour rendre une décision liée aux plaintes déposées à la Commission était de 96 jours, comparativement à 38 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Cela est différent de 2007, où il a fallu en moyenne 101 jours pour rendre des décisions liées aux plaintes déposées à la Commission et 132 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

En moyenne, les plaignants ont attendu 12 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte. Il s'agit d'une diminution importante par rapport à 2007 (339 jours). En moyenne, les plaignants ont attendu 13 jours après l'incident pour déposer une plainte à la Commission et sept (7) jours après l'incident pour déposer une plainte à la GRC.

Division « G » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



[92] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

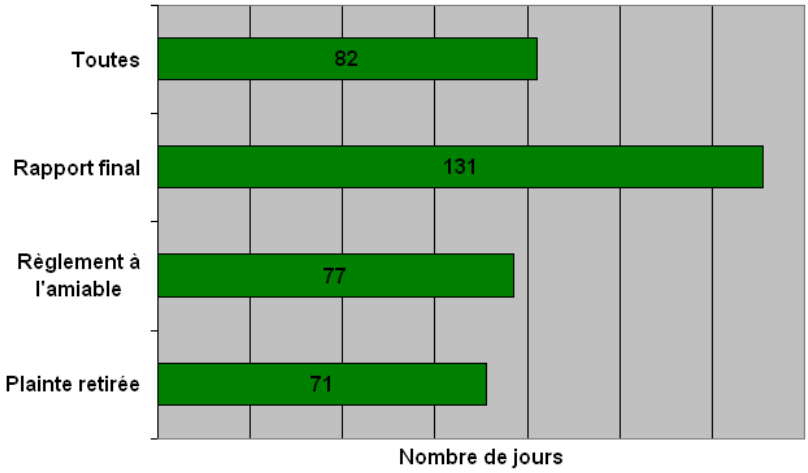
Le nombre moyen de jours qui se sont écoulés avant que la Commission reçoive la décision sur la plainte de cette division a été 63 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 86 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007, où il fallait 93 jours, en moyenne, pour recevoir les décisions sur les plaintes déposées à la Commission et 103 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

En moyenne, il a fallu 75 jours pour rendre une décision à compter de la date où une plainte mentionnant le détachement de Yellowknife était déposée. La Commission a ensuite dû attendre 74 jours pour recevoir une copie de la décision. Habituellement, les plaignants ont attendu six (6) jours après la date de l'incident pour déposer une plainte.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 131 jours pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont habituellement attendu quatre (4) jours pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 77 jours pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu en général quatre (4) jours pour déposer leur plainte initiale;
- Il a fallu 71 jours, en moyenne, pour que les plaignants retirent leur plainte. Dans ces cas, les plaignants ont attendu en moyenne 20 jours avant de déposer leur plainte initiale.

Division « G » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Voici les lignes du temps des types d'allégations les plus fréquentes.

- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », il a fallu 116 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. Habituellement, les plaignants ont attendu sept (7) jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu 66 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu sept (7) jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale.

Fait intéressant, il a fallu 225 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue sur une plainte liée à des allégations de « procédure irrégulière ».

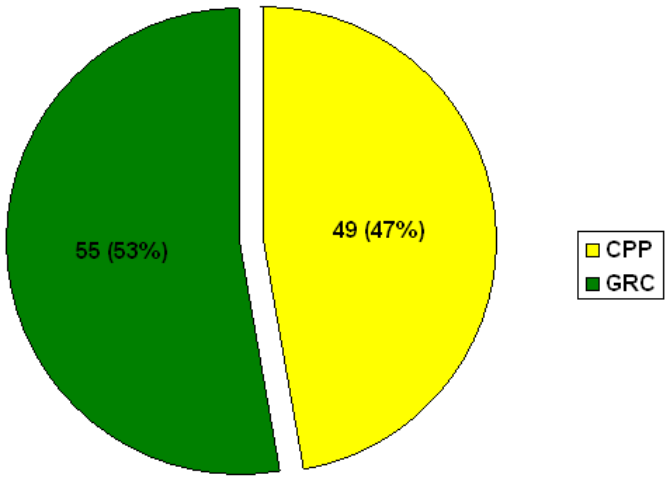
H-NOUVELLE-ÉCOSSE

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 104 décisions sur les plaintes, dont 55 (53 %) ont été déposées à la GRC, tandis que 49 (47 %) ont été déposées à la Commission. Les plaintes ont aussi fait l'objet d'un examen au niveau des détachements. Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes incluaient le détachement de Halifax (14 %), suivi du détachement de Digby (8 %) et du détachement d'Antigonish (7 %).

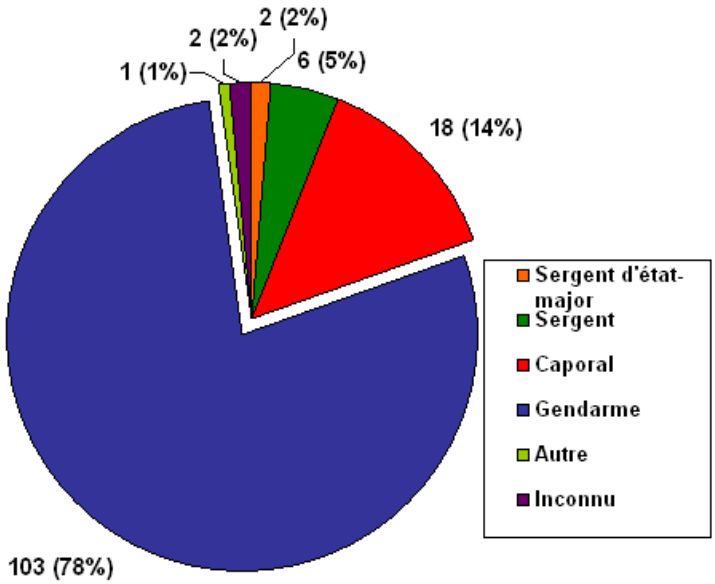
Division « H » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



En comparant les trois détachements, nous avons découvert que, au détachement de Halifax, 60 % des plaintes ont été déposées à la GRC, tandis que 40 % ont été déposées à la Commission. En ce qui a trait au détachement de Digby, 88 % des plaintes ont été déposées à la GRC, et 13 % ont été déposées à la Commission. Dans le détachement d'Antigonish, 71 % des plaintes ont été déposées à la GRC, tandis que 29 % ont été déposées à la Commission. Ces pourcentages diffèrent de la moyenne à l'échelle de l'organisation; seulement 32 % des plaintes ont été déposées à la GRC et 68 % ont été déposées à la Commission.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « H » était de 1,3, les gendarmes étant les membres les plus souvent mentionnés (78 %), suivis des caporaux (14 %).

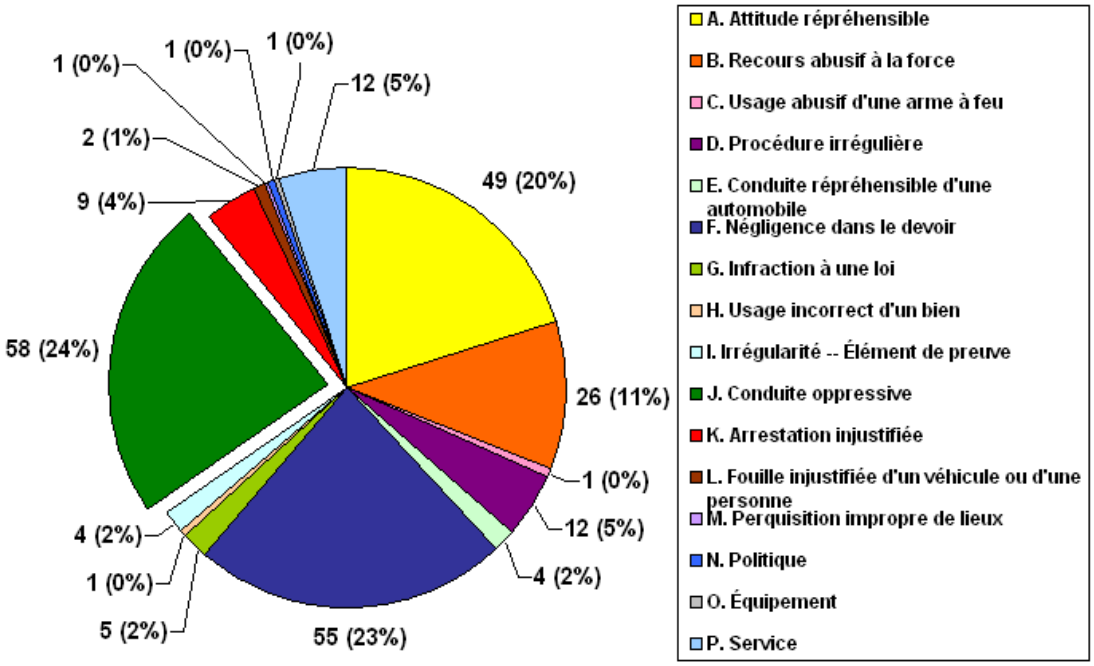
Division « H » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 241 allégations ont été formulées contre des membres de la division « H », soit une moyenne de 2,3 allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « conduite oppressive » (24 %), à la « négligence dans le devoir » (23 %) et à une « attitude répréhensible » (20 %).

Division « H » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements. En ce qui a trait au détachement de Digby, les allégations les plus courantes étaient liées au « recours abusif à la force » (28 %) et à la « conduite oppressive » (24 %). Les allégations les plus courantes du

détachement d'Antigonish étaient « attitude répréhensible » et « procédure irrégulière » (les deux à 33 %). En ce qui a trait au détachement de Halifax, les allégations les plus fréquentes étaient « attitude répréhensible » (35 %) et « conduite oppressive » (30 %).

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les enjeux les plus courants soulevés dans les plaintes de la division « H » étaient « attitude » (20 %), « service » (10 %) et « arrestation » (9 %).

Division « H » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	5	2 %
Armes mortelles	2	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	3	1 %
Arrestation	27	9 %
Attitude	59	20 %
Collectivité autochtone	1	0 %
Communication/divulgation de renseignements	2	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	3	1 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	3	1 %
Délateurs/sources	1	0 %
Détention	8	3 %
Droit à un avocat	6	2 %
Fouille	6	2 %
Garde d'enfant	2	1 %
Incidents liés à des véhicules	25	8 %
Interaction de la GRC avec les jeunes	8	3 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	3	1 %
Intervention en cas de violence conjugale	6	2 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	5	2 %
Intoxication	8	3 %
Introduction	7	2 %
Langage offensant	7	2 %
Litige civil/aucun enfant	3	1 %
Maladie mentale	3	1 %
Matériel de contrainte	2	1 %
Mentir sous serment	2	1 %
Participation des jeunes	1	0 %
Politique	5	2 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	22	7 %
Qualité de la prise de notes	1	0 %
Saisie	3	1 %
Service	31	10 %
Soins médicaux	8	3 %
Soins sous garde	3	1 %
Usage incorrect d'un bien	2	1 %
Violence physique par des agents de police	13	4 %
Total	**296**	

Les tendances liées aux problèmes ont aussi été établies par détachement :

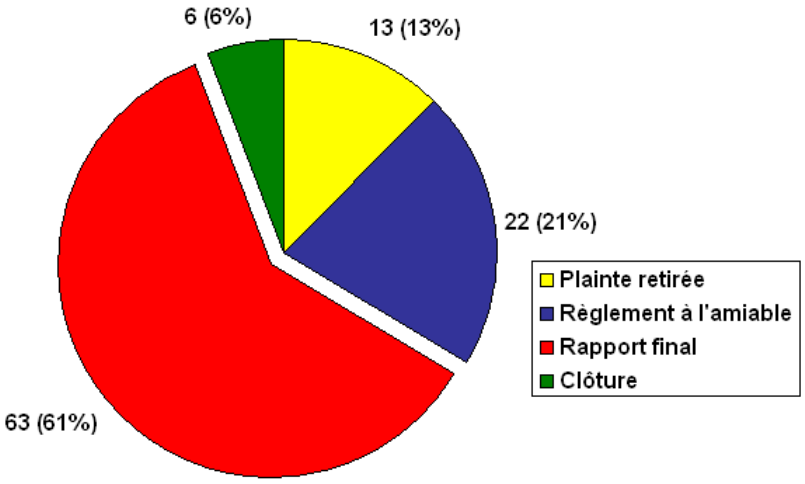
- en ce qui a trait au détachement de Digby, les problèmes les plus souvent mentionnés portaient sur « l'attitude » (28 %), les « incidents liés à des véhicules » (10 %) et « l'interaction de la GRC avec les jeunes » (10 %);
- les deux problèmes les plus souvent mentionnés dans les plaintes fournies par le détachement d'Antigonish portaient sur « l'attitude » (24 %) et « l'introduction » (18 %);
- enfin, dans le détachement de Halifax, les principaux problèmes étaient liés à « l'attitude » (26 %), au « service » (10 %) et aux « incidents liés à des véhicules » (10 %).

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les problèmes courants liés aux trois allégations les plus souvent formulées :

- en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « conduite oppressive », les principaux problèmes étaient « l'attitude » (15 %), « l'arrestation » (13 %) et le « service » (9 %);
- en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes étaient le « service » (14 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (13 %) et « l'attitude » (12 %);
- en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations « d'attitude répréhensible », les principaux problèmes cernés étaient « l'attitude » (35 %), les « incidents liés à des véhicules » (11 %) et « l'interaction de la GRC avec les jeunes » (8 %).

Décision sur les plaintes[93]

Division « H » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, 63 (61 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports faisaient état de décisions sur 174 allégations, les plus courantes étant liées à la « conduite oppressive » et au « service ».

Pour la quasi-totalité des types d'allégations, à l'exception de celles liées au « service », la grande majorité (de 75 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyait pas les allégations des plaignants. Soixante pour cent (60 %) des allégations liées au « service » ont été appuyées, 40 % ont donc été rejetées. En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé une (1) des 21 allégations formulées, soit 4,8 % de ces types d'allégations.

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (21 % des cas). Les règlements à l'amiable ont permis de régler 31 allégations, les plus fréquentes étant liées à une « attitude répréhensible » et au « service ».

[93] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

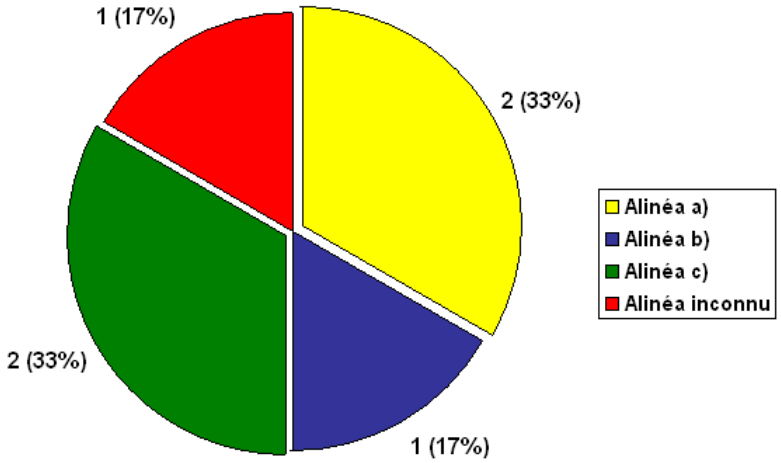
Retraits

Dans 13 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont permis de régler 28 allégations, les plus courantes étant liées au « recours abusif à la force » et à la « procédure irrégulière ».

Clôtures (avis écrit de la décision)[94]

Six pour cent des plaintes du public ont entraîné l'émission d'un avis écrit de la décision. En tout, huit (8) allégations ont été visées par des alinéas justifiant la clôture. Dans un (1) des six (6) cas (17 %), le motif de clôture n'a pas été précisé dans l'avis écrit de la décision. Les allégations les plus susceptibles d'être closes (en raison de l'application d'un alinéa) étaient celles liées à la « négligence dans le devoir ».

Division « H » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



[94] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

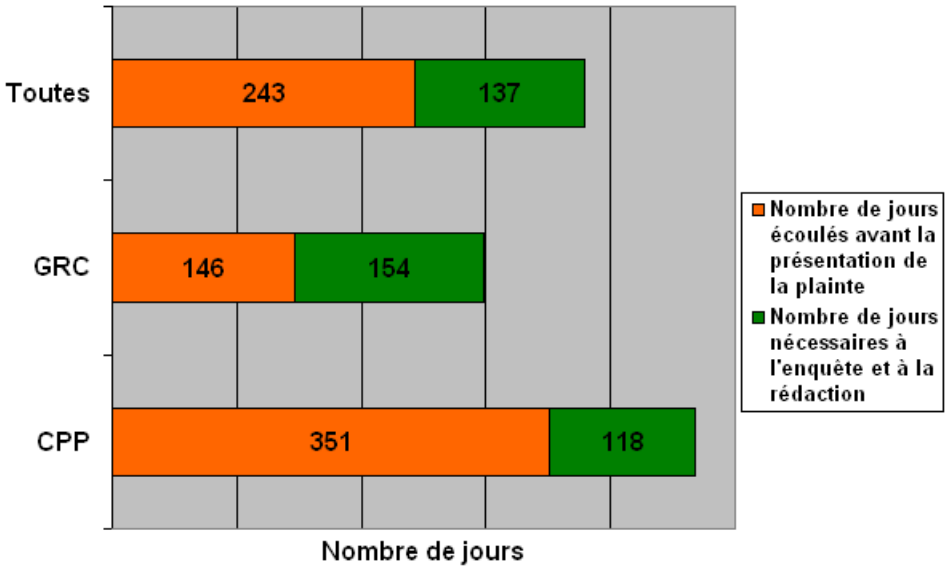
a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commence.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[95]

En 2007 la division « H » a eu besoin de 137 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC, qui s'élève à 103 jours. Le nombre moyen de jours pour rendre une décision était de 118 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 154 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les plaignants ont attendu 243 jours, en moyenne, avant de déposer une plainte. Autrement dit, les plaignants ont attendu 351 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte auprès de la Commission, et 146 jours après l'incident pour déposer une plainte auprès de la GRC[96].

Division « H » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



En moyenne, la Commission a attendu 19 jours pour recevoir de la division les décisions sur les plaintes qui avaient été déposées dans ses bureaux, comparativement à 21 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Ces moyennes sont beaucoup moins élevées qu'en 2007, alors

[95] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[96] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

qu'il fallait 64 jours, en moyenne, pour les plaintes déposées à la Commission et 54 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

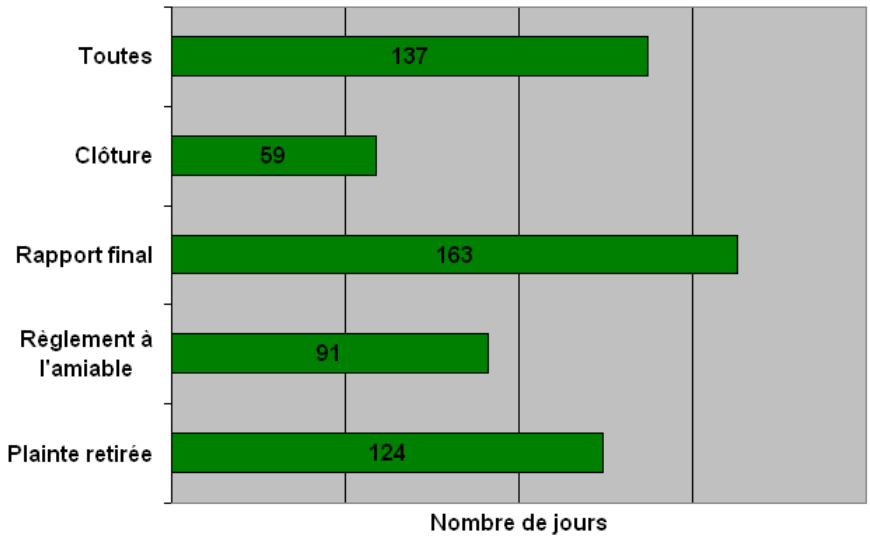
Les délais de traitement des plaintes des trois détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes ont fait l'objet d'une analyse :

- en moyenne, le détachement de Digby a eu besoin de 100 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Habituellement, dans ces cas, les plaignants ont attendu seulement 23 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale;
- le détachement d'Antigonish a eu besoin de 238 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont déposé leur plainte initiale 39 jours après la date de l'incident;
- enfin, il a fallu 119 jours, en moyenne, au détachement de Halifax pour rendre une décision après avoir reçu une plainte. Fait surprenant, les plaignants ont attendu 766 jours, en moyenne, après l'incident pour déposer leur plainte initiale.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 163 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit par la GRC. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 168 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale;
- pour qu'un avis écrit de la décision invoquant l'un des alinéas justifiant la clôture soit émis, il a fallu 59 jours. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 1 460 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 91 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 101 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 124 jours, en moyenne, pour qu'un plaignant retire sa plainte. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 282 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale.

Division « H » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courantes.

- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », il a fallu 159 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 189 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 155 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 210 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », il a fallu 148 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 277 jours pour déposer une plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « H », ce sont les plaintes liées aux allégations de « conduite répréhensible d'une automobile » qui affichaient généralement les délais de traitement les plus longs (203 jours avant qu'une décision soit rendue).

J-NOUVEAU-BRUNSWICK

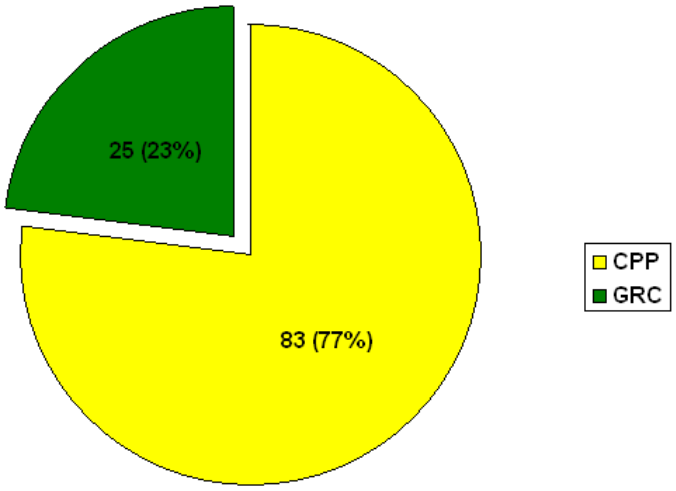
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 108 décisions sur les plaintes, dont 77 % ont été déposées à la Commission, et 23 %, à la GRC. En revanche, en 2007, 62 % des plaintes avaient été déposées à la Commission et 38 %, à la GRC.

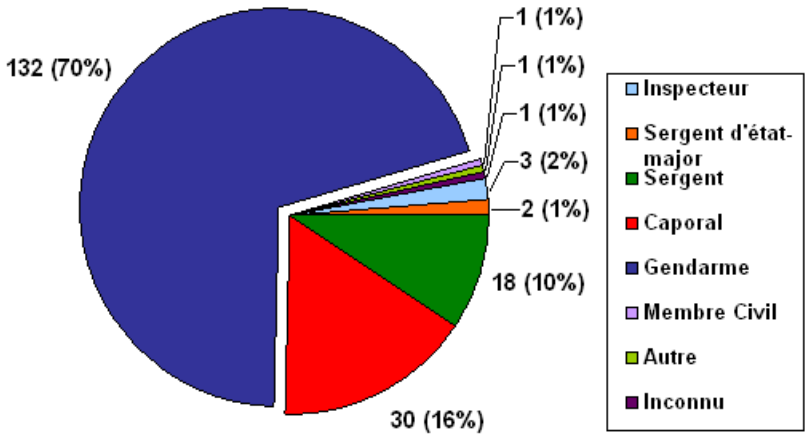
Le détachement du district Codiac-Codiac a été mentionné dans 13 % de toutes les plaintes du public liées à cette division. Dans ce détachement, 100 % des plaintes ont été déposées à la Commission. Les plaintes du détachement municipal Oromocto représentaient 8 % de toutes les plaintes fournies par la division « H »; 78 % de ces plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que 22 % ont été déposées à la GRC.

Division « J » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « J » est de 1,8, et ce sont les gendarmes qui sont les membres les plus souvent mentionnés dans l'ensemble des plaintes (70 %). Les caporaux sont nommés dans 16 % des plaintes, et les sergents, dans 10 % des plaintes.

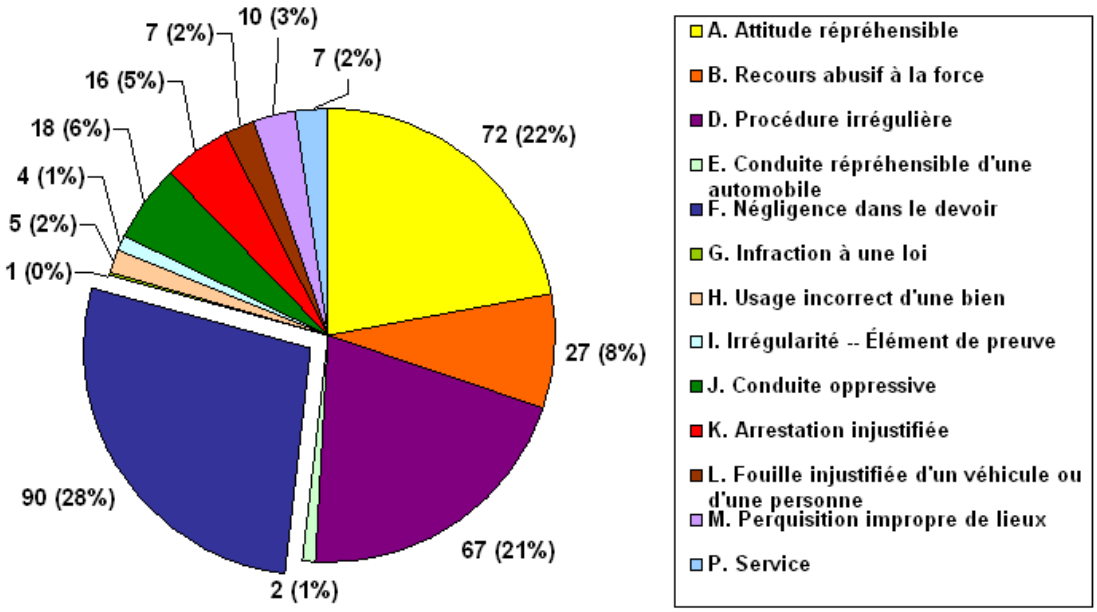
Division « J » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 326 allégations ont été formulées contre des membres, soit une moyenne de trois (3) allégations par plainte. Les trois allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (28 %), à une « attitude répréhensible » (22 %) et à une « procédure irrégulière » (21 %). Les allégations de « recours abusif à la force » sont passées de 12 % en 2007 à 8 % en 2008.

Division « J » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements. En ce qui a trait au détachement du district Codiac-Codiac, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (28 %), à une « procédure irrégulière » (26 %) et à une « attitude répréhensible » (21 %). En ce qui a trait au détachement Oromocto, les allégations les plus courantes étaient liées à une « procédure irrégulière » (61 %) et à une « attitude répréhensible » (11 %).

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment soulevés dans les plaintes de la division « J » portaient sur « l'attitude » (15 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (12 %) et le « service » (10 %). Les problèmes les plus couramment mentionnés dans les plaintes du détachement du district Codiac-Codiac portaient sur « l'arrestation » (12 %), « l'attitude » (12 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (11 %). En ce qui a trait au détachement Oromocto, les problèmes les plus courants étaient la « qualité de l'enquête criminelle » (21 %) et les « incidents liés à des véhicules » (21 %).

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les problèmes courants des trois allégations les plus souvent mentionnées :

- en ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes étaient la « qualité de l'enquête criminelle » (15 %), le « service » (12 %) et « l'attitude » (11 %);
- en ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », les principaux problèmes étaient « l'attitude » (24 %), le « service » (9 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (8 %).

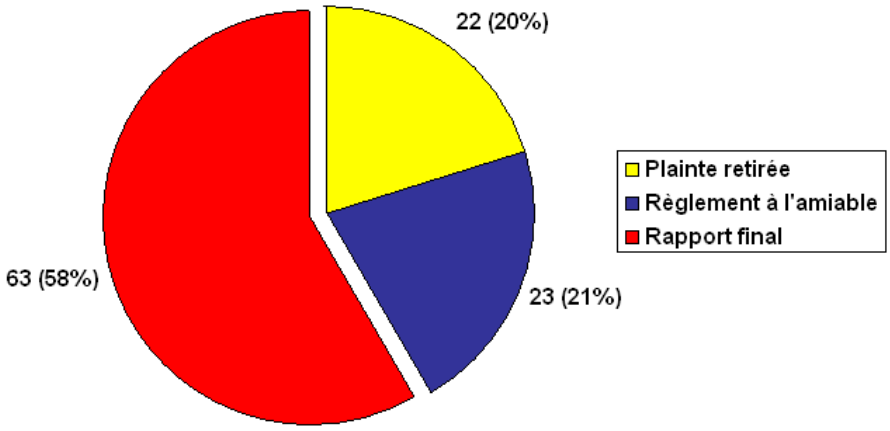
En ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », les principaux problèmes cernés étaient « service » (14 %), « introduction » (9 %), « politique » (9 %), « garde d'enfant » (9 %) et « interaction de la GRC avec les jeunes » (9 %).

Division « J » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	8	2 %
Armes mortelles	3	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	2	1 %
Arrestation	22	6 %
Attitude	54	15 %
Collectivité autochtone	1	0 %
Communication/divulgation de renseignements	6	2 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	2	1 %
Conflit d'intérêts	4	1 %
Délateurs/sources	2	1 %
Détention	10	3 %
Droit à un avocat	4	1 %
Fouille	15	4 %
Garde d'enfant	1	0 %
Incidents liés à des véhicules	26	7 %
Interaction de la GRC avec les jeunes	6	2 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	4	1 %
Intervention en cas de violence conjugale	3	1 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	1	0 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	6	2 %
Intoxication	8	2 %
Introduction	8	2 %
Langage offensant	4	1 %
Litige civil/aucun enfant	10	3 %
Maladie mentale	7	2 %
Matériel de contrainte	4	1 %
Mentir sous serment	1	0 %
Politique	2	1 %
Produits chimiques irritants	2	1 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	41	12 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	6	2 %
Qualité de la prise de notes	1	0 %
Saisie	7	2 %
Service	37	10 %
Soins médicaux	5	1 %
Soins sous garde	6	2 %
Usage incorrect d'un bien	9	3 %
Utilisation de chiens policiers	3	1 %
Violence physique par des agents de police	15	4 %
Total	**356**	

Décision sur les plaintes[97]

Division « J » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Cinquante-huit pour cent (58 %) des décisions sur les plaintes reçues par la Commission ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ces rapports faisaient état de décisions sur 225 allégations, les plus courantes étant liées à la « perquisition impropre de lieux » et à la « négligence dans le devoir ».

Pour chaque type d'allégation cerné dans les plaintes, à l'exception de celles liées à la « perquisition impropre de lieux », la grande majorité (de 83 à 100 %) des conclusions de la GRC n'appuyaient pas les allégations des plaignants. Les allégations de « perquisition impropre de lieux » ont été appuyées 67 % du temps et rejetées dans 33 % des cas. En ce qui a trait aux allégations graves (dans ce cas, « recours abusif à la force »), la GRC a rejeté les 18 allégations formulées.

Règlements à l'amiable

Arrivant au deuxième rang des décisions sur les plaintes les plus courantes, les règlements à l'amiable ont permis de régler 21 % des cas et 59 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un règlement à l'amiable étaient liées au « recours abusif à la force », puisque 33 % de ce type d'allégation ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable.

[97] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Retraits

Dans 20 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Au total, 42 allégations ont été retirées, la plus susceptible étant « conduite oppressive ».

Clôtures (avis écrit de la décision)

La division « J » n'a envoyé aucun avis écrit de la décision à la Commission.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[98]

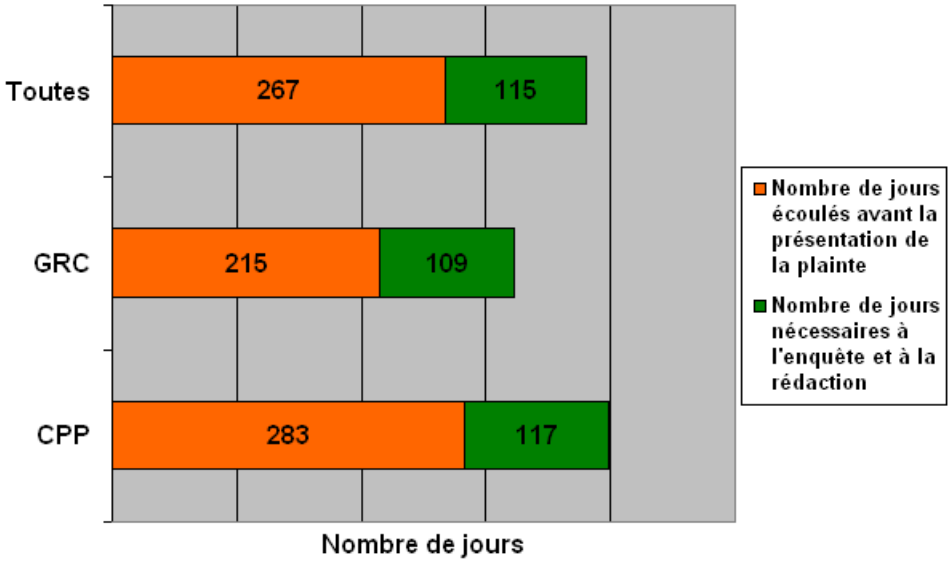
En 2008, il a fallu 115 jours, en moyenne, à la division « J » pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC de 103 jours et représente une augmentation par rapport à 2007 (93 jours). Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision lorsque la plainte était déposée à la Commission est de 117 jours, comparativement à 109 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les plaignants ont attendu 267 jours, en moyenne, avant de déposer une plainte. Autrement dit, les plaignants ont attendu 283 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale à la Commission, et 215 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte à la GRC[99].

[98] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[99] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « J » : Ligne du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



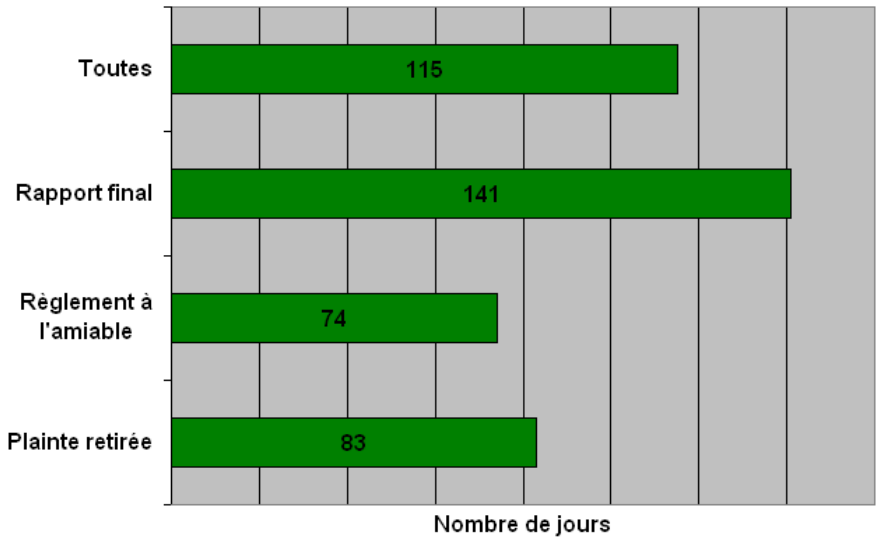
En moyenne, la Commission a attendu 24 jours pour que cette division lui envoie les décisions sur les plaintes qui ont été déposées dans ses bureaux, comparativement à 25 jours pour les plaintes qui ont été déposées à la GRC. En ce qui a trait aux plaintes déposées à la Commission, il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007 alors qu'il fallait 74 jours, en moyenne.

Les délais de traitement des plaintes des deux détachements les plus souvent mentionnés ont aussi été analysés. En moyenne, le détachement du district Codiac-Codiac a eu besoin de 117 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Habituellement, dans ces cas, les plaignants ont attendu 146 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale. En ce qui a trait au détachement Oromocto, il a fallu 97 jours, en moyenne, pour rendre une décision, et les plaignants ont attendu 49 jours, en moyenne, après l'incident avant de déposer une plainte.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 141 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 292 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 74 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 243 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 83 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 223 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale.

Division « J » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Les lignes du temps des trois types d'allégations les plus courants sont mentionnées :

- en ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 124 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. Habituellement, les plaignants ont attendu 333 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation;
- en ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu, en moyenne, 116 jours pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 302 jours après l'incident pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation;
- en ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », il a fallu 137 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 278 jours pour déposer une plainte liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « J », ce sont les plaintes relatives à des allégations « d'irrégularité — élément de preuve » qui prenaient habituellement le plus de temps à régler (193 jours).

K-ALBERTA

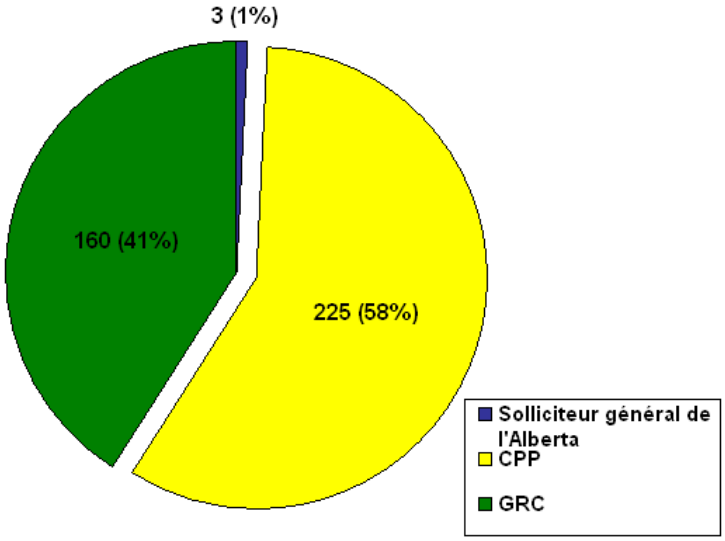
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 388 décisions sur les plaintes. De ce nombre, 58 % ont été déposées auprès de la Commission, 41 %, auprès de la GRC, et 0,8 %, auprès du solliciteur général de l'Alberta.

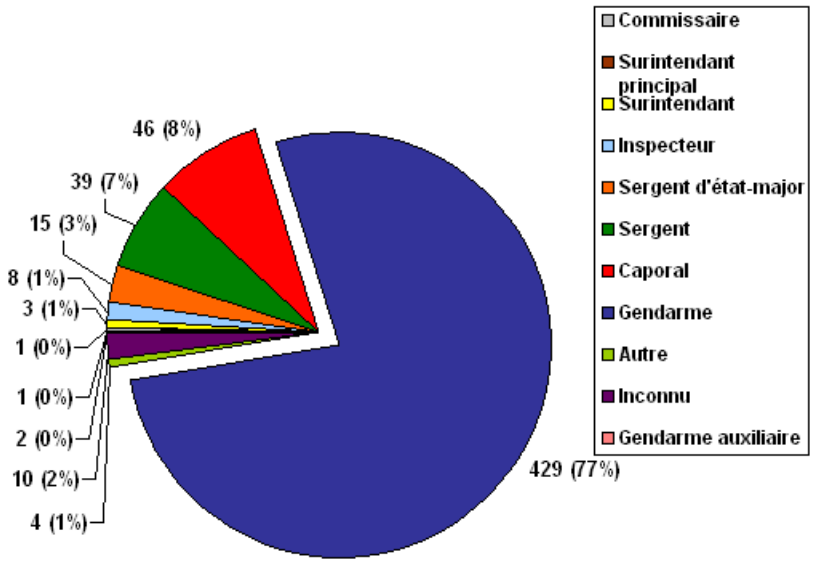
Les détachements les plus souvent mentionnés dans les décisions sur les plaintes étaient le détachement de Red Deer (6 %), le détachement de Grande Prairie (4 %), le détachement de Wetaskiwin (4 %) et le détachement de Wood Buffalo (4 %). En 2007, le détachement Red Deer était mentionné dans 17 % de toutes les plaintes liées à cette division.

Division « K » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « K » était de 1,5, les gendarmes (77 %) étaient les membres les plus souvent mentionnés dans l'ensemble des plaintes. Les caporaux étaient mentionnés dans 8 % des plaintes, et les sergents, dans 7 % des plaintes.

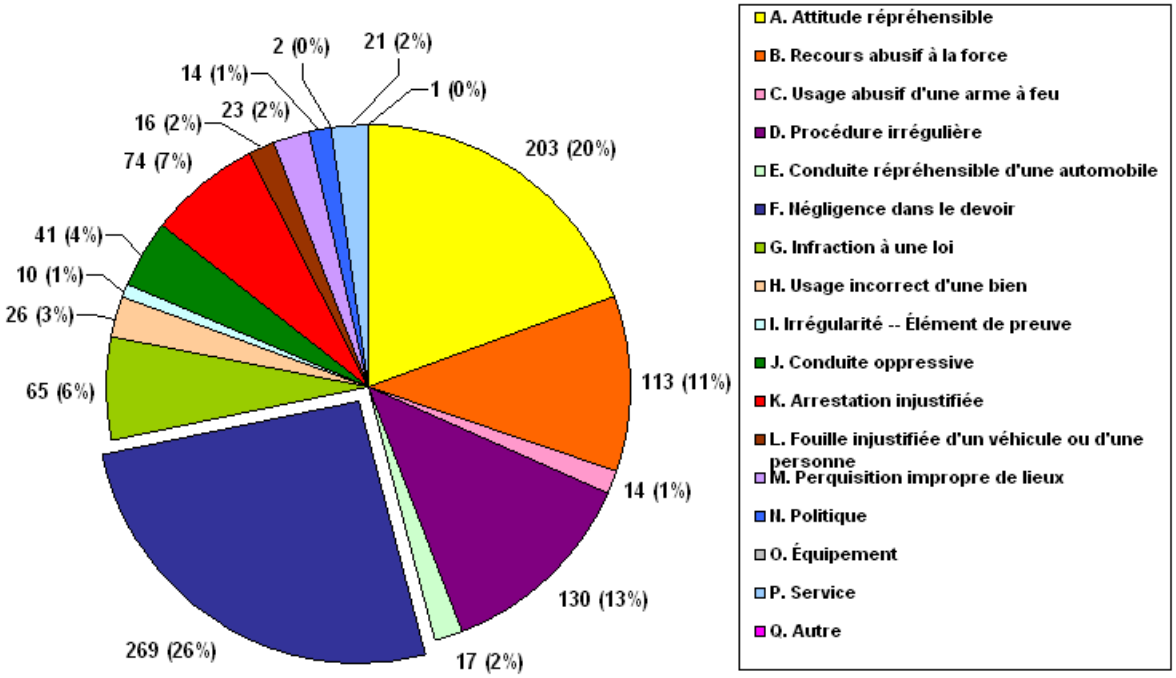
Division « K » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 1 039 allégations ont été formulées contre des membres de la division « K », soit une moyenne de 2,7 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (26 %), à une « attitude répréhensible » (20 %), à une « procédure irrégulière » (13 %) et au « recours abusif à la force » (11 %).

Division « K » : Ventilation des allégations



Les allégations ont aussi été analysées au niveau des détachements :

- en ce qui a trait au détachement de Red Deer, la plupart des allégations étaient liées à la « négligence dans le devoir » (28 %), suivi de celles « d'attitude répréhensible » (12 %) et de « recours abusif à la force » (10 %);

- en ce qui a trait au détachement de Grande Prairie, les allégations les plus courantes étaient liées à une « procédure irrégulière » (31 %) et à la « négligence dans le devoir » (19 %);
- en ce qui a trait au détachement de Wetaskiwin, les allégations « d'attitude répréhensible » et de « négligence dans le devoir » étaient mentionnées aussi souvent les unes que les autres (34 % chacune);
- enfin, dans le détachement de Wood Buffalo, les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (43 %), au « recours abusif à la force » (17 %) et à la « procédure irrégulière » (14 %).

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus couramment mentionnés dans les plaintes de la division « K » portaient sur « l'attitude » (14 %), le « service » (12 %), « l'arrestation » (9 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (9 %) et les « incidents liés à des véhicules » (8 %).

Les tendances liées aux problèmes ont aussi été cernées par détachement :

- dans le détachement de Red Deer, les problèmes les plus courants étaient le « service » (14 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (12 %), « l'arrestation » (11 %), et « l'attitude » (11 %);
- en ce qui a trait au détachement de Grande Prairie, les problèmes les plus courants étaient le « service » (15 %) et les « incidents liés à des véhicules » (15 %);
- dans le détachement de Wetaskiwin, les problèmes les plus courants étaient les « incidents liés à des véhicules » (16 %) et « l'attitude » (14 %);
- enfin, dans le détachement de Wood Buffalo, les problèmes les plus courants étaient « l'attitude » (12 %) et le « service » (12 %).

Dans la division « K », les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les problèmes courants liés aux trois allégations les plus souvent mentionnées :

- en ce qui a trait aux plaintes liées aux allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes étaient le « service » (18 %), la « qualité de l'enquête criminelle » (15 %) et « l'attitude » (11 %);
- les principaux problèmes liés aux plaintes associées à des allégations « d'attitude répréhensible » incluaient « l'attitude » (22 %), le « service » (9 %) et « l'arrestation » (9 %);
- les problèmes liés aux plaintes associées à des allégations de « procédure irrégulière » incluaient le « service » (11 %), « l'arrestation » (9 %) et « l'attitude » (9 %).

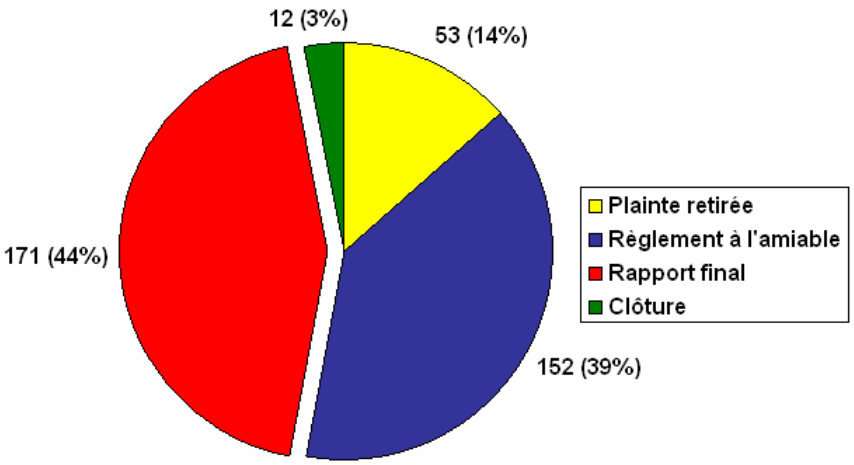
Enfin, en ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », les principaux problèmes cernés étaient « l'arrestation » (15 %), la « violence physique par des agents de police » (13 %) et « l'intoxication » (9 %).

Division « K » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	32	3 %
Armes mortelles	10	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	9	1 %
Arrestation	111	9 %
Attitude	179	14 %
Collectivité autochtone	18	1 %
Communication/divulgation de renseignements	16	1 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	10	1 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	6	0 %
Conflit d'intérêts	12	1 %
Contrôle des foules	2	0 %
Décès hors détention	4	0 %
Délateurs/sources	4	0 %
Détention	41	3 %
Droit à un avocat	15	1 %
Fouille	44	3 %
Garde d'enfant	6	0 %
Incidents liés à des véhicules	105	8 %
Interaction de la GRC avec les jeunes	12	1 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	5	0 %
Intervention en cas de violence conjugale	12	1 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	2	0 %
Intervention en cas de violence/pas de violence familiale	23	2 %
Intoxication	59	5 %
Introduction	16	1 %
Langage offensant	24	2 %
Litige civil/aucun enfant	13	1 %
Maladie mentale	15	1 %
Matériel de contrainte	18	1 %
Mentir sous serment	4	0 %
Participation des jeunes	5	0 %
Politique	15	1 %
Produits chimiques irritants	6	0 %
Programme de protection des témoins	1	0 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	109	9 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	11	1 %
Qualité de la prise de notes	4	0 %
Saisie	17	1 %
Service	150	12 %
Soins médicaux	25	2 %
Soins sous garde	11	1 %
Usage incorrect d'un bien	28	2 %
Utilisation de chiens policiers	6	0 %
Violence physique par des agents de police	57	4 %
Total	**1 272**	

Décision sur les plaintes[100]

Division « K » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

La majorité (44 %) des décisions sur les plaintes que la Commission a reçues ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Ces rapports faisaient état de décisions sur 574 allégations, les plus courantes étant liées à une « infraction à une loi », à la « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et à une « irrégularité — élément de preuve ».

Pour la plupart des types d'allégation, la grande majorité des conclusions de la GRC n'a pas appuyé les allégations des plaignants (de 85 à 100 %). Cependant, les allégations liées à la « politique » et à la « conduite répréhensible d'une automobile » ont été appuyées 33 % du temps, tandis que les allégations liées au « service » ont été appuyées 75 % du temps. La seule allégation liée à « l'équipement » a aussi été appuyée. En ce qui a trait aux allégations graves (« recours abusif à la force », « usage abusif d'une arme à feu » et « infraction à une loi »), la GRC a appuyé six (6) des 139 allégations formulées, soit 4 % de ces types d'allégations. En général, dans la division « K », les allégations ont été appuyées 12 % du temps.

[100] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de rapports finaux :

- 11 des 24 décisions reçues du détachement de Red Deer (46 %);
- 11 des 16 décisions reçues du détachement de Grande Prairie (69 %);
- 8 des 15 décisions reçues du détachement de Wetaskiwin (53 %);
- 12 des 14 décisions reçues du détachement de Wood Buffalo (86 %).

Règlements à l'amiable

Les règlements à l'amiable arrivent au deuxième rang des manières les plus courantes de régler une plainte (39 % des cas). Les règlements à l'amiable ont permis de régler 324 allégations, les plus courantes étant liées à une « attitude répréhensible » et à une « politique ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de règlements à l'amiable :

- 10 des 24 décisions reçues du détachement de Red Deer (42 %);
- 4 des 16 décisions reçues du détachement de Grande Prairie (25 %);
- 6 des 15 décisions reçues du détachement de Wetaskiwin (40 %);
- 2 des 14 décisions reçues du détachement de Wood Buffalo (14 %).

Il convient de signaler que, en 2007, les règlements à l'amiable représentaient 47 % de toutes les décisions du détachement de Red Deer, ce qui était 17 % au-dessus de la moyenne à l'échelle de l'organisation. En 2008, cependant, les règlements à l'amiable du détachement de Red Deer représentent 42 % de l'ensemble des décisions, ce qui est seulement 8 % au-dessus de la moyenne à l'échelle de l'organisation (34 %).

Retraits

Dans 14 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte. Les retraits ont permis de régler 110 allégations, les plus courantes étant liées à la « perquisition impropre de lieux » et au « recours abusif à la force ».

Au niveau des détachements, voici les données relatives au nombre de retraits :

- 2 des 24 décisions reçues du détachement de Red Deer (8 %);
- 1 des 16 décisions reçues du détachement de Grande Prairie (6 %);
- 1 des 15 décisions reçues du détachement de Wetaskiwin (7 %);
- aucune des 14 décisions reçues du détachement de Wood Buffalo.

Clôtures (avis écrit de la décision)[101]

En 2008, 3 % des plaintes du public reçues se sont soldées par un avis écrit de la décision. Dans deux (2) des 12 cas (17 %), l'alinéa justifiant la clôture n'a pas été précisé. Cependant,

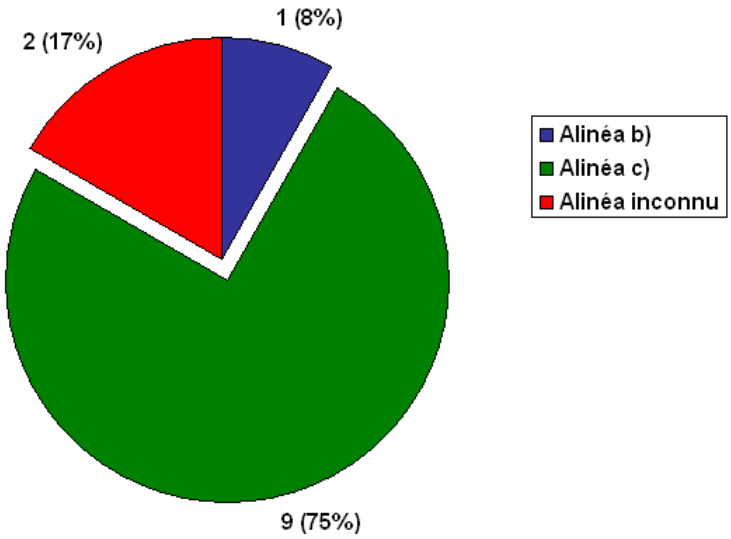
[101] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commence.

le motif de clôture le plus souvent mentionné était l'alinéa *c*) (75 %). En tout, 31 allégations ont été visées par un alinéa en justifiant la clôture, les plus courantes étant liées à la « conduite oppressive » et à « l'usage incorrect d'un bien ».

Au niveau des détachements, les clôtures représentaient seulement une (1) des 24 décisions reçues du détachement de Red Deer (4 %). Aucune des plaintes des détachements de Grande Prairie, de Wetaskiwin et de Wood Buffalo n'a fait l'objet d'une clôture.

Division « K » : Nombre de plaintes closes en raison de motifs cernés dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



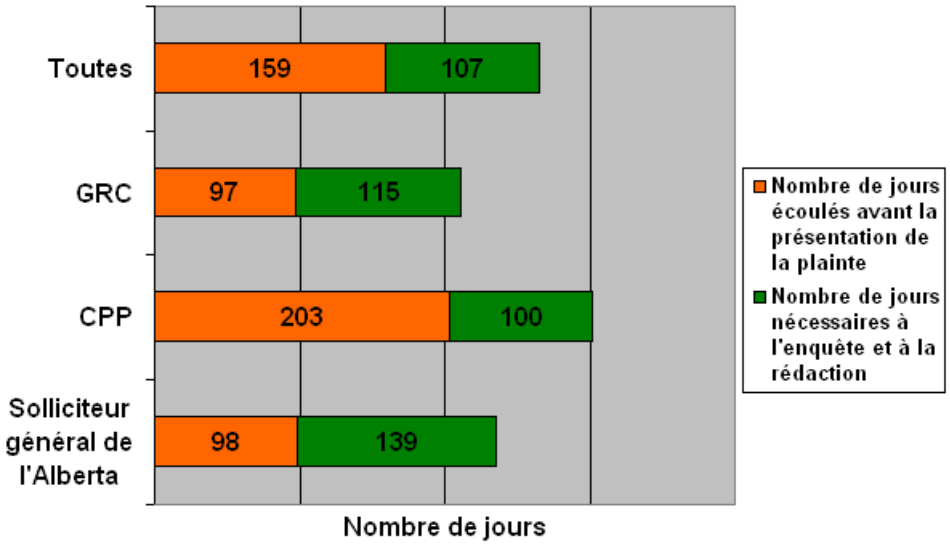
Normes de service : Délai de traitement des plaintes[102]

En 2008, la division « K » a eu besoin de 107 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela est comparable à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 103 jours. Il s'agit toutefois d'une diminution par rapport à 2007 (120 jours). Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision était de 100 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 115 jours pour les plaintes déposées à la GRC et 139 jours pour les plaintes déposées auprès du solliciteur général de l'Alberta.

[102] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

Les plaignants ont attendu habituellement 159 jours avant de déposer leur plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 203 jours[103] après l'incident pour déposer une plainte auprès de la Commission. En moyenne, les plaintes ont été déposées auprès de la GRC 97 jours après l'incident et 98 jours, en moyenne, après l'incident pour ce qui est du solliciteur général de l'Alberta.

Division « K » : Lignes du temps des plaintes en fonction de l'organisation où elles ont été déposées



En moyenne, la Commission a dû attendre 57 jours pour recevoir de la division une décision sur les plaintes qui avaient été déposées dans ses bureaux, comparativement à 64 jours pour les plaintes déposées auprès de la GRC et 26 jours pour les plaintes déposées auprès du solliciteur général de l'Alberta.

Les délais de traitement des plaintes des détachements les plus souvent mentionnés dans les plaintes ont fait l'objet d'une analyse :

- dans le détachement de Red Deer, il a fallu 132 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. Habituellement, dans ces cas, les plaignants ont attendu 168 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale;
- dans le détachement de Grande Prairie, il a fallu 108 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont déposé leur plainte initiale 99 jours après la date de l'incident;

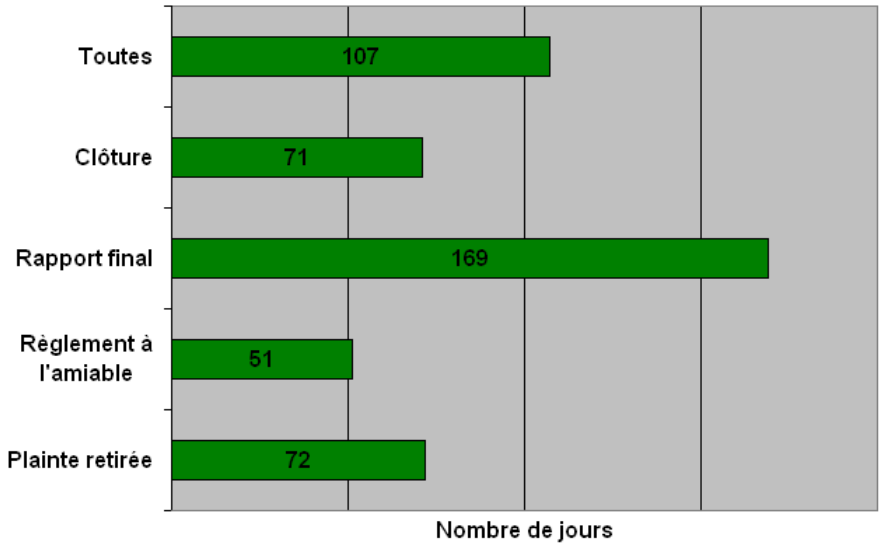
[103] Les plaignants ont attendu de 0 à 4 528 jours; c'est grâce à ces données que la moyenne a été calculée. Un des cas était lié à un incident datant de 1996, ce qui a contribué à fausser la moyenne. Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

- dans le détachement de Wetaskiwin, il a fallu 118 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 72 jours à la suite de l'incident avant de déposer leur plainte initiale;
- dans le détachement de Wood Buffalo, il a fallu 190 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 171 jours, en moyenne, après l'incident avant de déposer leur plainte.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 169 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont habituellement attendu 211 jours avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation;
- il a fallu 71 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 55 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 72 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu 141 jours, en moyenne, avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 51 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont généralement attendu 115 jours avant de déposer leur plainte.

Division « K » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Nous avons aussi établi les lignes du temps des plaintes par type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps des quatre types d'allégations les plus courants.

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 104 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 224 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu 103 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 113 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

- En ce qui a trait aux allégations de « procédure irrégulière », il a fallu 121 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 123 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « recours abusif à la force », il a fallu 183 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 181 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « K », », les plaintes concernant des allégations « d'infraction à une loi » étaient, en moyenne, celles dont le délai de traitement a été le plus long (216 jours).

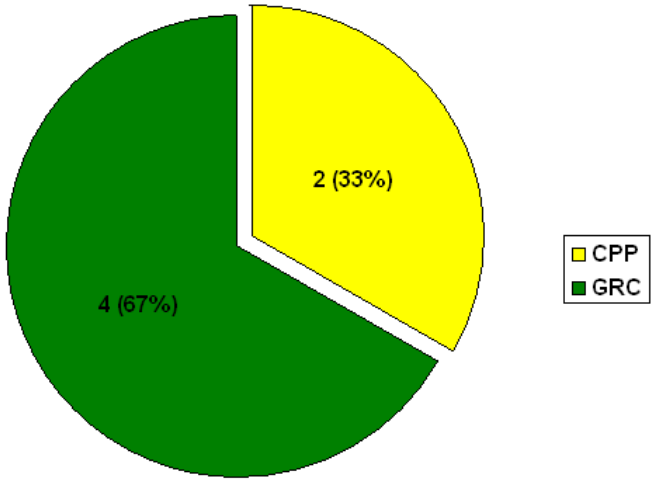
L-ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

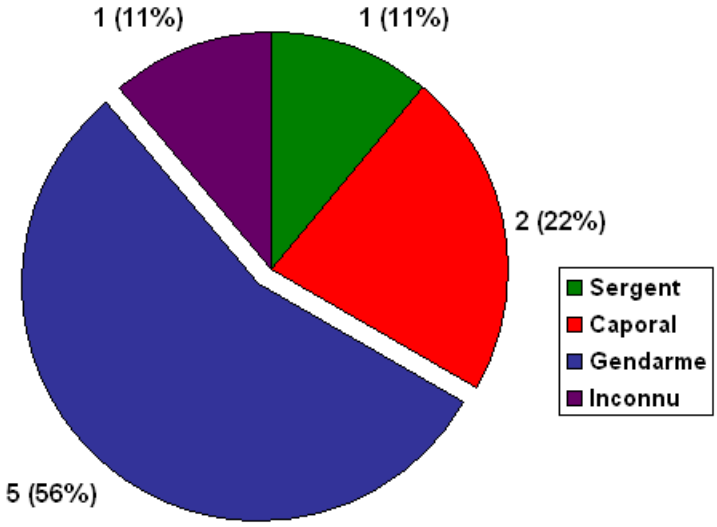
La Commission a reçu six (6) décisions sur les plaintes déposées en 2008 de la division « L ». Des plaintes, 67 % ont été déposées à la GRC, tandis que 33 % ont été déposées à la Commission.

Division « L » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « L » était de 1,5, les gendarmes étant les membres les plus souvent mentionnés (56 %), suivis des caporaux (22 %).

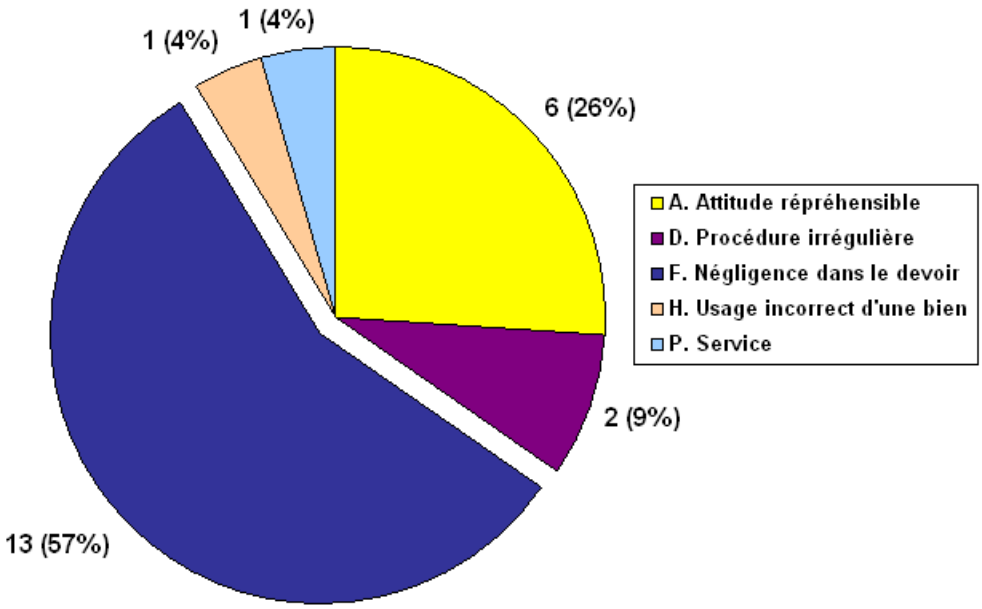
Division « L » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 23 allégations ont été formulées contre des membres de la division « L », soit une moyenne de 3,8 allégations par plainte. Les allégations les plus souvent mentionnées étaient liées à la « négligence dans le devoir » (57 %) et à une « attitude répréhensible » (26 %).

Division « L » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes couramment cernés dans les plaintes étaient « l'attitude » (20 %) et le « service » (15 %).

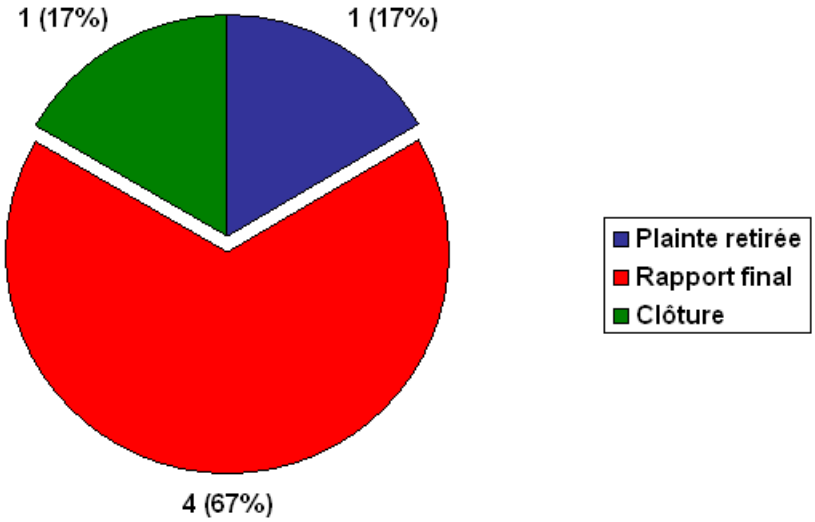
Division « L » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	1	5 %
Arrestation	2	10 %
Attitude	4	20 %
Communication/divulgation de renseignements	2	10 %
Incidents liés à des véhicules	2	10 %
Intoxication	1	5 %
Introduction	1	5 %
Maladie mentale	2	10 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	1	5 %
Service	3	15 %
Soins médicaux	1	5 %
Total	**20**	

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, voici les problèmes courants liés aux deux allégations les plus fréquentes : en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes portaient sur « l'attitude » (24 %), la « maladie mentale » (24 %) et la « communication/divulgation de renseignements » (21 %). Cela est différent de 2007, où le seul problème clé était la « qualité de l'enquête criminelle » (40 %). Les principaux problèmes liés aux plaintes associées à des allégations « d'attitude répréhensible » étaient « l'attitude » (30 %) et la « communication/divulgation de renseignements » (20 %).

Décision sur les plaintes

Division « L » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Soixante-sept pour cent (67 %) des décisions sur les plaintes reçues par la Commission ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final de la GRC. Ces rapports ont permis de formuler des décisions sur 18 allégations. Les allégations les plus susceptibles de faire l'objet d'un rapport final étaient liées à la « négligence dans le devoir ». Cependant, ce type de décision a aussi permis de régler cinq (5) allégations « d'attitude répréhensible » et deux (2) allégations de « procédure irrégulière ». Dans la division « L », 100 % des conclusions de la GRC n'appuyaient pas les allégations du plaignant.

Règlements à l'amiable

La Commission a seulement reçu un règlement à l'amiable, qui portait sur une allégation « d'attitude répréhensible » et une allégation liée au « service ».

Retraits

La Commission n'a pas reçu de décisions sur les plaintes liées à une plainte retirée.

Les clôtures (avis écrit de la décision)[104]

La Commission a seulement reçu une décision sur une plainte qui est liée à l'émission d'un avis de la décision; aucun alinéa justifiant la clôture n'a été mentionné. Cette plainte était liée à deux (2) allégations : une de « négligence dans le devoir » et une « d'usage incorrect d'un bien ».

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[105]

En 2008, la division « L » a eu besoin de 78 jours, en moyenne, pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2007 (114 jours) et d'un résultat inférieur à la moyenne nationale de la GRC (103 jours). Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision liée aux plaintes déposées à la Commission plaintes était de 70 jours, comparativement à 82 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les plaignants ont attendu 523 jours, en moyenne, pour déposer leur plainte initiale. Autrement dit, en moyenne, les plaignants ont attendu 1 357 jours[106] après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, comparativement à 106 jours après l'incident pour déposer une plainte à la GRC.

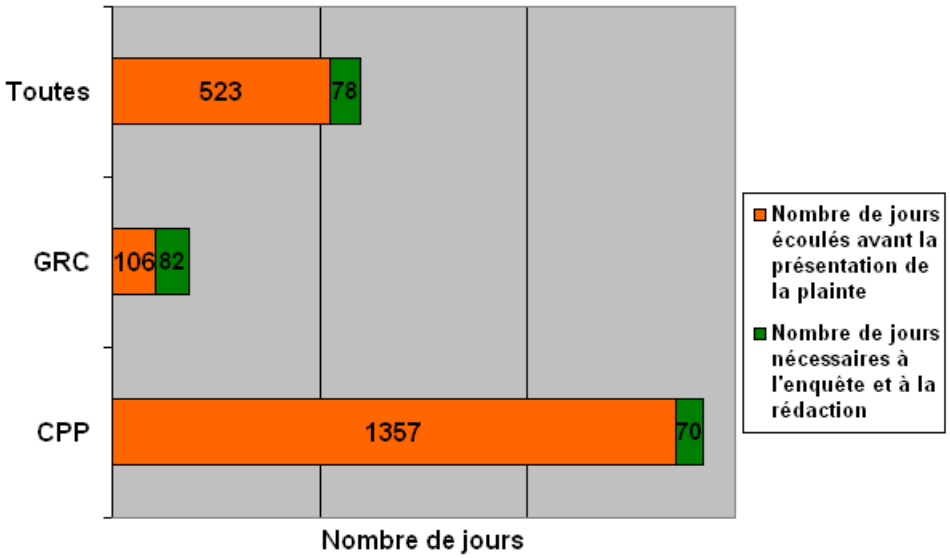
[104] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée

[105] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[106] Les plaignants ont attendu de 36 à 2 678 jours. Un des cas était lié à un incident datant de 2001, ce qui a contribué à fausser la moyenne.

Division « L » : Lignes du temps des plaintes en fonction de l'organisation où elles ont été déposées



La Commission a dû attendre 12 jours, en moyenne, pour recevoir de la division une décision sur les plaintes qui avaient été déposées dans ses bureaux, comparativement à 92 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Les lignes du temps ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Nous avons établi les lignes du temps pour les deux types d'allégations les plus courants :

- en ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu 93 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 627 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale pour ce type d'allégation;
- en ce qui a trait aux allégations « d'attitude répréhensible », il a fallu 87 jours, en moyenne, pour qu'une décision soit rendue. En moyenne, les plaignants ont attendu 728 jours après la date de l'incident avant de déposer une plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « L », les plaintes concernant des allégations de « procédure irrégulière » étaient, en moyenne, celles dont le délai de traitement a été le plus long (116 jours).

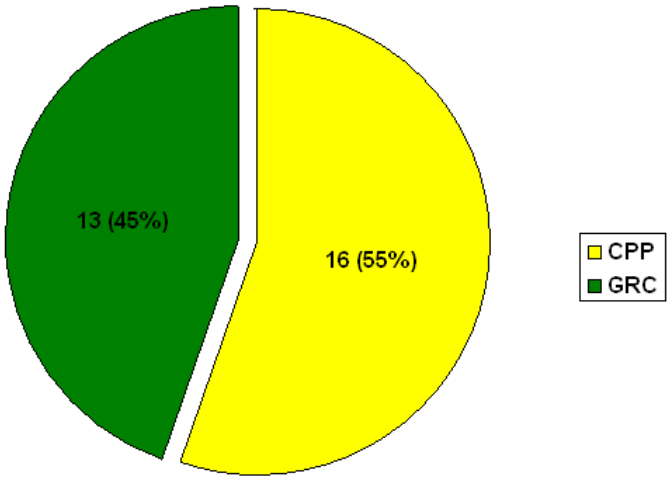
M-YUKON

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 29 décisions sur les plaintes de la division « M ». De ce nombre, 13 (45 %) ont été déposées à la GRC et 16 (55 %) ont été déposées à la Commission.

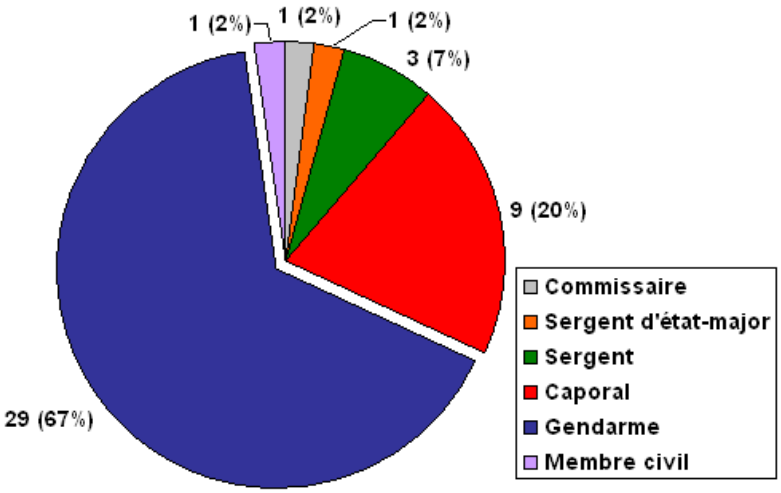
Division « M » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le détachement qui a été le plus souvent mentionné dans les décisions sur les plaintes est le quartier général de Whitehorse (41 %). Dans ce détachement, huit (8) (67 %) des plaintes ont été déposées à la Commission, tandis que quatre (4) (33 %) ont été déposées à la GRC.

Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « M » est 1,6, les gendarmes étant les membres les plus souvent mentionnés dans les plaintes (66 %), suivis des caporaux (20 %).

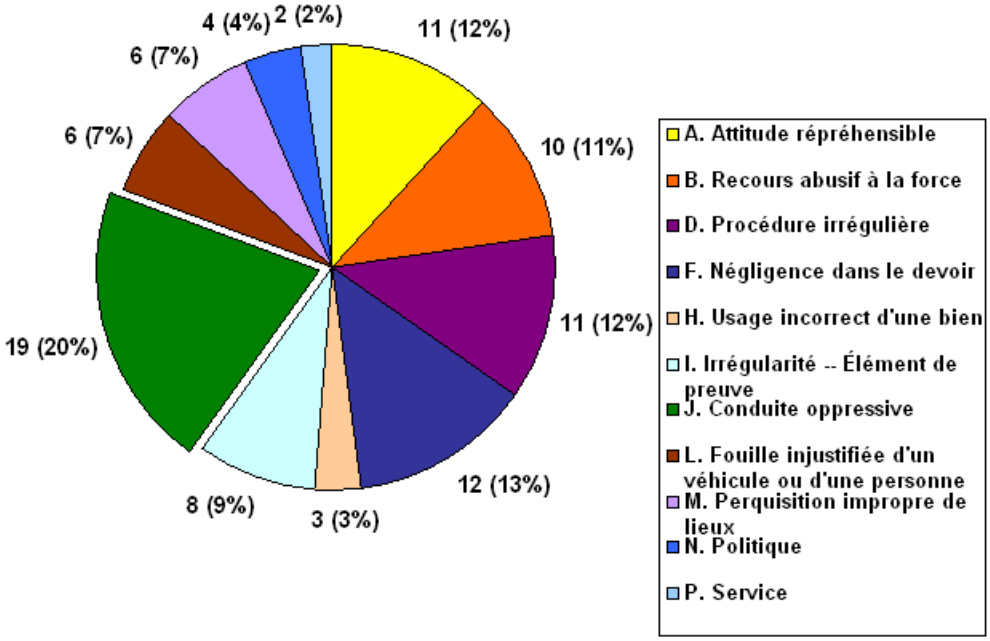
Division « M » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 92 allégations ont été formulées, soit une moyenne de 3,2 allégations par plainte. Il convient de signaler que 36 allégations ont été formulées par un plaignant, tandis qu'un autre en a formulé 15. Les allégations les plus courantes étaient liées à la « conduite oppressive » (20 %) et à une « négligence dans le devoir » (13 %).

Division « M » : Ventilation des allégations



Nous avons ensuite examiné les allégations au niveau des détachements. En ce qui a trait au détachement du quartier général de Whitehorse, les résultats révèlent que les allégations les plus courantes étaient liées à une « négligence dans le devoir » (45 %), suivies par celles liées à une « attitude répréhensible » (25 %) et à la « conduite oppressive » (20 %).

Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes les plus souvent mentionnés dans les plaintes de la division « M » portaient sur « l'attitude » (18 %), le « service » (13 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (10 %).

Division « M » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	2	3 %
Armes mortelles	1	1 %
Armes non mortelles/aucun produit chimique	1	1 %
Arrestation	6	8 %
Attitude	14	18 %
Communication/divulgation de renseignements	1	1 %
Conduite d'un véhicule de police au cours d'une poursuite	1	1 %
Détention	3	4 %
Fouille	1	1 %
Incidents liés à des véhicules	6	8 %
Interaction des jeunes avec la GRC	1	1 %
Intervention en cas d'agression sur des enfants	1	1 %
Intervention en cas de violence conjugale	2	3 %
Intervention en cas de violence sexuelle/pas de violence familiale	1	1 %
Intoxication	4	5 %
Langage offensant	1	1 %
Matériel de contrainte	1	1 %
Politique	1	1 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	8	10 %
Qualité de l'enquête sur la plainte du public (GRC)	1	1 %
Qualité de la prise de notes	1	1 %
Saisie	2	3 %
Service	10	13 %
Soins médicaux	1	1 %
Soins sous garde	1	1 %
Usage incorrect d'un bien	2	3 %
Violence physique par des agents de police	3	4 %
Total	**77**	

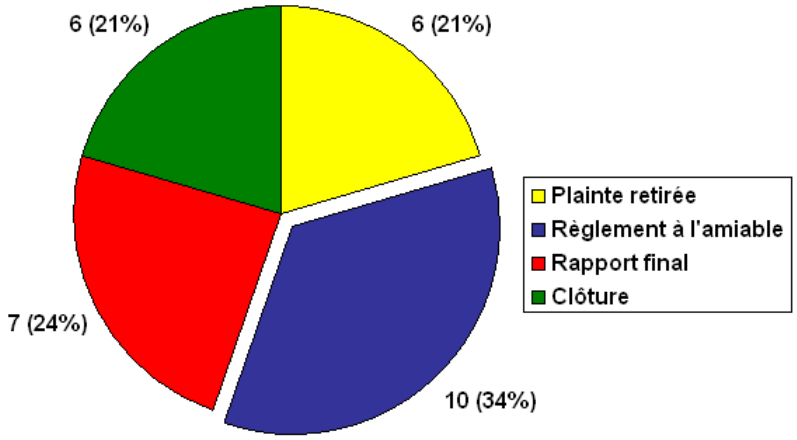
Nous avons également cerné les tendances liées aux problèmes de chaque détachement. En ce qui concerne le quartier général de Whitehorse, les problèmes les plus courants étaient les mêmes que ceux de la division : « l'attitude » (23 %), le « service » (19 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (19 %).

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous présenterons les problèmes liés aux allégations les plus souvent mentionnées :

- les principaux problèmes liés aux plaintes concernant des allégations de « conduite oppressive » incluaient le « service » (15 %), la « saisie » (12 %) et « l'alcool/drogues/pas de consommation » (11 %);
- en ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations de « négligence dans le devoir », les problèmes les plus souvent cernés par la Commission portaient sur la « qualité de l'enquête criminelle » (23 %), le « service » (19 %), et « l'intervention en cas de violence conjugale » (12 %).

Décision sur les plaintes[107]

Division « M » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Parmi les décisions sur les plaintes que la division « M » a fournies à la Commission, sept (7) (24 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Au niveau des détachements, une (1) des 12 décisions sur les plaintes reçues du détachement de Whitehorse a fait l'objet d'un rapport final. Dans l'ensemble des rapports, on a rendu des décisions relativement à 12 allégations, dont la plus courante était liée au « recours abusif à la force ». Aucune des conclusions de la GRC n'a appuyé les allégations des plaignants.

[107] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Règlements à l'amiable

Trente-quatre pour cent des plaintes de la division « M » ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable; il s'agit du mode principal de règlement des plaintes dans cette division. En tout, 11 allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, et l'allégation la plus susceptible d'être réglée ce cette façon était liée à une « attitude répréhensible ».

Au niveau des détachements, les règlements à l'amiable représentaient quatre (4) (33 %) des décisions sur les plaintes du quartier général de Whitehorse.

Retraits

Les plaignants ont retiré leur plainte dans 21 % des cas, ce qui a permis de régler dix (10) allégations en tout. L'allégation de « conduite oppressive » était celle qui était la plus susceptible d'être retirée.

Au niveau des détachements, les retraits représentaient cinq (5) (42%) des décisions sur les plaintes du quartier général de Whitehorse; il s'agit du type de décision le plus courant.

Clôtures (avis écrit de la décision)[108]

En 2008, 21 % des plaintes du public fournies par la division « M » ont fait l'objet d'un avis écrit de la décision. Dans ces cas, c'est l'alinéa *c*) qui était mentionné. En tout, 59 allégations, dont 36 provenaient du même plaignant, ont été closes en vertu de l'alinéa *c*).

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[109]

En 2008, la division « M » a eu besoin, en moyenne, de 62 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Cela peut être comparé à la moyenne nationale de la GRC, qui est de 103 jours, et constitue une amélioration par rapport à 2007 (99 jours). Le nombre moyen de jours nécessaires pour rendre une décision était 39 jours dans le cas des plaintes déposées à la Commission, comparativement à 90 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Cela est différent de 2007, alors qu'il fallait, en moyenne, 139 jours pour rendre une décision dans le cas des plaintes déposées à la Commission, et 77 jours dans le cas des plaintes déposées à la GRC.

---

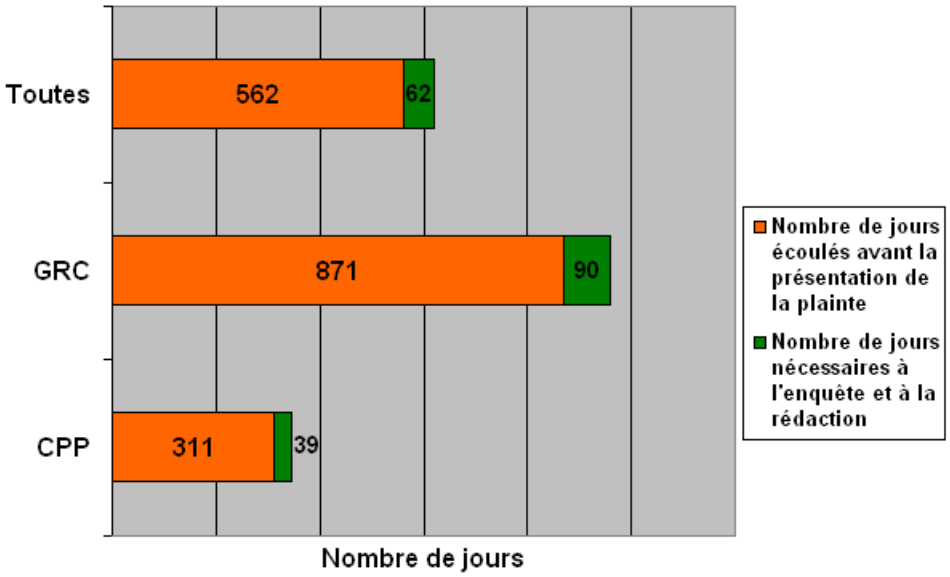
[108] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas a), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

[109] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

En moyenne, les plaignants ont attendu 562 jours pour déposer leur plainte initiale. De plus, les plaignants ont attendu, en moyenne, 311 jours après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, tandis que les plaignants qui ont déposé leur plainte à la GRC ont attendu, en moyenne, 871 jours après la date de l'incident.

Division « M » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



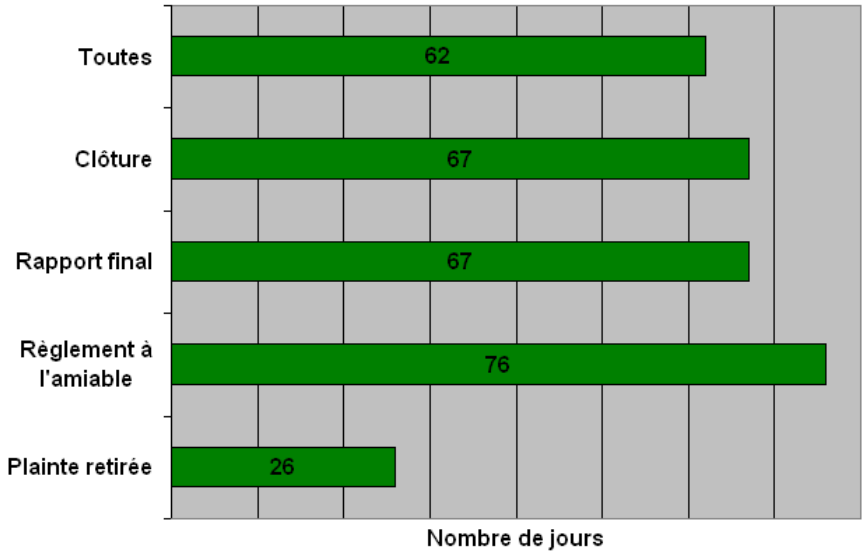
Le nombre moyen de jours qu'a dû attendre la Commission avant de recevoir les décisions sur les plaintes de la division était 13 jours pour les plaintes déposées à la Commission. Fait intéressant, c'est le même nombre de jours que pour les plaintes déposées à la GRC. En comparaison, en 2007, il a fallu, en moyenne, 56 jours pour recevoir les plaintes déposées à la Commission et 38 jours pour recevoir les plaintes déposées à la GRC.

Nous avons analysé les délais de traitement des plaintes du détachement ayant reçu le plus de plaintes. Il a fallu 49 jours au détachement du quartier général de Whitehorse pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Dans ces cas, les plaignants avaient attendu, en moyenne, 322 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 67 jours, en moyenne, pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 1 556 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 67 jours, en moyenne, pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 540 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 26 jours, en moyenne, pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 47 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 76 jours, en moyenne, pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 189 jours avant de déposer leur plainte initiale.

Division « M » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Nous avons aussi établi les lignes du temps en fonction des types d'allégations. Voici les résultats concernant les types d'allégations les plus courants :

- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », il a fallu, en moyenne, 104 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 380 jours pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu, en moyenne, 55 jours pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 365 jours après la date de l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « M », les plaintes concernant des allégations d' « usage incorrect d'un bien » étaient, en moyenne, celles dont le délai de traitement était le plus long (114 jours).

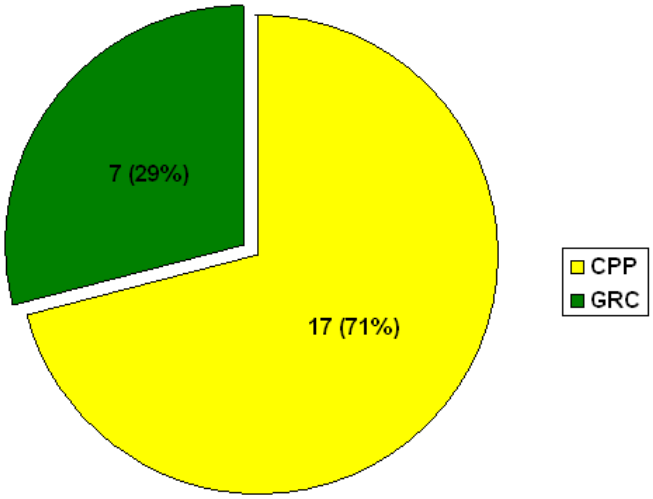
O-ONTARIO

RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

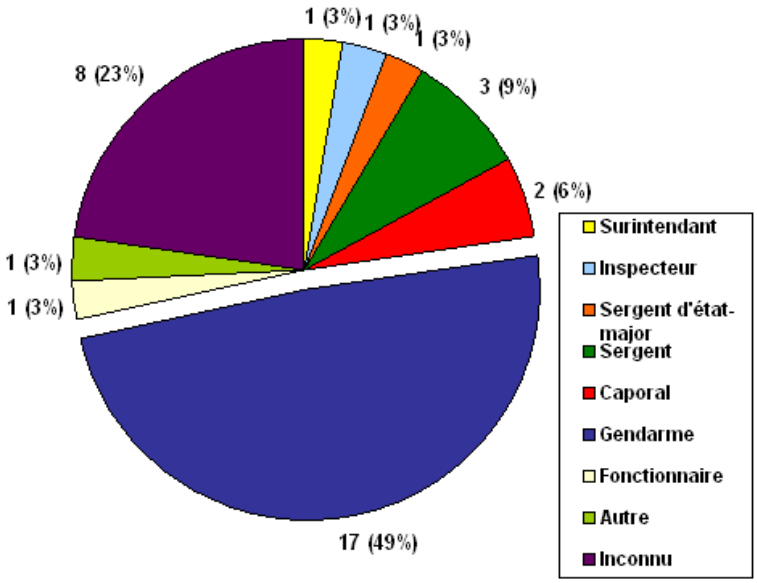
La Commission a reçu 24 décisions sur les plaintes. De ce nombre, 7 (29 %) ont été déposées à la GRC, tandis que 17 (71 %) ont été déposées à la Commission.

Division « O » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « O » est 1,5, les gendarmes étant les membres les plus souvent mentionnés dans les plaintes (49 %). Cependant, dans huit (8) cas (23 %), le grade du membre n'a pas été mentionné, et il pourrait s'agir d'autres gendarmes ou de caporaux.

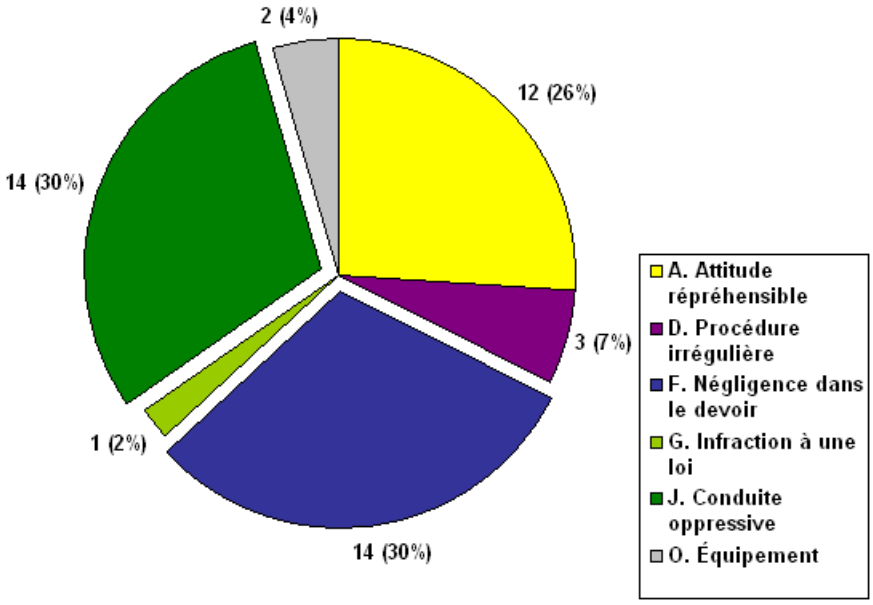
Division « O » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

Au total, 46 allégations ont été formulées contre des membres de la division « O », soit une moyenne de 1,9 allégation par plainte. Les allégations les plus souvent mentionnées étaient liées à une « négligence dans le devoir » (30 %), à la « conduite oppressive » (30 %) et à une « attitude répréhensible » (26 %).

Division « O » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes courants mentionnés dans les plaintes de la division « O » portaient sur « l'attitude » (26 %), le « service » (17 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (11 %).

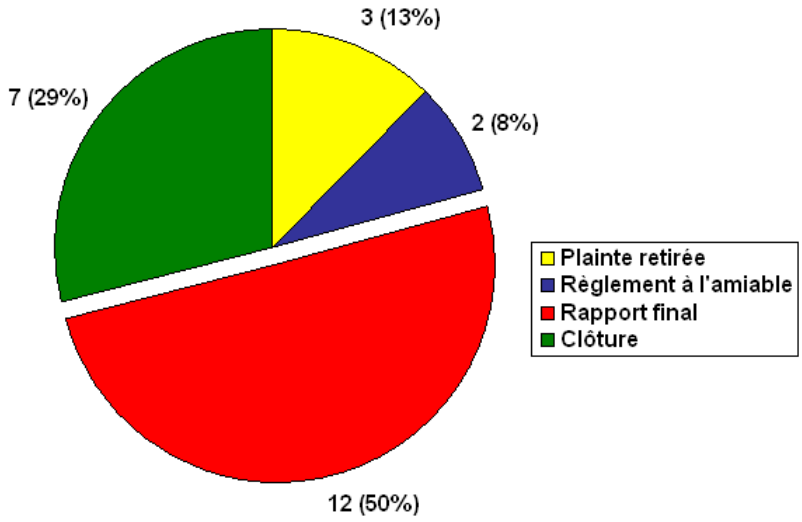
En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous mentionnerons les problèmes courants des trois allégations les plus souvent mentionnées. Les principaux problèmes liés aux plaintes associées aux allégations de « négligence dans le devoir » étaient le « service » (36 %) et la « qualité de l'enquête criminelle » (24 %). Les problèmes liés aux allégations de « conduite oppressive » étaient « l'attitude » (24 %) et le « service » (11 %). En ce qui a trait aux plaintes liées à des allégations « d'attitude répréhensible », les principaux problèmes étaient « l'attitude » (44 %) et le « service » (15 %).

Division « O » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Arrestation	2	4 %
Attitude	14	26 %
Collectivité autochtone	1	2 %
Communication/divulgation de renseignements	4	7 %
Conduite d'un véhicule de police alors qu'il n'y a pas de poursuite	1	2 %
Conflit d'intérêts	4	7 %
Détention	1	2 %
Droit à un avocat	1	2 %
Incidents liés à des véhicules	3	6 %
Litige civil/aucun enfant	1	2 %
Politique	2	4 %
Programme de protection des témoins	1	2 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	6	11 %
Saisie	1	2 %
Sécurité nationale	1	2 %
Service	9	17 %
Usage incorrect d'un bien	2	4 %
Total	**54**	

Décision sur les plaintes[110]

Division « O » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Parmi les décisions sur les plaintes que la Commission a reçues de la division « O », 50 % ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Dans ces rapports, on a rendu des décisions relativement à 27 allégations, dont la plus courante était liée à la « conduite oppressive ». Les rapports finaux n'appuyaient pas les allégations des plaignants dans 96 % des cas. Il n'y a qu'une (1) seule allégation qui a été appuyée et elle était liée à une « procédure irrégulière ».

Règlements à l'amiable

Il y a eu des règlements à l'amiable dans 8 % des cas. Au total, trois (3) allégations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable : deux (2) concernaient une « attitude répréhensible » et une (1) était liée à une « conduite oppressive ».

Retraits

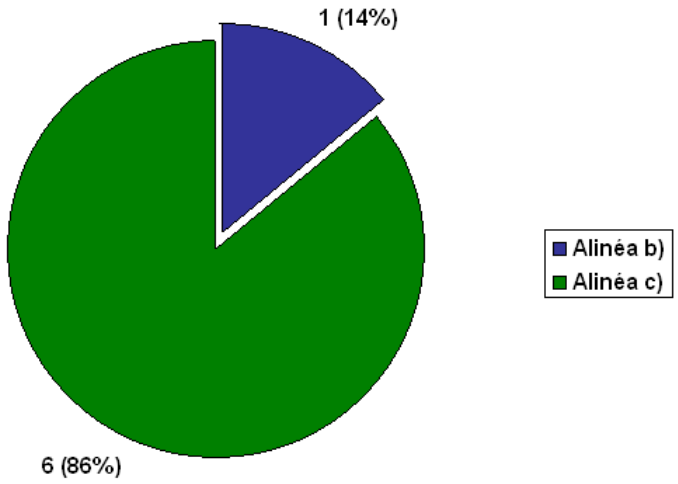
Dans 13 % des cas reçus par la Commission, le plaignant a retiré sa plainte. Au total, six (6) allégations ont été retirées, la plus courante étant liée à une « attitude répréhensible ».

[110] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Clôtures (avis écrit de la décision)[111]

En 2008, 29 % des plaintes du public fournies par la division « O » ont fait l'objet d'un avis écrit de la décision, ce qui représente dix (10) allégations. L'allégation la plus susceptible d'être visée par un alinéa justifiant la clôture était liée à une « négligence dans le devoir ». L'alinéa *c)* était le motif le plus souvent utilisé pour clore une plainte.

Division « O » : Nombre de plaintes closes selon les motifs invoqués dans le paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*



[111] La GRC peut décider de clore une plainte en vertu de trois motifs stricts prévus aux alinéas *a*), *b*) et *c*) du paragraphe 45.36(5) de la *Loi sur la GRC*. Ces alinéas sont les suivants :

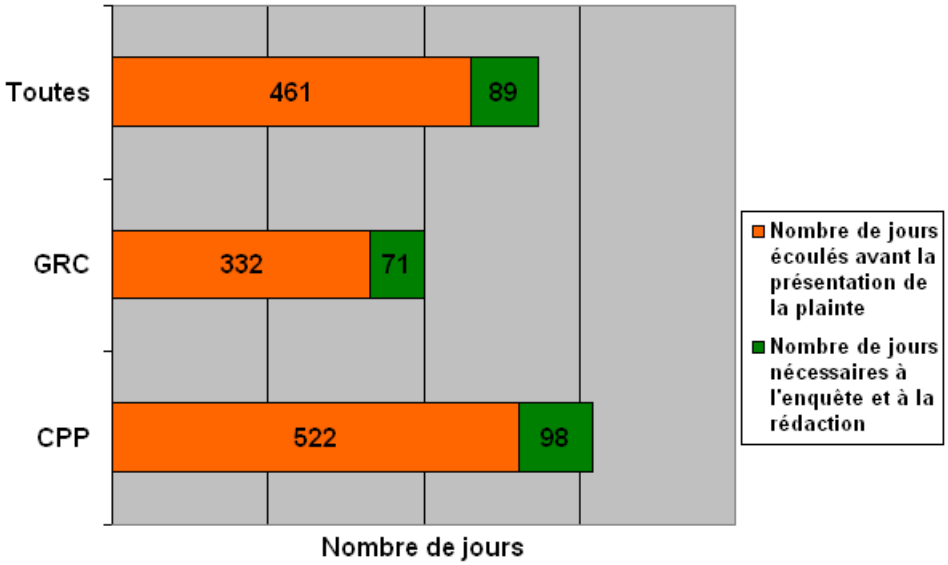
a) il est préférable de recourir, au moins initialement, à une procédure prévue par une autre loi fédérale;
b) la plainte est futile ou vexatoire ou a été portée de mauvaise foi;
c) compte tenu des circonstances, il n'est pas nécessaire ou raisonnablement praticable de procéder à une enquête ou de poursuivre l'enquête déjà commencée.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[112]

En moyenne, la division « O » a eu besoin de 89 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2007 (69 jours) et d'une valeur plus près de la moyenne nationale de la GRC en 2008 (103 jours). Le nombre moyen de jours pour rendre une décision relative à une plainte déposée à la Commission était 98 jours, comparativement à 71 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

En moyenne, les plaignants ont attendu 461 jours avant de déposer leur plainte initiale. De plus, en moyenne, les plaignants ont attendu 522 jours après l'incident pour déposer leur plainte à la Commission, tandis que ce délai moyen était de 332 jours chez les plaignants qui ont déposé leur plainte à la GRC[113].

Division « O » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de jours qu'a dû attendre la Commission avant de recevoir les décisions sur les plaintes de cette division était 16 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 21 jours pour les plaintes déposées à la GRC. À titre comparatif, en 2007, le délai moyen pour recevoir les décisions sur les plaintes déposées à la Commission était de 104 jours et de 98 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

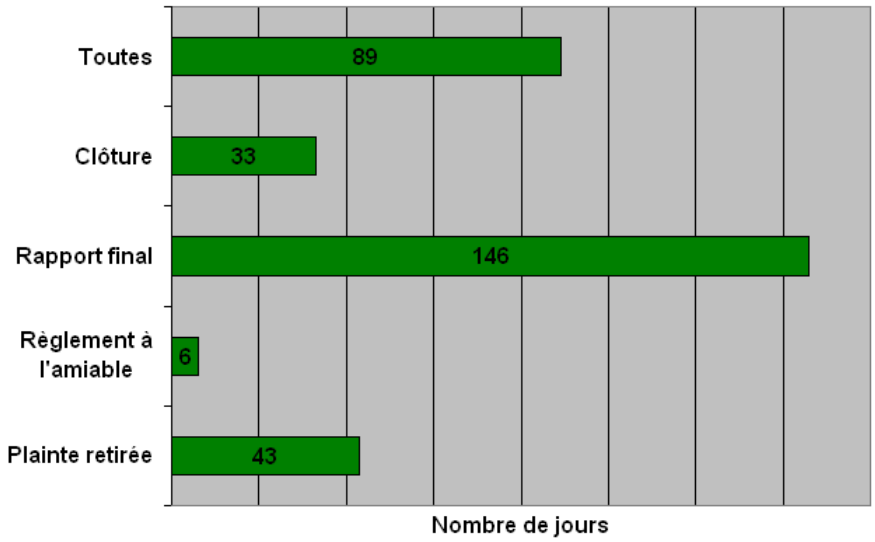
[112] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[113] Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 146 jours en moyenne pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 518 jours pour déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 33 jours en moyenne pour qu'un avis écrit de la décision soit émis. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 594 jours avant de déposer leur plainte initiale;
- il a fallu 43 jours en moyenne pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 37 jours avant de déposer leur plainte;
- il a fallu six (6) jours en moyenne pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 191 jours pour déposer leur plainte initiale.

Division « O » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies par type d'allégation. Voici les résultats concernant les types d'allégations les plus courants :

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », en moyenne, il a fallu 66 jours pour rendre une décision. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 546 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations de « conduite oppressive », en moyenne, il a fallu 117 jours pour rendre une décision. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 630 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« attitude répréhensible », en moyenne, il a fallu 58 jours pour rendre une décision. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 139 jours après l'incident pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Il convient de signaler que, dans la division « O », les plaintes concernant des allégations de « procédure irrégulière » étaient, en moyenne, celles dont le délai de traitement a été le plus long (196 jours).

V-NUNAVUT

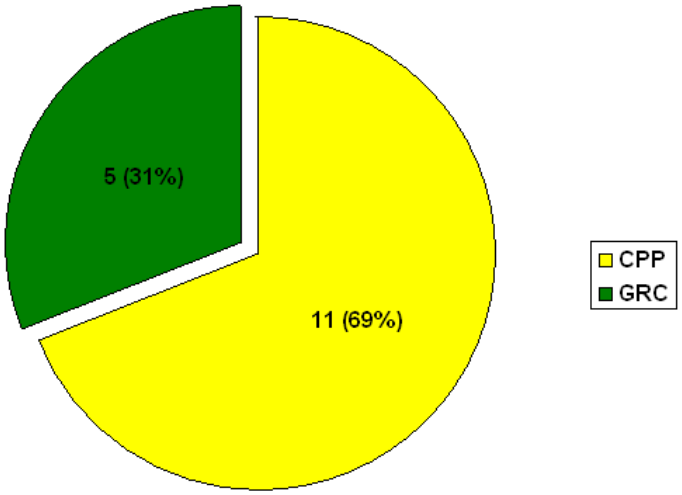
RAPPORT DE DIVISION

Plaintes reçues

La Commission a reçu 16 décisions sur les plaintes de la division « V ». De ce nombre, 11 (69 %) ont été déposées à la Commission, tandis que 5 (31 %) ont été déposées à la GRC.

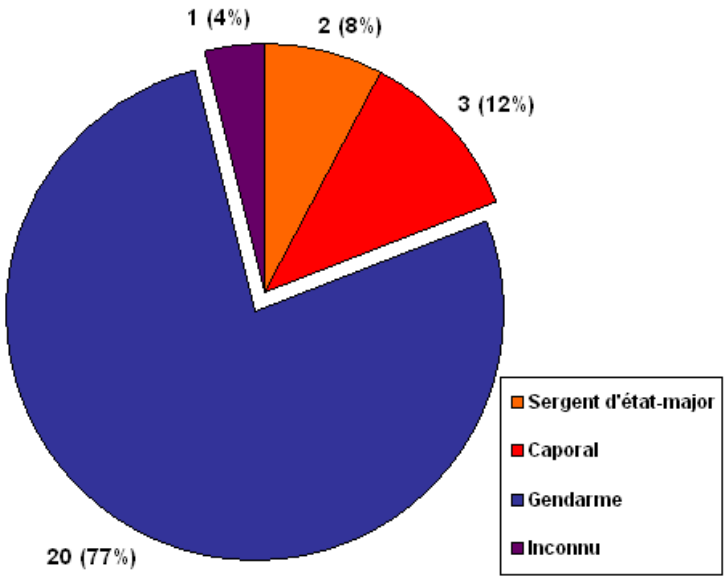
Nous avons examiné plus en détail les décisions sur les plaintes au niveau des détachements. Le détachement le plus souvent mentionné dans les décisions sur les plaintes est celui d'Iqaluit, qui a fait l'objet de cinq (5) plaintes, soit 31 % du nombre total de plaintes. Quatre (4) plaintes ont été déposées à la Commission (80 %), tandis qu'une (1) autre a été déposée à la GRC (20 %).

Division « V » : Nombre de plaintes en fonction de l'organisation où les plaintes ont été déposées



Le nombre moyen de membres nommés dans les plaintes de la division « V » est 1,6, les gendarmes (77 %) étant les membres les plus souvent mentionnés, suivis des caporaux (12 %).

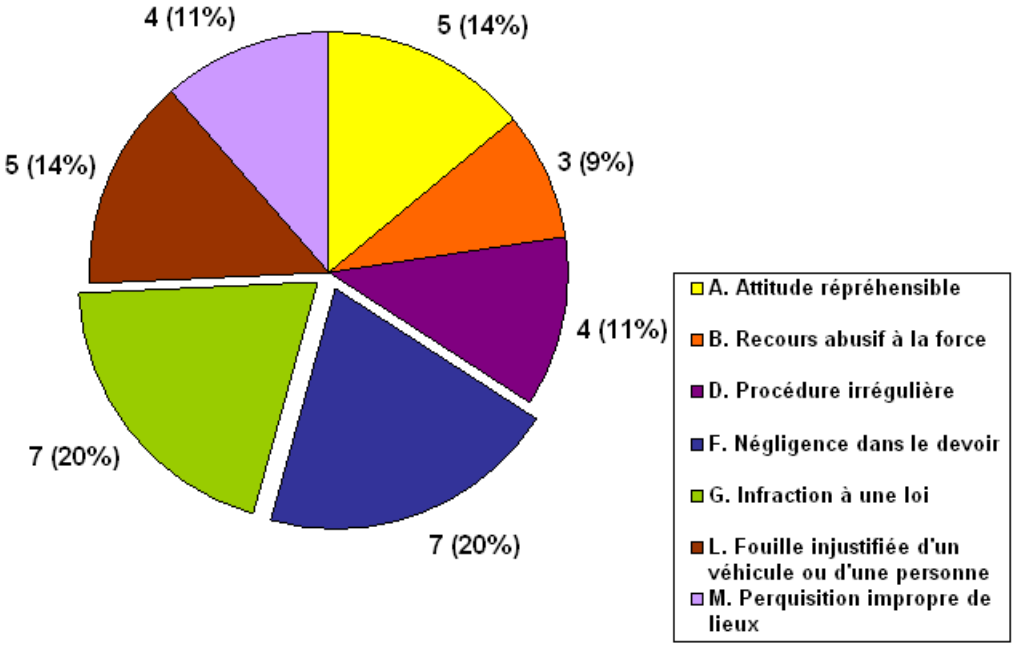
Division « V » : Nombre de plaintes selon le grade des membres



Allégations

En tout, 35 allégations ont été formulées contre des membres de la division « V », soit une moyenne de 2,2 allégations par plainte. Les allégations les plus courantes étaient liées à la « négligence dans le devoir » (20 %) et à une « infraction à une loi » (20 %). Nous avons aussi examiné les allégations au niveau des détachements. En ce qui a trait au détachement d'Iqaluit, les résultats révèlent que l'allégation la plus courante était liée à la « négligence dans le devoir » (67 %).

Division « V » : Ventilation des allégations



Pour chaque décision sur les plaintes reçue, la Commission a analysé le motif et les détails de l'incident afin de cerner les problèmes liés à la nature de la plainte. Les problèmes le plus souvent cernés par la Commission dans les plaintes de la division « V » étaient liés à « l'attitude » (14 %), à « l'arrestation » (10 %), au « service » (8 %) et à la « violence physique par des agents de police » (8 %).

Division « V » : Problèmes cernés par la Commission

Problème	Nombre de plaintes	%
Alcool/drogues/pas de consommation	1	2 %
Arrestation	5	10 %
Attitude	7	14 %
Collectivité autochtone	1	2 %
Détention	4	8 %
Droit à un avocat	1	2 %
Fouille	3	6 %
Incidents liés à des véhicules	2	4 %
Intervention en cas de violence conjugale	1	2 %
Intoxication	3	6 %
Introduction	3	6 %
Litige civil/aucun enfant	1	2 %
Maladie mentale	1	2 %
Qualité de l'enquête criminelle (GRC)	1	2 %
Saisie	1	2 %
Service	4	8 %
Soins médicaux	3	6 %
Soins sous garde	2	4 %
Usage incorrect d'un bien	1	2 %
Violence physique par des agents de police	4	8 %
Total	**49**	

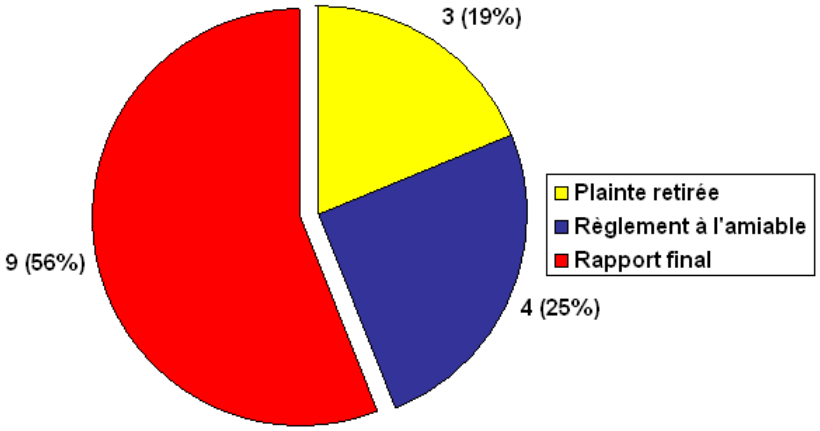
Nous avons aussi examiné les problèmes en fonction des détachements. Dans le détachement d'Iqaluit, le problème le plus courant cerné dans les plaintes était lié à « l'attitude » (25 %).

En outre, les résultats ont révélé des tendances liées aux problèmes associés à chaque allégation. Dans le cadre de la présente analyse, nous présentons les problèmes liés aux allégations les plus fréquentes :

- en ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », les principaux problèmes concernaient la « détention » (20 %), les « soins sous garde » (12 %), « l'arrestation » (12 %) et le « service » (12 %);
- en ce qui a trait aux allégations d'« infraction à une loi », le principal problème était la « violence physique par des agents de police » (18 %).

Décision sur les plaintes[114]

Division « V » : Nombre de plaintes par type de décision



Enquête et rapport final

Parmi les décisions sur les plaintes que la Commission a reçues, neuf (9) (56 %) ont fait l'objet d'une enquête officielle et d'un rapport final. Dans ces rapports, on a rendu des décisions relativement à 27 allégations, les plus courantes étant liées à une « fouille injustifiée d'un véhicule ou d'une personne » et à une « infraction à une loi ». Les résultats révèlent que la GRC a appuyé les allégations dans 33 % des cas, ce qui est beaucoup plus élevé que la moyenne à l'échelle de l'organisation (10 %).

Règlements à l'amiable

Des règlements à l'amiable ont été conclus dans 25 % des cas, une diminution par rapport à 41 % des cas en 2007. Ce type de décision a permis de régler cinq (5) allégations. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un règlement à l'amiable était liée à une « attitude répréhensible ».

[114] Dans la section relative aux décisions sur les plaintes, nous avons procédé à une ventilation plus poussée afin de cerner de quelle façon les catégories d'allégation ont été traitées. Pour chaque catégorie d'allégation, on a établi la proportion selon le type de décision; on a divisé le nombre d'allégations réglées dans une catégorie pour une décision par le nombre total d'allégations dans cette catégorie. Ces données ont ensuite été comparées d'une catégorie d'allégation à l'autre afin de déterminer quel type d'allégation était ***le plus susceptible*** d'être traité d'une certaine façon. Par conséquent, une catégorie d'allégation était plus susceptible de faire l'objet d'une certaine décision si le pourcentage d'allégations de ce type qui avaient été traitées d'une certaine manière était plus élevé que les pourcentages des autres catégories d'allégation. « Plus susceptible » ne signifie toutefois pas plus courante.

Retraits

Dans 19 % des cas, le plaignant a retiré sa plainte, ce qui a permis de régler trois (3) allégations. L'allégation la plus susceptible de faire l'objet d'un retrait de plainte était liée à une « attitude répréhensible ».

Clôtures (avis écrit de la décision)

En 2008, la division « V » n'a transmis aucun avis écrit de la décision à la Commission.

Normes de service : Délai de traitement des plaintes[115]

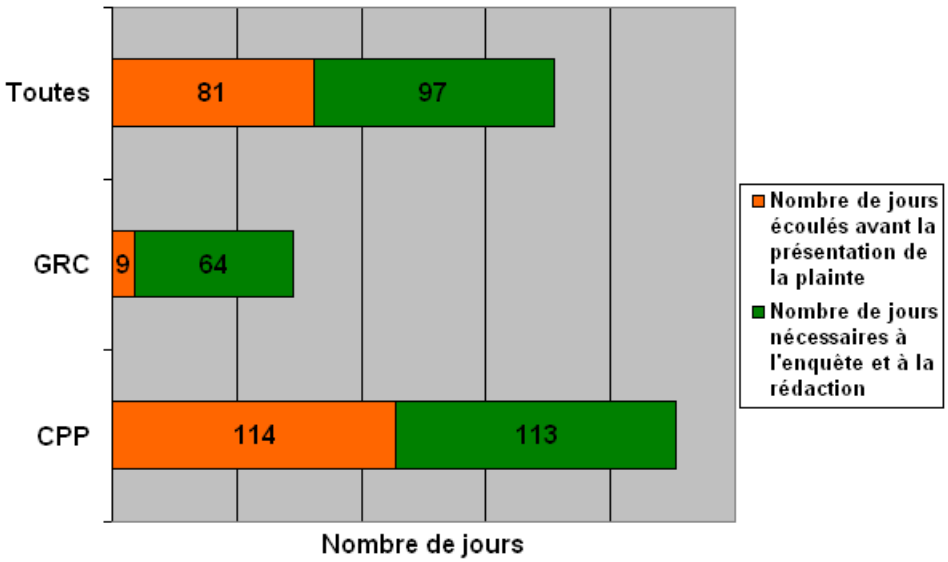
En 2008, il a fallu, en moyenne, 97 jours à la division « V » pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée, ce qui est légèrement inférieur à la moyenne nationale de la GRC de 103 jours. Cette moyenne est semblable à la moyenne de la division « V » en 2007 (92 jours). Le nombre moyen de jours pour rendre une décision était de 113 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 64 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

De plus, en 2008, les plaignants ont attendu 81 jours en moyenne avant de déposer une plainte. En moyenne, les plaignants ont attendu 114 jours[116] après l'incident pour déposer une plainte à la Commission, et neuf (9) jours en moyenne pour déposer une plainte à la GRC.

[115] En déterminant la date de la plainte et en la comparant à la date de la prise de décision, la Commission a été en mesure de déterminer de combien de jours la GRC a eu besoin pour traiter chaque plainte. Dans un même ordre d'idées, en comparant la date de la plainte à la date où l'incident a eu lieu, on peut établir une ligne du temps afin de déterminer combien de jours se sont écoulés avant que le plaignant dépose une plainte contre la GRC. En ce qui a trait au fait de fournir à la Commission une décision, la date de la décision a été comparée à la date à laquelle la Commission a reçu le document.

[116] Les plaignants ont attendu de 0 à 366 jours. Même si les raisons n'ont pas fait l'objet d'un examen minutieux, selon une analyse préliminaire, les plaignants attendent avant de déposer une plainte pour les raisons suivantes : 1) le plaignant n'a peut-être pas un accès immédiat au système de plaintes du public; 2) la plainte peut être de nature historique parce que de nombreuses années (dans certains cas des décennies) se sont écoulées depuis l'incident avant qu'une plainte officielle soit déposée; et 3) d'autres moyens de régler le problème ont peut-être été utilisés avant qu'une plainte officielle soit déposée.

Division « V » : Lignes du temps des plaintes – comparaison en fonction de l'endroit où les plaintes ont été déposées



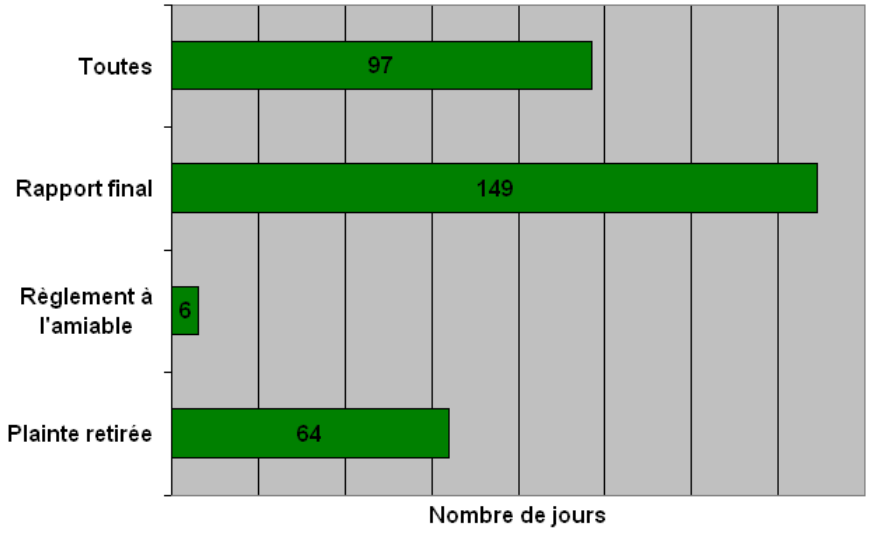
Le nombre moyen de jours que la Commission a dû attendre avant de recevoir les décisions sur les plaintes de la division « V » était 74 jours pour les plaintes déposées à la Commission, comparativement à 116 jours pour les plaintes déposées à la GRC. Cela est différent de 2007, alors que le délai était, en moyenne, de 182 jours pour les plaintes déposées à la Commission et de 153 jours pour les plaintes déposées à la GRC.

Nous avons examiné les délais de traitement du détachement d'Iqaluit. Il a fallu en moyenne 134 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu 116 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale.

Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type de décision :

- il a fallu 149 jours en moyenne pour qu'un rapport final soit produit. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 112 jours pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation;
- il a fallu 64 jours en moyenne pour qu'une plainte soit retirée. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, 91 jours pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation;
- il a fallu six (6) jours en moyenne pour qu'un règlement à l'amiable soit conclu. Dans ces cas, les plaignants ont attendu, en moyenne, quatre (4) jours pour déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.

Division « V » : Nombre de jours nécessaires pour qu'une décision soit rendue par type de décision



Les lignes du temps des plaintes ont aussi été établies en fonction du type d'allégation. Voici les résultats concernant les deux types d'allégations les plus courants :

- En ce qui a trait aux allégations de « négligence dans le devoir », il a fallu, en moyenne, 196 jours pour rendre une décision. En moyenne, les plaignants ont attendu 154 jours après l'incident avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.
- En ce qui a trait aux allégations d'« infraction à une loi », il a fallu, en moyenne, 94 jours pour rendre une décision une fois qu'une plainte était déposée. En moyenne, les plaignants ont attendu neuf (9) jours avant de déposer leur plainte initiale liée à ce type d'allégation.